

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

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой,
д.ю.н., профессор
_____ С.Г. Соловьев
« ____ » _____ 2020 г.

Проблемные аспекты правового регулирования защиты прав потребителей

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ЮУрГУ – 40.03.01. 2020. 046. ВКР

Руководитель,
к.ю.н., доцент
_____ А.М. Асадов
« ____ » _____ 2020 г.

Автор работы
студент группы МиЭУП-542
_____ Т.С. Захарова
« ____ » _____ 2020 г.

Нормоконтролер
д.ю.н., доцент
_____ Д.Б. Абушенко
« ____ » _____ 2020 г.

Миасс 2020

АННОТАЦИЯ

Захарова Т.С. Проблемные аспекты правового регулирования защиты прав потребителей – Миасс: ЮУрГУ, МиЭУП – 542, 2020. – 90 с., библиогр. список – 67 наим.

Выпускная квалификационная работа содержит исследование теоретических и практических вопросов, связанных с правовым регулированием защиты прав потребителей. В представленной работе исследованы: история становления и развития института защиты прав потребителей; определены субъекты и объекты потребительских правоотношений, а также определены государственные и общественные организации по защите прав потребителей; проанализированы предоставленные права, формы и способы защиты, а также выявлены некоторые проблемные аспекты правового регулирования защиты прав потребителей.

В работе показана актуальность выбранной темы, которая обусловлена тем, что гражданин – потребитель до сих пор остается менее защищенным субъектом гражданско-правовых отношений, в сравнении с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

В выпускной квалификационной работе поставлены цели, для достижения которых определены соответствующие задачи. Основной целью работы является комплексный анализ российской законодательства, регулирующего отношения прав потребителей, изучение имеющихся проблем и пробелов в российском законодательстве, а также поиск путей их решения.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»	
§1.1 История становления и развития института защиты прав потребителей.....	9
§1.2 Субъекты отношений с участием потребителей.....	18
§1.3 Объекты отношений с участием потребителей.....	25
§1.4 Государственные и общественные организации по защите прав потребителей.....	31
ГЛАВА 2 НОРМАТИВНО - ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	
§2.1 Права потребителей.....	40
§2.2 Формы и способы защиты нарушенных прав потребителей.....	51
§2.3 Некоторые проблемы правового регулирования защиты прав потребителей.....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	68
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	75
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	83
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	84
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	85
ПРИЛОЖЕНИЕ 5.....	86
ПРИЛОЖЕНИЕ 6.....	87
ПРИЛОЖЕНИЕ 7.....	88
ПРИЛОЖЕНИЕ 8.....	89
ПРИЛОЖЕНИЕ 9.....	90

ВВЕДЕНИЕ

Ежедневно миллионы людей осуществляют колоссальное количество действий, тратят энергию для удовлетворения своих нужд и потребностей. А это говорит о том, что каждый человек ежедневно становится потребителем различных товаров и услуг.

Однако идеального качества производимых товаров, выполненных работ и оказанных услуг, достичь весьма не просто, тем более что, по мере развития производственных отношений появляются все новые товары, работы и услуги, параметры и качество которых нуждается не только в техническом, но и юридическом оформлении. Поэтому на сегодняшний день тема остается **актуальной**. Гражданин – потребитель до сих пор остается менее защищенным субъектом гражданско-правовых отношений, в сравнении с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, права которых защищены профессионалами. Потребитель в свою очередь не имеет такой поддержки.

Так, например, только в Свердловской области за 1 квартал 2020 года в адрес Управления Роспотребнадзора поступило 3012 обращений по вопросам защиты прав потребителей. Наибольший удельный вес составили обращения в области торговли (28%); услуг жилищно-коммунального хозяйства (19,2%); финансовых услуг (8,5%); услуг связи (6,6%); бытовых услуг (4,5%).¹

Из этого возникает настоятельная потребность в проведении дальнейших научных исследований, с целью теоретического обоснования совершенствования законодательства о защите прав потребителей, установления и преодоления имеющихся недостатков в правоприменительной практике.

Объектом данной работы являются отношения, складывающиеся в сфере защиты прав потребителей.

¹ Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области. URL: <http://www.66.rospotrebнадzor.ru> (дата обращения: 19.05.2020).

Предметом исследования данной работы являются нормы российского законодательства, регулирующие данные отношения потребителей.

Целью выпускной квалификационной работы является комплексный анализ российской законодательства, регулирующего отношения прав потребителей, изучение имеющихся проблем и пробелов в российском законодательстве, а также поиск путей их решения.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд существующих **задач**, а именно:

– ознакомиться с историей возникновения института о защите прав потребителей;

– определить, кто является субъектом и объектом данных правоотношений;

– выяснить какие государственные и общественные организации существуют по защите прав потребителей;

– проанализировать права, которые предоставлены потребителям действующим законодательством;

– определить формы и способы защиты нарушенных права;

– выявить проблемы правового регулирования защиты прав потребителей и предложить пути их решения.

Методологической основой исследования является диалектика, как общенаучный метод познания, изучение и анализ научной литературы и судебной практики, а также логический, системный и сравнительно-правовой методы научного познания.

При написании работы были использованы: нормативно-правовые акты, учебная и специальная литература, научные статьи, а также материалы юридической литературы.

Научная новизна исследования заключается в анализируемых аспектах, учитывающих существующие проблемы правового регулирования защиты прав потребителей, также связана с содержанием сформулированных в ней научных

положений и практических рекомендаций по совершенствованию законодательства.

Теоретическая и практическая значимость данной выпускной квалификационной работы заключается в возможности использования результатов исследования в нормотворчестве, а также в образовательной и иной практической деятельности.

Структура данной выпускной квалификационной работы состоит из введения, двух глав, включающих в себя 7 параграфов, а также заключения, библиографического списка и приложений.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

§1.1 История становления и развития института защиты прав потребителей

Прежде чем подробно говорить об институте защите прав потребителей хотелось обратиться к истории и более подробно изучить время его становления.

Каждый человек хотя бы раз в жизни выступает в роли потребителя товаров и услуг, становится участником отношений, складывающихся на потребительском рынке. При этом права потребителей зачастую нарушаются. В результате им причиняется существенный материальный и моральный вред, возникают так называемые нарушенные отношения с участием потребителей. Устранение последствий правонарушения нередко требует от самого потерпевшего значительных усилий, затрат времени, а порой и средств. Нарушенные права потребителей требуют в рамках гражданского права, в частности, путем взыскания убытков и компенсации морального вреда.

Правовое регулирование указанных выше отношений осуществляется при помощи законодательства о защите прав потребителей.

Основные задачи законодательства о защите прав потребителей:

- урегулирование отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, продавцами при продаже товаров;
- установление прав потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, на получения достоверной информации о товарах и об их изготовителях и продавцах, на государственную защиту своих интересов;
- определение механизма реализации этих прав.

М. Мошкович в своей статье «Улучшение потребления» рассуждала: «Законодательство о защите прав потребителей – собирательное понятие. Это законодательство включает в себя направленные на защиту прав потребителей, то есть правоохранительные нормы, и нормы, определяющие права потребителей и механизм их реализации. Это целая группа нормативных актов регулирующих отдельные отрасли потребительского законодательства. Указанные нормы закрепляются в нормативных актах, специально регулирующих отношения с участием потребителей. Нормативно-правовая база защиты прав потребителей в настоящее время представляет собой комплексный институт законодательства. Его образуют нормативные акты и отдельные правовые нормы различных отраслей права: конституционного, административного, гражданского, гражданско-процессуального, уголовного и др. В них отражены основополагающие принципы защиты потребительских прав, установлены основные, базовые категории, закреплены права потребителей, способы их защиты, обязанности и ответственность хозяйствующих субъектов, действующих на потребительском рынке, определены функции и полномочия общественных и государственных, в том числе и судебных органов при осуществлении охраны потребительских прав граждан».²

В России защита прав потребителей как самостоятельная отрасль законодательства возникла сравнительно недавно – в начале 90-х годов. До этого времени регулирование отношений по удовлетворению граждан-потребителей осуществлялось преимущественно нормами кодифицированного гражданского законодательства, предназначенными для установления общих норм. Поэтому в нормативных актах традиционно отсутствовала специфика взаимоотношений потребителей с организациями в сфере обслуживания.

Кроме этого, в законодательстве отсутствовала система специальных гарантий прав граждан при заключении договоров, направленных на

² Мошкович, М. Улучшение потребления // Юрист. 2007. № 43. С. 12.

обслуживание их потребителей. Такое положение прямо или косвенно способствовало созданию условий для навязывания потребителям не пользующихся спросом товаров, высоких цен при вымывании дешевого ассортимента и т. д.

«Множественность нормативных актов и неполнота охвата складывающихся в сфере торгового обслуживания отношений законодательными актами влекла заполнение имевшихся пробелов подзаконными нормативными актами, что способствовало изданию актов, не опиравшихся на соответствующие нормы закона, и усложнило положение потребителей.

Поворотным моментом в создании потребительского законодательства стало принятие Закона СССР от 22 мая 1991 года №2184-1 «О защите прав потребителей»,³ который так и не вступил в силу в связи с распадом СССР. Союзный закон содержал механизм реализации его норм и запрещал создание ведомственных документов, затрагивающих права потребителей, закреплял право граждан на компенсацию за причиненный моральный вред. Важно отметить, что после распада СССР он стал моделью аналогичного ныне действующего Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»⁴ (далее – Закон).

В Законе было закреплено существование досудебной системы защиты прав потребителей специальными государственными органами, что значительно усилило гарантии защиты прав потребителей. Российский закон являлся базовым по отношению к иным законодательным и другим правовым актам в этой сфере. Одной из существенных гарантий охраны прав потребителей стала норма, запрещающая ограничивать права или снижать гарантии их защиты. Он закрепил важные международно-признанные права потребителей: право на качество, право на безопасность, право на

³ Закон СССР от 22 мая 1991 года № 2184-1 «О защите прав потребителей» // Ведомости Съезда народных депутатов Союза Советских Социалистических Республик и Верховного Суда Союза Советских Социалистических Республик. 1991. № 24. Ст. 689.

⁴ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст. 140.

государственную и общественную защиту прав потребителей, право на объединение в организации потребителей. И установил ряд дополнительных гарантий, таких как: право на обмен товар надлежащего качества, признание недействительными условий договора, ущемляющих право потребителей, повышение гарантий защиты при причинении вреда жизни, здоровью или имуществу граждан. Потребители были освобождены от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков.

Наряду с индивидуальной защитой прав потребителей Закон предусмотрел, и возможность коллективной защиты потребителей и предоставил государственным органам возможность пересечения нарушений потребительского законодательства и наложение штрафных санкций на нарушителей.

И, наконец, одним из основных из достижений данного Закона являлось то, что он вывел из сферы действия законодательства о защите прав потребителей юридические лица, подчеркнув тем самым необходимость установления повышенных гарантий защиты для рядового потребителя»⁵, обо всем этом писал Э.Г. Корнилов.

В связи с принятием данного Закона в России сложилось довольно обширная практика, что позволило Государственному комитету Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур сделать обобщения, имеющие весьма важное значение для правоприменительной практики, нашедшее отражение в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года №7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»,⁶ (далее – ПП ВС РФ №7), которое отразило уже наработанную практику судов по рассмотрению дел, связанной с защитой прав потребителей и заменило явно устаревшее Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации

⁵ Корнилов Э.Г. Закон «О защите прав потребителей в развитии» // Право и экономика. 2008. № 1. С.100 – 110.

⁶ Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» // Российская газета. 1994. № 230.

от 26 декабря 1989 года № 9 «О практике рассмотрения судами РСФСР дел по спорам, связанным с обслуживанием населения».⁷

Таким образом, с принятием Закона о защите прав потребителей в России начало формироваться законодательство о защите прав потребителей.

В своих рассуждениях М.А. Катус писала: «Время не стоит на месте и с момента существования этого документа произошли существенные изменения в экономической обстановке, выявились отдельные недостатки и пробелы, что потребовало внесения в него изменений и дополнений. И с 16 января 1996 года вступил в силу Закон в новой 3 редакции.

К сожалению, в новой редакции не были учтены некоторые нормы статьи 2 Гражданского кодекса Российской Федерации⁸ (далее – ГК РФ), имеющие отношения к Закону. В связи с этим обнаружилось немало норм Закона, не соответствующим аналогичным нормам ГК РФ, что создавало определенные трудности для практики их применения. К тому же отдельные нормы ГК РФ содержали явные недостатки.

В этой связи Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»⁹ в Закон были внесены существенные изменения и дополнения, основной целью которых является приведение Закона в соответствие с нормами ГК РФ. Одновременно Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 213-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Гражданский кодекс Российской Федерации»¹⁰, подписанным в тот же день, были внесены изменения и дополнения в некоторые статьи статьи 2 ГК РФ.

⁷ Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 декабря 1989 года № 9 «О практике рассмотрения судами РСФСР дел по спорам, связанным с обслуживанием населения» (документ утратил силу) // Бюллетень Верховного Суда Российской Советской Федеративной Социалистической Республики. 1990. № 3.

⁸ Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 1994. № 32. Ст. 3301.

⁹ Федеральный закон от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1999. № 51. Ст. 6287.

¹⁰ Федеральный закон от 17 декабря 1999 года № 213-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Гражданский кодекс Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1999. № 51. Ст. 6288.

21 декабря 2004 года Россия получила 8 редакцию обновленного Закона».¹¹

Анализируя законодательство о защите прав потребителей, есть основания полагать, что совокупность входящих в него нормативных актов должна рассматриваться как комплексная отрасль законодательства. Она тесно связана с отраслевым законодательством и черпает из него основные, базовые категории, например, договор, правонарушение, вина, ответственность, без использования которых правоприменительная деятельность в области защиты прав потребителей просто невозможна.

В составе законодательства о защите прав потребителей преобладают федеральные нормативные акты, поскольку центральное место в нем занимает гражданское законодательство, отнесенное к исключительному ведению Российской Федерации. Также входят нормативные акты разного правового уровня – законы Российской Федерации и постановления Правительства Российской Федерации.

При этом Парций Я. Е. указывал, что: «Перечень нормативных актов открывает Конституция Российской Федерации, которая закрепляет права граждан на отдых, на охрану здоровья, на жилище, образование, благоприятную окружающую среду, а так же устанавливает гарантии осуществления этих прав, то есть в ней закреплены гарантии курса на конкурентную политику и создания условий реализации прав потребителей».

Защита от наиболее серьезных посягательств на права и законные интересы граждан-потребителей закреплена нормами административного и уголовного законодательства. Например, Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации определяет административную ответственность за продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуги населению ненадлежащего качества или с нарушением санитарных правил».¹²

¹¹ Катыс М.А. Некоторые проблемы нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей // Юрист. М.: Юрист. 2011. № 10. С. 15.

¹² Парций Я.Е. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: постатейный // М.: Юрайт. 2011. 139 с.

Основой правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, как уже упоминалось выше, является ГК РФ. Это подчеркивается статьей 9 Федерального Закона от 26 января 1996 года №15-ФЗ «О введении действия части второй Гражданского кодекса Российской Федерации»¹³. В ней, в частности, устанавливается: «В случае, когда одной из сторон является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий или имеющий намерение приобрести или заказать товары для личных бытовых нужд, то такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с Гражданским кодексом РФ, а так же правами, предоставленными потребителю Федеральным Законом «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами».

В ГК РФ достаточно большое внимание уделено охране прав потребителей. И все же классическое гражданское законодательство не рассчитано и не должно быть рассчитано на регулирование всех вопросов, связанных с защитой прав потребителя. Поэтому общие нормы гражданского права имеют развитие в Законе применительно к сфере регулируемых им вопросов. Законодательство о защите прав потребителей является специальным актом по отношению к гражданскому законодательству. Оно определяет условия реализации защиты прав потребителей.

Законом устанавливаются основополагающие положения и принципы защиты прав потребителей, которые должны применяться ко всем отношениям с участием потребителей. В нем закреплены основные права, признаваемым международным обществом: права на безопасность товаров, на приобретение товаров надлежащего качества, на получение информации о товарах и их изготовителях, на возмещение вреда, причиненного потребителю, на судебную защиту в случае нарушения прав потребителя, на объединения в общественные организации потребителей и т.д. Он определяет правовые последствия нарушения прав потребителей, предусматривая средства защиты, применяемые

¹³ Федеральный закон Российской Федерации от 26 января 1996 года № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 5. Ст. 411.

к нарушителям непосредственно потребителями государственными органами и общественными объединениями потребителей.

Так как Закон и ГК РФ в ряде случаев регулируют одни и те же отношения с участием потребителей, например, последствие продажи товаров с недостатками, необходимо определить соотношение положений указанных актов, чтобы правильно их применить.

Пунктом 1 статьи 1 Закона подчеркнуто, что: «Отношения в области защиты прав потребителей регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации».¹⁴

ПП ВС РФ №7 «О практики рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» разъяснил, что Закон и иные федеральные законы и правовые акты применяются к отношениям в области защиты прав потребителей, если это предусмотрено ГК РФ, например, пункт 3 статьи 492 ГК РФ. ГК РФ не содержит такого указания, однако, названные выше федеральные законы и правовые акты конкретизируют и детализируют его нормы, регулирующие данные правоотношения, например, статьи 8 – 10 Закона, либо когда ГК РФ не регулирует данные отношения.

Таким образом, соотношение Закона и ГК РФ характеризуется не противоречием или подчинением, а взаимодействием. Закон о защите потребителей не только полностью сохраняет свое действие, но и не может считаться измененным какими-либо правилами ГК РФ. Оба эти закона в обязательствах с участием граждан-потребителей действуют, как имеющие равную юридическую силу и не могут противопоставляться друг другу.

Законодательство о защите прав потребителей, регулируя достаточно широкий круг правоотношений, не ограничивается только вышеперечисленными законами. В настоящее время в России действует

¹⁴ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст.140.

большое количество нормативно-правовых актов, анализ которых позволяет сделать вывод о том, что наметились определенные положительные тенденции в защите граждан как потребителей.

В систему этих актов входят как федеральные законы, так и акты органов исполнительной власти. Среди федеральных законов можно назвать, например, Федеральный закон от 02 января 2000 года № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»¹⁵ (далее – ФЗ №29) или Федеральный закон от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе».¹⁶

Существуют требования к нормативным актам, затрагивающим интересы потребителей. Основное из них заключается в том, что эти документы не должны содержать норм, противоречащих Закону и ГК РФ, а также они не могут снижать гарантии прав потребителей, уже предусмотренных действующим законодательством. Для того чтобы исключить ограничение прав потребителей ведомственными инструкциями, в Закон был внесен прямой запрет передавать органам исполнительной власти право принимать нормативные акты, в которых содержатся нормы касающиеся потребителей, это оговорено в пункте 2 статьи 1 Закона.

Многообразие объектов, субъектов, отраслей, многомерность сферы отношений потребительского рынка, огромный диапазон столкновение интересов его участников вызвали к жизни множество законов и нормативных актов о защите прав потребителей. А так как законодательство о защите прав потребителей является комплексной отраслью законодательства, то в его рамках требуется не только тщательная урегулированность разнородных общественных отношений для достижения цели защиты прав потребителей, но и их строгая согласованность.

Законодательство о защите прав потребителей состоит из немногочисленного количества норм, содержащих в Законе, которые

¹⁵ Федеральный закон Российской Федерации от 02 января 2000 года № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2000. № 2. Ст. 150.

¹⁶ Федеральный закон Российской Федерации от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе» // Российская газета. 2006. № 51.

определяют полномочия общественных объединений потребителей, каждое из которых действует на основании устава, утверждаемого учредителем такого объединения.

Таким образом, исходя из вышесказанного, можно сделать вывод о том, институт защиты прав потребителей является молодым, но в последнее время структура и содержание законодательства о Законе прав потребителей обрели черты системности, упорядоченности, общей завершенности. Обладая достоинствами и недостатками, данное законодательство в целом отвечает международным нормам потребительского права, выработанным в странах с высокоразвитой рыночной.

§1.2 Субъекты отношений с участием потребителя

Как говорилось выше, Закон регулирует отношения, возникающие по поводу удовлетворения материальных, культурных и иных потребностей граждан. Говоря о потребительском праве необходимо определить, кто же является его субъектом.

Субъекты отношений с участием потребителя определяются в преамбуле Закона в рамках общей характеристики основных понятий, используемых в этом Законе. И так, Закон выделяет 6 категорий субъектов: 1)потребитель, 2)изготовитель, 3)исполнитель, 4)продавец, 5)уполномоченная изготовителем организация, 6) импортер.

Рассмотрим каждый субъект подробнее.

Первым субъектом обозначен потребитель. Закон диктует следующее определение этого понятия: «Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных,

домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».¹⁷

Из смысла нормативного определения этого термина можно выделить следующие признаки, о которых говорила Г.Ю. Мицык в статье «Система субъектов отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей»:

«Во-первых, в понимании Закона потребителем представляется исключительно физическое лицо. И прежде всего это физическое лицо – гражданин Российской Федерации, соответственно иностранный гражданин и также лицо без гражданства. При этом важно отметить, что для квалификации лица в качестве потребителя не имеет значения степень его дееспособности. В свою очередь, в ГК РФ нормами четко определено, что способность гражданина своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать гражданские обязанности и исполнять их возникает в полной мере с момента наступления совершеннолетия, т.е. по достижении восемнадцатилетнего возраста.

Во-вторых, потребителем является лицо, которое участвует в правоотношениях в любой из следующих форм:

- оно уже заключило договор, например, купли-продажи или договор на выполнение работ, т.е. уже приобрело соответствующий товар, услугу у продавца или исполнителя;
- лишь собирается это сделать, т.е. имеет намерение приобрести товар или заказать выполнение работ;
- использует товары, результаты работ или услуг, не состоя в каких-либо договорных отношениях со своим контрагентом.

И, в-третьих, товары, работы или услуги приобретаются, заказываются, используются физическим лицом исключительно для личных, семейных,

¹⁷ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст. 140.

домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».¹⁸

Из вышесказанного следует вывод, что определение термина потребитель сформулировано с учетом трех взаимосвязанных признаков, т.е. обозначение специального рода субъектов, выделение особых форм участия в правоотношениях, указание на особенную цель вступления в правоотношения.

Важное место как субъекту потребительского права отводится изготовителю. «Изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям».¹⁹

Можно сказать, что данное понятие изложено в Законе слишком кратко и это не идет на пользу толкованию его норм. Часто бывает так, что товары изготавливаются одними фирмами по заказу других, а иногда одни организации осуществляют, например, конечную сборку товаров, произведенных другими производителями. В этом случае достаточно трудно определить, кто же является производителем товаров, в том смысле, который в это понятие вкладывает Закон.

А закон говорит об организации производящей товары именно для реализации потребителям. Т.е., для того, чтобы определить, является ли организация изготовителем конкретного товара, необходимо выяснить цель, с которой был произведен этот товар.

«При этом следует различать производство товаров по заказу от производства товаров на основании лицензионного договора о предоставлении права использования товарного знака.

В первом случае имеет место быть договор подряда, т.е. товар вводится в оборот организацией, заказавшей создание этого товара, ею же определяются качественные показатели, потребительские свойства и чаще всего именно эта

¹⁸ Мицык, Г.Ю. Система субъектов отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей Автореф. канд. юрид. наук / Москва, 2013. С. 38.

¹⁹ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст.140.

организация предоставляет те или иные гарантии по конечному товару для потребителя.

Во втором случае, когда товар производится на основании лицензионного договора, изготовителем товара является не то лицо, чей товарный знак используется для обозначения товара, а лицо, получившее право на использование этого товара знака на основании договора. Дело в том, что в данном случае товарный знак – это только средство индивидуализации товара, а сам же товар производится лицом, непосредственно вводящим его в оборот».²⁰

Таким образом, чтобы понимать, кто является изготовителем товара, необходимо правильно определить, кем и для кого он создан.

Следующим субъектом в Законе указывается: «Исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющий работы или оказывающий услуги потребителям по возмездному договору».²¹

Иными словами, действие Закона распространяется только на то лицо, в качестве исполнителя, оказывающего те или иные услуги и работы, если оказание этих услуг и работ вытекает из возмездного договора. В том случае, если оказание услуг является исполнением обязательств, возникших не из договорных отношений, либо договор был не возмездным, то нормы Закона применяться не могут.

Продавцом считается организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Все тот же Шмелев А.А. рассуждал, что из смысла вышеназванного определения следует: «Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или

²⁰ Шмелев А.А. «Кто такие изготовитель исполнитель и продавец». URL: [https:// prava-potrebiteley.html](https://prava-potrebiteley.html) (дата обращения: 06.05.2020).

²¹ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст. 140.

приобрести, либо заказывающим и приобретающим или использующим товары и услуги исключительно для личных целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией, либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги по возмездному договору, с другой стороны».²²

Продавец обязан соблюдать обязательные, с учетом профиля и спецификации своей деятельности требования, установленные в государственных стандартах, сохранения качества и безопасности товаров при хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров. Также продавец обязан довести до сведения покупателя фирменное наименование своей организации, места ее нахождения (юридический адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации. Продавец – индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа. Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе его выдавшем.

Продавец как объект потребительского права обязан в доступной форме информировать покупателя о товаре, об изготовителе, обеспечить возможность правильного выбора товара.

Также к субъектам отношений с участием потребителей относится уполномоченная изготовителем организация. Что же это такое?

«Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель – это организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской

²² Шмелев А.А. «Кто такие изготовитель исполнитель и продавец». URL: [https:// prava-potrebiteley.html](https://prava-potrebiteley.html) (дата обращения: 06.05.2020).

Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества».²³

Далее, упоминая уполномоченную организацию, также будет подразумеваться и уполномоченный индивидуальный предприниматель.

Из вышеназванного определения можно выделить несколько признаков, о которых говорил Е.А. Шкурат в статье «Уполномоченная организация как особый субъект Закона «О защите прав потребителей»», а именно: «– территория деятельности данной организации включает в себя всю территорию Российской Федерации или ее часть. При этом данная организация может быть уполномочена как российскими, так и иностранными изготовителями;

– организация занимается определенной деятельностью. Представляется, что под определенной деятельностью понимается деятельность, которая отвечала бы условиям, гарантирующим возможности качественного осуществления деятельности по удовлетворению требований потребителя в отношении товара ненадлежащего качества. Также следует считать, что организация как профессиональный участник рынка должна осуществлять вышеуказанную деятельность в качестве основной;

– организация осуществляет свою деятельность по удовлетворению требований потребителей с изготовителем (продавцом) на основании договора. Однако

²³ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст. 140.

Закон не устанавливает, на основании каких именно договоров изготовитель (продавец) уполномочивает на осуществление деятельности по удовлетворению требований, оставляя это на усмотрение сторон».²⁴

Таким образом, можно сказать, что уполномоченная изготовителем организация осуществляет деятельность по устранению недостатков заявленных потребителем по отношению к товару.

Важным моментом является то, что свою деятельность уполномоченная организация осуществляет на безвозмездной основе в течение гарантийного срока. В случае обнаружения недостатка после истечения гарантийного срока устранение выявленного недостатка производится на договорной основе непосредственно с потребителем.

И еще один субъект, о котором хочется поговорить подробнее – это импортер.

Согласно Закону: «Импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации».²⁵ Если же указанные субъекты ввозят товар в Россию не для дальнейшей перепродажи, то они в силу Закона «О защите прав потребителей» импортерами, обладающими законными правами, быть не могут.

Важно дополнить, что на субъекты, выступающие как юридические лица и индивидуальные предприниматели, распространяется Федеральный закон от 08 августа 2001 года №129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».²⁶ Эти субъекты должны надлежащим образом получить лицензию на осуществление этой деятельности, связанной с импортом и реализацией товара.

²⁴ Шкурат Е.А. Уполномоченная организация как особый субъект Закона «О защите прав потребителей» // Адвокат. 2008. № 9.

²⁵ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст. 140.

²⁶ Федеральный закон Российской Федерации от 08 августа 2001 года № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» // Российская газета. 2001. № 153 – 154.

В завершении параграфа можно подытожить и сказать, что перечень субъектов, входящих в потребительское право, одновременно скромный и масштабный.

Фундаментальным звеном системы субъектов отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей, является непосредственно потребитель. Это положение вызвано центральным местом потребителя в системе правоотношений, складывающихся на потребительском рынке, а также целевой направленностью законодательства о защите прав потребителей, т.е., охраной прав и законных интересов потребителя.

Что касается контрагентов потребителя, то ими могут выступать коммерческие организации, в том числе и иностранные юридические лица, а также индивидуальные предприниматели. Однако при этом следует помнить о том, что ряд организаций, таких как некоммерческие организации, унитарные государственные и муниципальные предприятия, обладая специальной правоспособностью, могут совершать только те сделки, которые предусмотрены их уставом.

§1.3 Объекты отношений с участием потребителей

Как известно из общих правил объектом гражданских, потребительских прав признается имущество или иное благо, по поводу которого складываются правоотношения, это то, на что направлено поведение участников, это то, к чему предъявляются требования по качеству.

Объекты гражданских, потребительских отношений в соответствии с законодательством Российской Федерации можно подразделить на: деятельность, товар, работы и услуги.

Разберем каждый объект более детально.

Под общим понятием деятельности понимается процесс активного взаимодействия субъекта (живого существа) с объектом (окружающей действительностью), во время которого субъект целенаправленно действует на объект, удовлетворяя какие-либо свои потребности и достигая цели. При этом потребностью является нужда в чем-либо, требующая удовлетворения.

Из этого можно вывести другое определение, которое закладывается Законом. Экономическая деятельность – это совокупность действий на разных уровнях хозяйствования, в результате которых граждане удовлетворяют свои потребности посредством производства и обмена материальными благами и услугами.

При этом деятельность становится экономической тогда, когда она ставит целью либо имеет следствием производство и обмен товарами или услугами, признаваемыми в качестве необходимых и полезных. Прилагательное «экономическая» намекает на то, что все связано с экономикой, т.е., посвящено анализу удовлетворения материальных потребностей людей из ограниченных ресурсов.

«Экономическая деятельность имеет три направления: – первичное производство. Сюда относится сельское или лесное хозяйство, рыболовство, охота, добыча ископаемых или производство энергии; – вторичное производство или дальнейшая переработка ресурсов; – третичное производство (услуги) – транспортные компании, кредитные организации, предприятия образования и науки, гостиницы, рестораны.

Что касается видов деятельности, то существуют следующие виды экономической деятельности: 1) производственная; 2) финансово-кредитная; 3) коммерческая; 4) посредническая».²⁷

Таким образом, подытожив, можно сказать, что результатом какой бы то ни было экономической деятельности, т.е. производства – является появление продуктов и товаров, предназначенных для личного и производственного потребления. Это могут быть инвестиционные товары, которые возвращаются

²⁷ Businessman. URL: <https://ekonomicheskaya-deyatelnost.html> (дата обращения: 07.05.2020).

в производство для дальнейшего их использования, или потребительские вещи (одежда, услуги, продукты питания, жилье).

Как уже говорилось выше, товар является результатом деятельности. Поэтому, можно согласиться с определением, которое дает ГОСТ Р 51303-2013. «Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения»:²⁸ «Товар – это объект гражданских прав (работа, услуга), предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот».

Иными словами товаром является продукт труда, который удовлетворяет потребности и может являться объектом сделок рыночных отношениях между продавцами и покупателями. Товары, представляющие собой продукт труда, Яковлев Г.А. делил на две большие группы: материально-вещественные и невещественные (неосязаемые):

«К материально-вещественным относятся:

– потребительские товары – совокупность предметов потребления, которые покупатель использует для удовлетворения личных, семейных нужд и запросов (продовольственные, непродовольственные товары, товары длительного пользования, товары кратковременного пользования, товары повседневного спроса, товары ограниченного спроса);

– товары производственного назначения – большое разнообразие товаров, которые приобретают организации (предприниматели) для использования в качестве основных или оборотных средств производства. В зависимости от этого выделяют капитальное имущество, а также сырье и материалы.

Товары в невещественной (неосязаемой) форме:

– наличные и безналичные деньги, валюта и ценные бумаги (акции, облигации, векселя, государственные казначейские обязательства), являющиеся объектом сделок в финансовом предпринимательстве;

²⁸ ГОСТ Р 51303-2013. «Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения» // Стандартинформ. 2014.

– информация, которая нередко становится одним из самых востребованных и дорогих товаров, оцениваемых в зависимости от ее содержания, новизны, достоверности и своевременности;

– услуги различного рода, которые оказывает одна сторона (поставщик) другой стороне (клиенту).

Термин товар охватывает множество компонентов, которые образуют определенный комплекс. Он обеспечивает заданный уровень удовлетворения потребностей и включает:

- функциональное назначение;
- эстетику товара и его упаковки;
- безопасность в употреблении, безвредность.

Совершенен лишь тот товар, который содержит все признаки и показатели высокого качества.

Товары представляют собой продукт человеческого труда, который может удовлетворить потребность и предлагается рынку для привлечения внимания, приобретения и использования (потребления).

Основными составляющими товара являются:

- набор физических и потребительских свойств;
- сопутствующие товары;
- марочные названия (торговая марка);
- качественная упаковка;
- сопутствующие услуги;
- гарантии.

Качественные характеристики, соответствующие запросам потребителей, создание новых товаров, оптимизацию их ассортимента, удлинение жизненного цикла товаров изучает товарная политика».²⁹

Таким образом, можно сказать, что главное требование к любому товару – это удовлетворение потребности покупателя. Естественно, что при разработке и изготовлении товаров нужно думать не просто о создании очередного нового

²⁹ Яковлев Г.А. Организация предпринимательской деятельности / М.: Инфра. 2010. 320 с.

предмета или услуги, но о конкурентных преимуществах нового, которые будут обязательно востребованы потребителем и благодаря этому принесут прибыль.

И последнее, о чем хотелось бы рассказать в данном параграфе, это работы и услуги.

Стоит отметить, что как в Законе, так и в ГК РФ, точного определения понятий работа и услуга, как и других вышеперечисленных, не дается, что оказывается не малой проблемой. Поэтому, попытаемся вывести свое понимание этих терминов.

Так, например, толковый словарь русского языка С.И. Ожегова дает термину работа определение как продукт труда, а также как занятие, труд и деятельность. Услугой же, по мнению С.И. Ожегова, является действие, приносящее пользу другому, т.е. помощь.

А согласно статье 730 ГК РФ: «По договору бытового подряда подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу».³⁰

Согласно же статье 779 этого же кодекса: «По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги».³¹

Таким образом, основываясь на общие сведения, нормы Закона и нормы ГК РФ, можно сказать, что под работой понимается деятельность (работа) исполнителя, осуществляемая за плату по заданию заказчика, имеющая материальный результат. Услуга же понимается как совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию заказчика.

В чем же заключается разница между работой и услугой?

³⁰ Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая от 26 января 1996 года № 14-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 5. Ст. 410.

³¹ Там же.

Исполнитель, лицо, выполняющее работу, обязан не только осуществить предусмотренную соглашением сторон деятельность, но и сдать заказчику материальный результат, в то время как исполнитель услуг выполняет только определенную деятельность и не обязан предоставлять какой-либо вещественный результат.

Разграничение по указанному признаку является, бесспорным, единственным и отражается в ГК РФ.

В соответствии с пунктом 1 статьи 702 ГК РФ установлено: «Одна сторона (подрядчик) обязуется выполнить по заданию другой стороны (заказчика) определенную работу и сдать ее результат заказчику, а заказчик обязуется принять результат работы и оплатить его».³² При не достижении результата работа не считается исполненной. При этом на основании пункта 1 статьи 715 ГК РФ: «Заказчик вправе во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой подрядчиком, не вмешиваясь в его деятельность».³³

Услуга же сводится к совершению ряда действий или осуществлению определенной деятельности. Так же будет определен результат от услуги, но не в форме вновь созданной или обработанной вещи. Можно говорить об эффекте услуги, который можно воспринимать, в отдельных случаях – наблюдать, но не получать как вещь.

Так постройка дома, ремонт обуви, пошив костюма будет являться результатом работы. Показ кинофильма или концерта, организация спортивных занятий в бассейне или на теннисном корте, обучение на коммерческой основе в вузе, охрана квартиры – это все услуги.

Обращаю внимание, что в рамках Закона заказчиком работ может быть только физическое лицо, которое заказало определенную условиями договора работу, например, строительство жилого дома или ремонт машины, а результат этой работы передается гражданину для удовлетворения личных, бытовых нужд, также как и заказчиком услуг может быть только физическое лицо,

³² Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая от 26 января 1996 года № 14-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 5. Ст. 410.

³³ Там же.

приобретающее услуги для удовлетворения личных нужд, например, образовательная услуга или услуга по перевозке.

В заключении параграфа можно подвести итог и сказать о том, что по общему правилу объектами гражданских, потребительских отношений выступают некие блага, к которым предъявляются определенные требования, это то, ради чего и возникают правоотношения.

§1.4 Государственные и общественные организации по защите прав потребителей

Каждый гражданин-потребитель может попасть в неприятную ситуацию, связанную с приобретением некачественного товара или с недобросовестным выполнением работы.

Этому вопросу посвящена 4 глава Закона.

Как известно из статьи 40 Закона федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей в первую очередь осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Ведущим государственным органом по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы.

Также к таким государственным органам относятся, например, Федеральная таможенная служба, Федеральная служба в сфере природопользования, Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору и другие.

Во втором пункте вышеназванной статьи разъясняется о том, какой контроль и надзор в области защиты прав потребителей осуществляют органы

исполнительной власти. Перечень, проводимых ими мероприятий, достаточно обширен и включает в себя:

« – организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей;

– организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, а также предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей;

– применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

– также систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов) своей деятельности;

– статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками,

опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

– ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

– ежегодную подготовку государственных докладов о защите прав потребителей на основании результатов деятельности».³⁴

Таким образом, говоря о государственных органах в сфере защиты прав потребителей можно сделать вывод, что их главными задачами являются обеспечение надежного контроля за достоверностью информации о товарах, услугах, работах и о тех, кто их предоставляет, установление надзора за соблюдением договорных обязательств, качеством товаров и услуг, а также оказание непосредственной правовой защиты гражданам-потребителям.

Но, к сожалению, не всегда федеральные органы могут знать обо всех проблемах, с которыми гражданам-потребителям приходится сталкиваться в конкретном городе или районе. Поэтому некоторые функции по защите прав потребителем возложены Законом на органы местного самоуправления.

Сегодня практически в каждом населенном пункте есть специалист или группа специалистов, которая занимается защитой прав потребителей. Каждый потребитель, у которого есть претензии к конкретному магазину к качеству товара может пожаловаться в отдел по защите прав потребителей, и ему обязаны дать консультацию относительно того, как нужно себя вести.

Законом также предусмотрен ряд прав, которыми могут и должны пользоваться органы местного самоуправления в целях защиты потребителей. В соответствии со статьей 44 Закона они вправе:

« – рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

³⁴ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст. 140.

– обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

– разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

Кроме того 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)».³⁵

Так, например, в адрес Администрации Нижнетуринского городского округа Свердловской области поступили обращения граждан данного населенного района о сложностях, возникающих при пользовании услугами общественного транспорта.

Дело в следующем.

«Перевозчик ООО «Спецресурс» осуществляет перевозку пассажиров по единственному маршруту №3. Однако в указанный маршрут не входит остановка рейсового автобуса в районе города «Нагорный», что доставляет гражданам – потребителям неудобства, поскольку добираться до ближайшей остановки, чтобы воспользоваться единственным рейсовым автобусом, достаточно далеко и небезопасно.

Таким образом, после проведения проверки и переговоров с Госавтоинспекцией города было утверждено расписание нового маршрута №3, рейсовые автобусы которого заходили в район города «Нагорный».³⁶

Тем самым обращения граждан были рассмотрены и разрешены органами местного самоуправления по существу.

По итогу можно сказать, что «Муниципалитет – это тот уровень власти, на котором разрешимы почти все претензии потребителя. Следует также иметь в виду, что на этом уровне спорные вопросы вправе разрешать специальные

³⁵ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст. 140.

³⁶ Вотенцова А. Автобус довезет // ВРЕМЯ. 2019. № 49. С. 10.

органы. Так, граждане для защиты своих прав могут обращаться, например, по вопросам эксплуатации жилья – в жилищную инспекцию, по вопросам об отсутствии кассовых аппаратов в тех или иных торговых местах – в налоговую инспекцию и другое».³⁷

На сегодняшний день существует еще один вариант защиты прав потребителей – это общественные объединения потребителей, их ассоциации и союзы, которые создаются по территориальному признаку, т.е., районные, городские, областные и т.д., а также с учетом интересов конкретной группы потребителей.

Свою деятельность общественные объединения наряду с Законом и ГК РФ осуществляют в соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 года № 82-ФЗ «Об общественных объединениях».³⁸ 5 статья которого разъясняет: «Под общественным объединением понимается добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения».³⁹

Логично понимать, что «Деятельность общественных объединений потребителей основывается на принципах добровольности, равноправия, самоуправления и законности. Они свободны в определении своей внутренней структуры, целей, форм и методов деятельности. Их деятельность гласная, а информация об их учредительных и программных документах должна быть общедоступной».⁴⁰

Эти общественные объединения потребителей функционируют на основании устава, который утверждается на общих собраниях членов объединений.

³⁷ Лекции-ОРГ «Государственная и общественная защита прав потребителей». URL: <https://lektsii.org/8-100784.html> (дата обращения: 08.05.2020).

³⁸ Федеральный закон Российской Федерации от 19 мая 1995 года № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1995. № 21. Ст. 1930.

³⁹ Там же.

⁴⁰ Государственные и общественные организации по защите прав потребителей: Учебное пособие / под ред. к. п. н., д. М. В. Мотехина. ТУЛА. 2016. С. 280.

Как и у других органов защиты прав потребителей у общественных объединений есть ряд прав, предусмотренных частью 2 статьи 45 Закона. Для осуществления своих уставных целей они вправе:

« – 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 потребителей;

– проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

– 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;

– 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.

– 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;

– 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;

– 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;

– обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

– 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)».⁴¹

Из вышеперечисленного можно сделать вывод о том, что ряд прав, предоставленных общественным объединениям потребителей достаточно обширный, что является немаловажным моментом. Поскольку это позволяет объемно и масштабно защищать нарушенные права потребителей.

Таким примером может послужить Городская общественная организация «Екатеринбургское общество защиты прав потребителей» (далее Организация).

Главной целью Организации в соответствии с ее уставом является: «Содействие и защита прав и законных интересов потребителей, как отдельных физических лиц, так и неопределенного круга лиц, содействие совершенствованию правоотношений в области защиты прав потребителей».⁴²

Специалисты данной Организации консультируют по всем вопросам, связанным с правами потребителей и защитой этих прав в таких сферах как: «Покупка и продажа недвижимости, покупка-продажа любых товаров, возврат

⁴¹ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст. 140.

⁴² Екатеринбургское общество защиты прав потребителей. URL: <http://eozpp.ru/> (дата обращения: 08.05.2020).

страховых выплат, бытовые услуги, транспортные и медицинские услуги, туристические услуги и услуги ЖКХ, а так же и другие сферы потребительского рынка».⁴³

Поток обращений, который идет в эту Организацию составляет огромное множество просьб о правовой помощи.

Так, примером послужит обращение в Организацию за помощью в сфере защиты прав потребителей гражданки М.⁴⁴ Которая приобрела женское меховое полупальто. После двух дней использования обнаружила, что под поясом появились потертости, стал вылезать мех. Гражданка М. с указанными недостатками обратилась в магазин, работники отказали в замене, поскольку на полупальто имеется два пятна, которые якобы образовались при его эксплуатации. Гражданка М. данное полупальто одевала два раза и носила аккуратно. В связи с тем, что полупальто какое-то время находилось вне ее поля зрения, она потребовала показать запись видеонаблюдения, на что получила отказ. Позже стало известно, что полупальто относили в подсобку, после чего на нем появились пятна.

При помощи специалистов Организации была проведена независимая экспертиза. По результатам которой было выдано заключение о том, что полупальто женское из меховых шкурок с отделкой из кожаной ткани имеет производственные дефекты: низкую устойчивость пленочного покрытия к трению и теклость волоса в меховых шкурках. Позже продавцу была передана претензия, которая осталась без внимания, а дальше составлено исковое заявление. В результате дело было рассмотрено по существу в пользу гражданки М.

Таким образом, можно утверждать, что подобные организации являются очень популярными и полезными среди граждан – потребителей. Возможно, это связано с нежеланием тратить свое время, а может от отсутствия

⁴³ Екатеринбургское общество защиты прав потребителей. URL: <http://eozpp.ru/> (дата обращения: 08.05.2020).

⁴⁴ Там же.

необходимых знаний. Но то, что у граждан есть необходимость в подобных общественных объединениях – это однозначно.

В завершении главы необходимо подвести итоги и сказать о том, что в современных реалиях потребительские отношения занимают одно из ключевых мест в экономике страны в целом. Поскольку именно граждане-потребители, являясь одними из главных субъектов этих отношений, изъявляют желание на удовлетворение своих потребностей, фактически диктуя другим субъектам потребительских отношений, изготовителям или продавцам, требования по отношению к объектам этих правоотношений, т.е. товарам, работам или услугам. Тем самым потребители побуждают производителей или изготовителей, производить те товары или услуги, которые будут удовлетворять нужды потребителей.

При этом важно понимать, чтобы эти потребительские отношения были рациональными и приносили пользу для всех участников, каждому из них необходимо соблюдать все требования, установленные законодательством, а также быть добросовестным по отношению друг к другу.

Однако если производители или продавцы будут нарушать установленные требования к товарам и услугам, потребители всегда имеют возможность на защиту своих нарушенных прав. Именно для этих целей и создан Закон. Поскольку граждане-потребители менее защищены.

ГЛАВА 2 НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

§2.1 Права потребителей

Говоря о правах потребителя, в первую очередь необходимо учитывать права человека и гражданина, гарантированные Конституцией Российской Федерации⁴⁵ (далее – Конституция РФ). Поскольку согласно статье 2 Конституции РФ человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина – обязанность государства.

Так, Костоусова Е.С. в своей статье: «Права потребителя, гарантированные законодательством» рассуждала: «Конституционными правами являются право на жизнь, образование, медицинскую помощь, право на охрану здоровья. При этом подразумевается, что нам будет оказана качественная медицинская помощь, что товары и услуги должны быть безопасными для здоровья и жизни человека, а также то, что мы имеем право получать всю необходимую информацию о том, что мы покупаем или в отношении того, что нам поставляют или какие услуги оказывают».

Гарантируя эти права, государство создает определенные рычаги воздействия на регулирование правоотношений в определенной сфере. Это правовые нормы, которыми устанавливаются правила поведения, гарантируемое государством, отражающие уровень свободы граждан и организаций.

К основным правам, регламентированным Законом, нужно отнести: право на просвещение в области защиты своих прав, право на надлежащее качество товара, на безопасность товара, право на информацию об изготовителе и о

⁴⁵ Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. 1993. № 237.

товаре, право на компенсацию морального вреда, а также государственную и судебную защиту».⁴⁶

Проанализируем каждое право подробнее.

Первым, согласно статье 3 Закона, устанавливается право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.

«Оно обеспечивается посредством 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.

Логично думать, что для полной реализации этого права необходима целая система государственных мероприятий. На различных этапах образования учащиеся должны получать знания, умения и навыки для того, чтобы реализовать себя как потребитель. В свою очередь это предполагает принятие дополнительных нормативных актов различных уровней, более детально регламентирующих порядок и ответственность государственных органов по разработке и созданию соответствующих образовательных программ и стандартов.

Так, во многих ВУЗах в образовательные программы уже введены специальные дополнительные курсы по расширению знаний в области защиты прав потребителей».⁴⁷

Кроме того реализация этого права возможна через средства массовой информации, которые на сегодняшний день очень хорошо развиты. Большинство популярных средств массовой информации уже имеют так называемые «потребительские рубрики».

Так, например, телепередача «Контрольная закупка», в которой проводятся экспертизы товаров от разных производителей, а также работает горячая линия передачи, в которую можно обратиться за консультацией о качестве товара.

⁴⁶ Костоусова А.Е. Права потребителя, гарантированные законом // Молодой ученый. 2020. № 5. С. 208 – 210.

⁴⁷ Студенческая библиотека. Лекции по теме: «Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей». URL: https://studbooks.net/pravo_potrebiteley (дата обращения: 10.05.2020).

Еще одним примером может послужить телепередача «Живая еда» – это научно-кулинарная программа о том, что вредно, а что полезно. Сотни научных исследований, бесчисленное количество мнений специалистов о еде и продуктах, которые мы видим на полках магазинов.

Что касается электронных изданий, к ним относятся, например, электронный журнал для потребителей «СПРОС». Сотрудники данного издания проводят тесты товаров и продуктов, публикуют результаты различных исследований, дают бесплатные юридические консультации в области защиты прав потребителей.

Еще одним ярким примером служит журнал «Росконтроль». Главная миссия этого проекта заключается в повышении уровня качества и безопасности товаров и услуг в нашей стране. Специалисты этого издания проводят закупки и испытания самых востребованных категорий товаров, начиная от продуктов, заканчивая электроникой. Также на портале этого издания создана специальная площадка для обмена информацией и опытом между потребителями, экспертами и представителями различных компаний.

Таким образом, можно подытожить и сказать, что на сегодняшний день система информирования и просвещения потребителей довольно успешно развита.

Следующим немаловажным правом, которым обладают потребители, согласно Закону является право на качество товара, работы или услуги. Данное право включает в себя несколько составляющих.

Эрделевский А.М. рассуждал так:

«Во-первых, продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору, об этом говорится в статье 4 Закона. Поскольку отношения в области защиты прав потребителей также регулируются ГК РФ, то мы можем ориентироваться на его нормы, которые, в свою очередь, предусматривают свободу договора. А это значит, что стороны свободны в определении условий заключаемого договора, которые формулируются по их усмотрению и могут содержать отступления от правил,

установленных законодательством. И если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора.

Во-вторых, важным критерием качества товара является его пригодность для использования в целях, для которых товар такого рода обычно используется». ⁴⁸ Иными словами, фотоаппарат должен фотографировать, фен для волос сушить волосы, а шариковая ручка писать. Этот критерий качества используется лишь тогда, когда условие о качестве в договоре отсутствует. При этом если же продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, то продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями. В качестве примера возьмем пылесос. Обычный пылесос используется для собирания пыли и грязи – это его прямое назначение. Но предположим, потребителю, нужен моющий пылесос, который после сухой уборки осуществит влажную уборку. В данном случае, потребитель приобретает пылесос для конкретных целей и уведомляет об этом продавца.

«В-третьих, если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к качеству товара, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям. Речь идет о том, что если раньше критерием качества товара было его соответствие обязательным требованиям стандарта, то сейчас товар должен соответствовать не только требованиям стандарта, но и требованиям к качеству товара, установленным в законах». ⁴⁹

Например, в соответствии со статьей 25.1 ФЗ № 29: «Пищевая ценность пищевых продуктов для питания детей должна соответствовать функциональному состоянию организма ребенка с учетом его возраста. Пищевые продукты для питания детей должны удовлетворять физиологические потребности детского организма, быть качественными и безопасными для

⁴⁸ Эрделевский А.М. Компенсация морального вреда // М.: Юрист. 2006. С. 285.

⁴⁹ Там же.

здоровья детей».⁵⁰ Таким образом, если будет установлено, что детская продукция, не соответствует всем заявленным требованиям, то реализации она не подлежит, а будет утилизирована или даже уничтожена.

По итогу, право на качество товаров, работ и услуг можно определить как: «Совокупность закрепленных в законодательстве и принятых в соответствии с ним документах, например, о техническом регулировании, договоре сформировавшихся обычных требований к товару, работе, услуге, поскольку посредством исполнения таких требований фиксируются те или иные существенные свойства товара, и он становится полезным для потребителя, способным быть использованным по целевому назначению».⁵¹

Следующее право, предоставленное потребителям, по своей природе схоже с предыдущим. Речь идет о праве потребителей на безопасность товара, работы или услуги.

Определение безопасности товаров, работ и услуг законодатель раскрывает в преамбуле Закона как безопасность товара, работы, услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы или оказания услуги.

Гафарова Г.Р. рассуждала, что: «Для успешной реализации этого права 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 всех субъектов, а именно: государства, в лице федеральных органов законодательной и исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного контроля и надзора в области обеспечения безопасности товаров, работ и услуг; контрагентов

⁵⁰ Федеральный закон Российской Федерации от 02 января 2000 года № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2000. № 2. Ст. 150.

⁵¹ Чельшев М.Ю. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». Постатейный. М.: Юрайт. 2003. 550 с.

потребителя в лице изготовителя, исполнителя и продавца, а также самого потребителя.

Так, со стороны федеральных органов законодательной и исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного контроля и надзора в области обеспечения безопасности товаров, работ и услуг, можно выделить следующие способы обеспечения безопасности: установление в законодательстве обязательных требований на товары, работы и услуги; государственный контроль и надзор определенными федеральными органами исполнительной власти, например, выдачу предписаний изготовителям о необходимости соблюдения обязательных требований к каким-либо товарам или услугам.

Со стороны контрагентов можно выделить такие средства обеспечения безопасности как: подтверждение соответствия товаров, работ и услуг обязательным требованиям или, например, установление срока службы или срока годности товара, работы.

Ну, а со стороны самих потребителей необходимо сказать о таких правильных действиях, как: свободный выбор товаров, работ и услуг, а также обязанности по соблюдению правил пользования, хранения, транспортировки и утилизации этих самых товаров, работ и услуг». ⁵²

Так, в качестве примера приведу следующую ситуацию. У гражданина возникла необходимость в аккумуляторных батарейках. Покупая их, он должен понимать, что безопасность использования этого товара будет гарантирована ему в том случае, если он будет строго действовать инструкции, которая в обязательном порядке имеется на упаковке.

Таким образом, можно сказать, что право потребителя на безопасность товара осуществляется в достаточной мере. И все чаще и чаще возникают ситуации, когда реализация этого права напрямую зависит, в том числе, от самого потребителя.

⁵² Гафарова Г. Р. Защита прав потребителей // М.: Юстицинформ. 2019. 122 с.

Право потребителя на предоставление информации об изготовителе и товаре, еще до заключения договора, закреплено в статье 8 Закона. «Эта норма устанавливает право потребителя предоставить ему информацию как о самом продавце товара, поскольку чаще всего потребитель имеет дело с ним, а не с изготовителем, так и о том, какие товары или услуги, а также в какое время потребитель может у него приобрести».⁵³

Информация, которую изготовитель, исполнитель и продавец должны указывать о себе, указана в 9 статье Закона. К такой информации относится: « – фирменное наименование организации. При этом согласно статьей 54 ГК РФ наименование организации обязательно должно содержать указание на его организационно-правовую форму. Также изготовитель, исполнитель, продавец или индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Эту информацию необходимо указывать на вывесках при входе;

– место нахождения (адрес) организации. В соответствии с российским законодательством все организации, действующие на территории Российской Федерации, проходят государственную регистрацию. Таким образом, место нахождения организации определяется местом ее государственной регистрации, т. е. юридическим адресом. Конкретный адрес той или иной организации указывается в уставе или учредительном договоре организации. Если потребитель вступает в товарно-денежные отношения с индивидуальным предпринимателем, то этот предприниматель должен предоставить потребителю сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Значение юридического адреса велико, так как он определяет точное местонахождение организации, дает возможность потребителю предъявлять претензии и судебные иски, исполнять в отношении организации различные обязательства и решать многие другие проблемы;

⁵³ Дворецкий, В.Р. Постатейный комментарий к закону РФ «О защите прав потребителей» / М.: Советник, 2020. С. 54.

– режим работы. Организация обязана соблюдать ею же установленный режим работы. Так, режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, должен включать: время начала и окончания работы и перерыва, если он предусмотрен; указание на выходные, а также на неполные (сокращенные) рабочие дни, если они предусмотрены».⁵⁴

Помимо этого, в случае, если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена следующая информация: вид деятельности, номер лицензии и (или) номер свидетельства о государственной аккредитации; сроки действия указанной лицензии и (или) свидетельства; информация об органе, выдавшем указанную лицензию и (или) свидетельство.

Важным моментом является то, что доводить до потребителя выше перечисленную информацию о себе продавец, исполнитель, изготовитель обязан даже в том случае, если он временно размещается в определенном месте. Об этом говорится в пункте 3 статьи 9 Закона.

Так, мной, по дороге на работу были проанализированы вывески первых трех попавшихся организаций.

Первая вывеска известного сетевого магазина «FIXprice» (см. Приложение 1). Просматривая эту вывеску можно сказать, что данная организация соблюдает установленные законом требования, указаны все необходимые сведения. Единственный минус, который смущает, это то, что данная вывеска расположена не в поле зрения граждан. Т.е., например, если потребителю необходимо уточнить время работы магазина, ему приходится приложить небольшие усилия, чтобы ее найти, а это доставляет неудобства (см. Приложение 2).

Следующая вывеска еще одного известного сетевого магазин «Магнит» (см. Приложение 3). Можно утвердить, что данная вывеска полностью

⁵⁴ Справочник адвоката «Legalquest.ru». URL: <https://legalquest.ru/> (дата обращения: 10.05.2020).

соответствует заявленным требованиям Закона. И, в отличие от предыдущей вывески, располагается на видном месте, что является немаловажным моментом.

И последняя вывеска также известного сетевого маркета «Красное-Белое» (см. Приложение 4). Проанализировав ее, можно сказать, что она не уступает предыдущим. На данной вывеске указана вся необходимая информация.

Таким образом, можно утверждать, что право граждан на информацию об изготовителе, исполнителе и продавце осуществляется в полной мере.

Информация, которая должна предоставляться потребителю о товаре, регламентирована статьей 10 Закона. При этом она должна предоставляться своевременно и достоверно, чтобы обеспечить потребителю возможность правильного выбора. В обязательном порядке к такой информации относятся: « – наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

– сведения об основных потребительских свойствах товаров, работ или услуг; в отношении продуктов питания сведения о составе, в том числе, наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях». При этом перечень товаров, работ или услуг, информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 апреля 1997 года

№ 481 «Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний»⁵⁵ (далее – ПП РФ № 481);

– цену в рублях и условия приобретения товаров, работ или услуг, в том числе, при оплате через определенное время после их передачи, выполнения, или оказания потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

– гарантийный срок, если он установлен;

– правила и условия эффективного и безопасного использования товаров, работ или услуг;

– информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

– срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары или работы по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

– адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

– информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

– указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать

⁵⁵ Постановление Правительства Российской Федерации от 23 апреля 1997 года № 481 «Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1997. № 17. Ст. 2020.

услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги)».⁵⁶

При этом если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Вся вышеперечисленная информация о товарах, работах или услугах доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к этим товарам, работам или услугам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров, работ или услуг.

Мной, в очередной раз, был проанализирован товар. В качестве примера был куплен известный шоколад «Бабаевский» (см. Приложение 5). Проверим его на наличие необходимой информации о товаре в соответствии с тем, как этого требует Закон.

Данный товар промаркирован знаком «ЕАС» – Евразийское соответствие, этот знак обращения, свидетельствует о том, что продукция, маркированная им, прошла все установленные в технических регламентах Таможенного союза процедуры оценки. Также на этикетке указан состав шоколада, его пищевая и энергетическая ценность, вес, а также условия хранения продукта, при этом имеется пометка: «Качество гарантировано при соблюдении условий хранения». Указаны дата и место изготовления, установлен срок годности товара.

Кроме того, на упаковке имеются знаки в виде треугольников с цифрами и буквенными обозначениями. При этом цифра указывает на код переработки, коды закреплены в международных стандартах, а буквы внизу треугольников обозначают тип материала, из которого изготовлена упаковка.

Что касается цены, то она указана в рублях. При этом у потребителя имеется два варианта цены. Первый вариант, это стоимость товара без учета скидки, а второй вариант, указан с учетом скидки по дисконтной карте

⁵⁶ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст. 140.

магазина. Таким образом, потребителю предоставлена достоверная и полная информация о цене, которая позволяет совершить устраивающий его выбор.

Также на упаковке имеются сведения об изготовителе, его фирменном наименовании и адресе местонахождения. Кроме того, указаны сведения организации, принимающей претензии от потребителей.

Таким образом, проанализировав указанный товар, можно сказать, что все необходимые сведения отражаются в полном и развернутом виде. А это говорит о том, что право потребителя на информацию о товаре в данном случае реализовано полностью.

В заключении параграфа необходимо подвести итоги и сказать, что законодатель достаточно детально регламентировал права потребителя вместе с сопутствующими им обязанностями изготовителя и продавца.

§2.2 Формы и способы защиты нарушенных прав потребителей

Прежде чем переходить к анализу существующих проблем в области защиты прав потребителей, необходимо выяснить, а какие же вообще существуют формы и способы защиты этих самых нарушенных прав?

Итак, законодательство об охране прав потребителей и, прежде всего, Закон, придает особое значение защите прав потребителей, которая осуществляется посредством применения соответствующих форм и способов. Матузова Н.И. излагала следующее определение: «Под формой защиты традиционно понимается комплекс внутренне согласованных организационных мероприятий по защите субъективного права и охраняемого законом интереса».⁵⁷ По смыслу статьи 11 ГК РФ выделяют юрисдикционную и неюрисдикционную формы защиты.

Рассмотрим каждую из них подробнее.

⁵⁷ Матузова Н.И. Теория государства и права: Курс лекций / Н.И. Матузова. М. 2005. С. 632.

Юрисдикционная форма представляет собой деятельность уполномоченных государством органов по защите нарушенных либо оспоренных прав и законных интересов. Управомоченное лицо, права и охраняемые законом, интересы которого нарушены, вправе обратиться за защитой к соответствующим компетентным органам, уполномоченным принять меры, необходимые для восстановления нарушенного права, либо же пресечения правонарушения. К таким государственным органам относятся, например, Федеральная антимонопольная служба России (ФАС), Федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России) и непосредственно Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), о которых говорилось выше.

В рамках юрисдикционной формы защиты выделяют общий и специальный порядок. К первому относится защита в судебном порядке.

Как известно, судебная защита гарантируется в первую очередь статьей 46 Конституции РФ. Кроме того, об этом же говорится в статье 17 Закона. Этот порядок является более распространенным и осуществляется следующим образом.

«Гражданин – потребитель, чьи права были нарушены, предъявляет исковое заявление в суд. При этом у него есть право выбора подачи иска, так называемая, альтернативная подсудность. Т.е., потребитель, имеет возможность обратиться в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель – месту его жительства; по месту жительства или пребывания истца; по месту заключения или исполнения договора. Далее судом возбуждается гражданское дело. Логично думать, что при рассмотрении дел о защите прав потребителей суд первой инстанции обязан непосредственно исследовать доказательства по делу, заслушать объяснения лиц, участвующих в деле, показания свидетелей, заключение эксперта, ознакомиться с письменными и осмотреть вещественные

доказательства».⁵⁸ После осуществления всех необходимых стадий судопроизводства, выносится решение, которое вступает в законную силу и дальше приводится в исполнение судебными приставами-исполнителями.

Так, в 2019 году в различные суды города Нижняя Тура Свердловской области обратилось 15 потребителей за защитой своих нарушенных прав, вытекающих из договоров в сфере торговли, услуг и выполнения работ. 14 исковых заявлений были удовлетворены полностью с вынесением соответствующего решения, по 1 исковому заявлению производство было прекращено.

Что же касается специального порядка, то в соответствии со статьей 11 ГК РФ под этим подразумевается административная разновидность защиты. Акцентирую внимание на то, что защита в данном порядке возможна только в том случае, если это предусмотрено законом. Этот вариант предполагает обращение за защитой и восстановлением нарушенного права к компетентному органу по отношению к органу, принявшему решение или выполнившему действие. Административная процедура инициируется гражданином посредством подачи жалобы или заявления в соответствующий орган, предусмотренный законодательством. В случае неудовлетворительного решения по жалобе или заявлению, гражданину предоставляется возможность обратиться в суд.

Так, например, жительница города Нижняя Тура Свердловской области обратилась в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области с заявлением о проведении проверки в отношении сетевого магазина «Магнит», расположенного в жилом доме, который осуществлял выгрузку своего товара под окнами жительницы, тем самым нарушал полноценные условия проживания и отдыха. После поступления заявления, сотрудниками Роспотребнадзора была проведена проверка,

⁵⁸ Мясин Е.А. О законодательном обеспечении защиты прав потребителей // Журнал российского права. 2004. № 10. С.41 – 46.

результаты которой не удовлетворили заявительницу. Впоследствии чего, она обратилась с исковым заявлением в суд.

Переходя к неюрисдикционной форме защиты, можно за основу взять определение, которое давал Гончаров Е.И.: «Неюрисдикционная форма защиты – это особая форма защиты, специфика которой проявляется в том, что лицо непосредственно своими действиями может защитить его нарушенное субъективное право. Такая форма носит второе название – самозащита».⁵⁹

Таким образом, можно сказать, что на сегодняшний день обе формы защиты нарушенных прав, как юрисдикционная, так и неюрисдикционная, актуальны. Потребителю также предоставлено право выбора формы защиты, в зависимости от той ситуации, в которой он находится. Конечно же, очевидно, что в приоритете находится именно судебная защита.

Непосредственно связаны с формой защиты способы защиты. У потребителя точно также есть право выбора конкретного способа, исходя из своих собственных убеждений эффективности и правильности этого выбора.

«Способ защиты представляет собой комплекс мер, применяемых в целях устранения нарушения потребительского права»,⁶⁰ так рассуждал Г.Т. Овезов.

На сегодняшний день для защиты прав потребителей в законодательстве предлагается пять основных гражданско-правовых способов защиты. К ним относятся: самозащита, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда, прекращение или изменение правоотношения.

Важно отметить, особенность этих способов заключается в том, что в каждой конкретной ситуации они могут применяться по отдельности или все в совокупности. Подтверждением этого послужит судебная практика, например, решение Нижнетуринского городского суда Свердловской области по делу

⁵⁹ Гончаров Е.И. Вопросы реализации самозащиты прав и свобод человека и гражданина в гражданском законодательстве РФ // Мудрый юрист. 2011. 15. С. 19 – 28.

⁶⁰ Овезов Г.Т. Общая характеристика форм и способов защиты прав потребителей. URL: <https://obschaya-harakteristika-form-i-sposobov-zaschity-prav-potrebiteley/viewer> (дата обращения: 14.05.2020).

№2-114/2019 от 04 апреля 2019 года по иску Старцевой Н.В. к ООО «Форест» о защите прав потребителей.⁶¹

В обосновании своих требований истец указала, что 27.01.2018г. приобрела у ответчика угловой диван «Гранд 4». Оплата товара была произведена за счет кредитных денежных средств, предоставленных ПАО «Почта Банк». Во время эксплуатации дивана были выявлены недостатки, в связи с чем, истец обратилась с претензией к ответчику с просьбой устранить дефекты. В ответ на претензию, ответчик произвел устранение недостатков, 19.12.2018г. при доставке дивана по месту жительства, Старцевой Н.В. были выявлены иные дефекты у товара. На претензию, направленную в адрес ответчика, об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате денежных средств, ООО «Форест» ответило отказом.

Учитывая вышеуказанные обстоятельства, истец просила взыскать с ООО «Форест»: стоимость углового дивана в размере 38 500 руб. 00 коп., неустойку в размере 13 860 руб. 00 коп., за период с 31.12.2018г. по 04.02.2019г., проценты по кредитному договору, заключенному с ПАО «Почта Банк», в размере 4 244 руб. 18 коп., компенсацию морального вреда в размере 10 000 руб. 00 коп., расходы, связанные с оплатой услуг юриста в размере 3 500 руб. 00 коп., расходы по оплате услуг эксперта в размере 9 000 руб. 00 коп., а также штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Разберем подробнее каждый из вышеназванных способ защиты нарушенных прав потребителей.

И первый способ, который нам предлагает законодатель – это самозащита. Что интересно законодатель относит самозащиту как к одной из формы защиты, так и к способу защиты.

В своем труде «Формы и способы защиты прав потребителей» Акопджанян С.И. рассуждал следующим образом: «Под самозащитой, как под

⁶¹ Решение Нижнетуринского городского суда Свердловской области о защите прав потребителей от 04 апреля 2019 года. Дело № 2-114/2019 из архива Нижнетуринского городского суда Свердловской области.

способом защиты понимается возможность управомоченного лица совершать не запрещенные законом действия, которые направлены на защиту его потребительских прав и интересов».⁶²

При этом необходимо отметить, что самозащита права, как способ защиты прав потребителя, подразделяется на два вида: обращение непосредственно к персоналу организации или обращение с письменной претензией на имя руководства, так называемый претензионный порядок.

Ярким примером может послужить ситуация, когда потребитель приходит в магазин, выбирает товар по одной цене, а на кассе этот товар пробивают по другой цене. Тем самым нарушены положения статьи 10 Закона. В данном случае, у потребителя есть возможность абсолютно самостоятельно урегулировать возникшую ситуацию.

«Следующий предлагаемый способ защиты – это прекращение или изменение правоотношений. На сегодняшний день он является самым распространенным. Суть заключается в том, что основанием прекращения или изменения правоотношения является установление юридических фактов, свидетельствующих о том, что правоотношение изменилось или прекратилось. Например, когда потребителю продан товар или оказана услуга ненадлежащего качества».⁶³

Как говорилось ранее, ГК РФ закрепляет принцип свободы договора. Этому же принципу следует и Закон, который устанавливает, что продавец или исполнитель обязан передать потребителю товар, работу или услугу, качество которого соответствует договору. Таким образом, если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора. Соответственно у потребителя, появляется вариант воспользоваться одной из четырех правовых возможностей для изменения правоотношений, согласно статье 18 Закона, а именно: заменить этот товар на

⁶² Акопджанян С.И. Формы и способы защиты прав потребителей // Научное сообщество студентов. Междисциплинарные исследования. Сборник статей XVIII Международной научно-практической конференции. № 9 (68).

⁶³ Там же.

товар аналогичной марки, заменить на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены и потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Либо же полностью прекратить правоотношения и отказаться от исполнения договора купли-продажи.

Следующие три способа: уплата неустойки, возмещение убытков и компенсация морального вреда – условно можно объединить в один способ – восстановление имущественной сферы.

Так: «Неустойкой признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения».⁶⁴

Различают два вида неустойки: неустойка, определенная законом и неустойка, определенная договором.

Неустойка, определенная договором, имеет конкретный размер и в случае неоказания услуги, должна быть выплачена исполнителем заказчику в оговоренные договором сроки.

Законом же установлено три размера неустойки в зависимости от вида нарушения прав потребителя продавцом.

Первый вид неустойки в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара уплачивается продавцом, в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю за каждый день просрочки.

Неустойка в размере одного процента от стоимости товара должна быть выплачена продавцом в случае нарушения продавцом следующих сроков: устранения недостатков купленного товара, замены товара ненадлежащего

⁶⁴ Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 1994. № 32. Ст. 3301.

качества, возврата денег за товар, возмещения убытков, понесённых покупателем.

Неустойка в размере трех процентов в день от стоимости оказания услуги должна быть выплачена исполнителем услуг, в случае нарушения сроков: начала оказания услуги, завершения оказания услуги, устранения недостатков оказанной услуги, возврата денежных средств за услугу, возмещения расходов по устранению недостатков оказанной услуги.

Обратимся за примером к судебной практике, а именно решение Нижнетуринского городского суда Свердловской области по делу 2-99/2017 от 12 мая 2017 года по иску Беймарт К.Л. к АО «Немецкая деревня» о взыскании неустойки, морального вреда, штрафа.⁶⁵

В обосновании своих требований истец указал, что 19 ноября 2014г. между застройщиком АО «Немецкая деревня» и Беймарт К.Л. был заключен договор № Г39-3/14 об участии в долевом строительстве, по условиям которого АО "Немецкая деревня" обязалось построить многоквартирный дом, выполнить работы по отделке, получить в установленном порядке разрешение на ввод его в эксплуатацию и передать объект долевого строительства участнику долевого строительства в срок – не позднее 17 июня 2015 года. Объектом долевого строительства является четырехкомнатная квартира № 1, на 2-м этаже, в многоквартирном доме литер «39», расположенном по адресу: Краснодарский край, г. Краснодар Прикубанский внутригородской округ, ул. им. Вагнера,11. Свои обязательства по договору Беймарт К.Л. выполнил в полном объеме, оплатив квартиру, однако ответчик нарушил сроки передачи объекта долевого строительства. Учитывая указанные обстоятельства, истец просил взыскать в пользу Беймарт К.Л. неустойку в размере 343 445 руб. 00 коп., за период с 18 июня 2015 года по 30 сентября 2015 года, моральный вред в размере 20 000 руб., 00 коп., а также штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

⁶⁵ Решение Нижнетуринского городского суда Свердловской области о защите прав потребителей от 12 мая 2017 года. Дело № 2-99/2017 из архива Нижнетуринского городского суда Свердловской области.

Таким образом, суд, с учетом конкретных обстоятельств настоящего дела, в том числе, характера нарушенного ответчиком обязательства, длительности просрочки исполнения обязательства, непринятия ответчиком мер по передаче объекта долевого строительства истцу и исполнение данной обязанности, а также с учетом характера и степени нравственных страданий потребителя в связи с нарушением его прав ответчиком и принципов разумности и справедливости, пришел к выводу об удовлетворении исковых требований Беймарт К.Л.. Взыскать с ООО «Немецкая деревня» в пользу Беймарта Константина Леонидовича неустойку в размере 343445 рублей, компенсацию морального вреда в размере 10000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя в размере 88361 рубль 25 копеек.

Что же касается возмещения убытков, как способа защиты, то по смыслу пункта 2 статьи 15 ГК РФ: «Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества, т.е. реальный ущерб, а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено, т.е. упущенная выгода».⁶⁶

Различие убытков и неустойки состоит в том, что для получения неустойки потребителю не нужно доказывать факта причинения убытков из-за нарушения продавцом его прав, т.е. в любом случае неисполнения своих обязанностей продавец обязан выплатить потребителю неустойку. При взыскании убытков необходимо доказывать сам факт их наступления и их размер в денежном выражении.

И еще один способ защиты нарушенных прав – это компенсация морального вреда. Статья 151 ГК РФ содержит определение понятия моральный вред, подразумевающий физические или нравственные страдания,

⁶⁶ Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 1994. № 32. Ст. 3301.

причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и блага. В Постановлении Пленума Верховного суда от 20 декабря 1994 года № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда»⁶⁷ дается расширенное определение данному понятию. Так: «Под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т. п.), или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина».

Моральный вред, причиненный потребителю, подлежит компенсации причинителем вреда только при наличии его вины, об этом говорится в статье 15 Закона, т.е. должен быть установлен факт нарушения потребительских прав.

«Причиненный моральный вред потребителю компенсируется в денежной форме. В свою очередь, размер данной компенсации определяется соглашением сторон, а в том случае, если стороны не смогли договориться о размере – судом. При этом размер морального вреда не зависит от размера возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков»⁶⁸, об этом рассуждала Кукоба М.С.

Так, очередным примером из судебной практики послужит решение Нижнетуринского городского суда Свердловской области по делу №2-236/2017 от 01 августа 2017 года по иску Дубровской Н.В. к ООО «Энергетик» о защите

⁶⁷ Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 20 декабря 1994 года № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // Российская газета. 1995. № 29.

⁶⁸ Кукоба М.С. Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей по договору розничной купли-продажи товаров // Молодой ученый. 2018. № 23 (209). С.102 – 104.

прав потребителя, взыскании ущерба, компенсации морального вреда, штрафа.⁶⁹

В обосновании своих требований истец указала, что является собственником кв. 74 жилого дома № 12 по ул. Машиностроителей. Ее квартира расположена на первом этаже. В течение длительного времени, а именно с сентября 2016 года по настоящее время подвальное помещение затоплено водой, и из-за сильных испарений, причинен вред ее имуществу. Неоднократно обращалась в управляющую компанию, но подвальное помещение затоплено и в квартире сохраняется влажность и в добровольном порядке ответчик вред возмещать отказывается. Пояснила, что из-за влажности испорчены полы, отошли обои, в связи с чем она переживала и испытывала нравственные страдания. Истец просила взыскать с ООО «Энергетик» в пользу Дубровской Н.В. сумму ущерба в размере 71 566 руб. 00 коп., оплату услуг оценщика в размере 5000 руб. 00 коп., компенсацию морального вреда в размере 30000 руб. 00 коп., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, а также просит обязать ответчика устранить неисправность на трубопроводе ХВС в подвале дома.

Таким образом, оценив представленные доказательства, суд пришел к выводу о возложении ответственности за причиненный ущерб на ответчика, поскольку последний является управляющей компанией, обязанной в силу принятых на себя обязательств по управлению домом осуществлять контроль за состоянием общего имущества, в том числе и внутридомовой инженерной системы водоотведения, а также своевременно принимать меры по осушению подвального помещения. Кроме того, учитывая, факт нарушения прав истца со стороны ООО «Энергетик», принимая во внимание длительный период нарушений этих прав и бездействие со стороны управляющей компании, суд пришел к выводу об удовлетворении требований истца о компенсации морального вреда.

⁶⁹ Решение Нижнетуринского городского суда Свердловской области о защите прав потребителей от 01 августа 2017 года. Дело №2-236/2017 из архива Нижнетуринского городского суда Свердловской области.

В заключении параграфа можно сказать, что потребитель обладает абсолютным правом выбора и сам определяет каким способом защиты своего потребительского права он будет пользоваться. Возможно одним, а возможно и несколькими сразу. Кроме того, потребителю предоставлено право выбора и формы защиты, либо посредством обращения в суд, либо же самостоятельно.

§2.3 Некоторые проблемы правового регулирования защиты прав потребителей

На первый взгляд, после изучения теоретических и практических аспектов правового регулирования защиты прав потребителей, кажется, что проблем в данных правоотношениях вовсе и не возникает, а если они и появляются, то решаются с легкостью. А так ли это на самом деле?

Для начала необходимо подвести итоги проведенного опроса.

Итак, мною, с помощью социальных сетей, на территории родного города Нижняя Тура Свердловской области, был проведен небольшой опрос. Вопросы, которые были поставлены перед гражданами, звучат следующим образом:

- 1) Приходилось ли Вам, как потребителю, защищать свои права в соответствии с законом «О защите прав потребителей»?
- 2) Обращались ли Вы в государственные органы, например, Роспотребнадзор, органы местного самоуправления, в общественные объединения потребителей, в суды, либо же осуществляли защиту своих нарушенных прав самостоятельно?
- 3) Сталкивались ли Вы при этом с проблемами и сложностями, если да, то с какими?

Количество человек, которое откликнулось на данный опрос, равняется 31. Ответы, которые они дали будут проанализированы ниже.

Из всех опрошенных, 17 человек, кто никогда не сталкивался с Законом и не отстаивал свои нарушенные права. 14 человек все же столкнулись с неудачей и защищали свои потребительские права (см. Приложение 6). При

этом из этих 14 человек 1 обращался за помощью в государственный орган, в суды обращались 2, те, кто осуществлял защиту самостоятельно 7, а оставшиеся 4 обращались за помощью, как в суды, так и в государственные органы (см. Приложение 7).

Одновременно с этим 7 граждан не столкнулись с проблемами, при осуществлении своей защиты, а у второй половины, от общего числа, возникали сложности разного характера (см. Приложение 8).

После подробного допроса граждан, а впоследствии анализа, полученной информации, выявилось 5 основных проблем. Изучим каждую из них подробно.

Итак, первая и самая главная проблема, на мой взгляд, с которой столкнулись абсолютно все потребители – это низкий уровень знаний в области отношений «продавец-покупатель», не грамотность, не умение четко изложить суть своих проблем в заявлениях и жалобах. А ведь действительно, что делается для того, чтобы расширить кругозор знаний потребителей?

Мною, в очередной раз, были проведены беседы с преподавателями школ, которые имеются в моем городе, а таких 5, на предмет того, какие мероприятия проводятся в школах по изучению материала, посвященного потребительским правоотношениям? И было установлено, что абсолютно во всех школах указанная тематика поверхностно затрагивается в разделе «экономика» по предмету «обществознание» и только в одной школе создан специальный, дополнительный курс для учащихся старших классов. Где подробно ученики знакомятся с этой темой, изучают теоретические вопросы и выполняют практические задания. При этом этот курс не является обязательным к изучению.

С уверенностью можно сказать, что это ничтожно мало. Большинство учащихся, а впоследствии потенциальных потребителей, во многих случаях даже и не знают, что их права были нарушены, соответственно, другая сторона этих правоотношений, продавец или исполнитель, этим злоупотребляют. И к чему это приводит? Да к тому, что потребитель, без того менее защищенный

субъект, все чаще становится жертвой. Вижу целесообразным внести в образовательные программы школ и ВУЗов курсы по повышению уровня знаний в области защиты прав потребителей для изучения в обязательном порядке.

Вторая проблема вытекает из первой – это недоступность языка. Цитирую одну из участниц опроса: «Хотелось бы, чтобы смысл текстов был более доступным, потому что их пишут языком с избыточным канцеляризмом».

Логично думать, что гражданин – потребитель, не имеющий хотя бы начальных знаний о своих правах, с трудностью справится с подобными текстами, которые дают государственные организации или суды в своих ответах на различные обращения. Давайте проанализируем ответ, который был дан гражданину на его неоднократное обращение (см. Приложение 9).

Первый абзац текста еще более читаемый. Даже не обладая специальными знаниями можно понять суть содержания. Что же касается второй части ответа на обращения, то тут уже будет сложнее. Во-первых, канцеляризмы, которые присутствуют, утяжеляют речь. Во-вторых, в ответе присутствуют отсылочные нормы, что очень путает заявителей. Таким образом, подобные варианты изложения ответов на обращения граждан теряют конкретику мысли, вводят заявителя в заблуждение, от которого появляется еще больше вопросов. А представим, что такой ответ получит пожилой человек. Будет ли он удовлетворен таким ответом? Конечно же, нет. Таким образом, считаю, что злоупотребление канцеляризмами и отсылочными нормами в ответах на обращения и жалобы заявителей, недопустимо. Необходимо научиться использовать юридический язык без лишнего «загрязнения».

Отсылочный характер норм – это, кстати, третья по популярности трудность, с которой сталкиваются потребители. Так, например, пункт 2 статьи 10 Закона, согласно которому изготовитель обязан довести до потребителя информацию о товаре. При этом перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается, как уже упоминалось выше, ПП РФ № 481 «Об

утверждении перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний». Или, например, пункт 1 статьи 25 того же Закона, по смыслу которого потребитель вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Опять же, перечень таких товаров, не подлежащих обмену по вышеуказанным основаниям, утверждается Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 «Перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»⁷⁰ (далее – ПП РФ № 55).

По моему мнению, тенденция этих отсылочных норм абсолютно лишняя. Это опять-таки усугубляет положения потребителя. Помимо того, что ему необходимо изучить и вникнуть в содержание самого Закона, который изложен далеко не доступным языком, так еще нужно отвлекаться на различные нормы других правовых источников. Представим следующую ситуацию, например, у гражданина возникла необходимость в защите своих нарушенных прав. Он желает осуществлять свою защиту самостоятельно, логично, что для этого необходимо обратиться к Закону. Он идет в магазин, покупает печатное издание Закона, потом, впоследствии его изучения, понимает, что для полноты знаний ему необходимо еще изучить, например, вышеупомянутое ПП РФ № 55, утверждающего перечень таких недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату. Возникает еще одна потребность идти в магазин за поиском указанного постановления. Это, как минимум, неудобно.

⁷⁰ Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // Российская газета. 1998. № 21.

Поэтому, вижу необходимым подобные перечни товаров прописывать в самом Законе.

И вновь предыдущая проблема порождает следующую. Итак, еще одним негативным моментом в области защиты прав потребителей является – волокита, т.е. «бесконечно» обрабатываются заявления и жалобы, долго распределяются между органами, а впоследствии долго формируются ответы. Такая ситуация включается в себя два отрицательных момента.

Когда граждане не понимают или не до конца понимают, что им делать и как правильно действовать, то начинают, в первую очередь, нервничать, потом паниковать. Все это приводит к тому, что в таком состоянии граждане принимаются закидывать дополнительными вопросами, обращениями и бумагами, а чаще всего, совершенно лишними, государственные органы или суды, в которые обращаются за помощью. А это создает большую, дополнительную нагрузку на последних. Помимо этого «масла в огонь» подливают сроки рассмотрения обращений граждан, которые по общим правилам равняются 30 дням со дня регистрации обращения.

По итогу получается, если не затягивать сроки рассмотрения обращений граждан, то, как правило, результаты будут, скорее всего, не удовлетворительными. Поскольку не хватает времени на должное изучение проблемы, если же разбираться с проблемой тщательно, то на это требуется больше времени, что будет затягивать процесс ответа на обращение, тем самым нарушать законные права и интересы граждан.

В качестве примера возьму Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Качканар, городе Кушва, городе Красноуральск, городе Нижняя Тура. Данный отдел обслуживает 4 города, в которых в совокупности проживает 109 935 человек. При этом головной отдел, через который должны проходить все обращения и заявления граждан, находится в городе Кушва, в остальных городах созданы кабинеты, режимы работы которых, мягко говоря, приводят в шок. Так, кабинет Роспотребнадзора в городе Нижняя Тура работает 5 часов в день, 2 раза в

неделю. При этом время, отведенное на прием граждан, равняется 2 часам, а с сам прием ведут всего 2 сотрудника. Разумеется, что обращения граждан должным образом не изучаются, соответственно, проблемы по существу не решаются.

Очень жаль, что такая ситуация имеет место быть. Особенно учитывая то, что в ситуациях досудебного разбирательства такие ответственные органы, в том числе и Роспотребнадзор, имеют широкие полномочия. В этой связи, считаю необходимым, в срочном порядке, расширять штат сотрудников государственных ответственных органов. А также уменьшать общие сроки рассмотрения обращений граждан.

По итогу, все вышеуказанные обстоятельства, приводят к одной общей проблеме – это не вера граждан – потребителей в защиту своих нарушенных прав. Чаще всего, они, потребители, рассуждают следующим образом, цитирую одного из участников опроса: «Да, мои права, как потребителя, неоднократно нарушались. Но я не вижу смысла тратить время, нервы и деньги для их защиты». Отсюда следует, что отсутствие знаний, не умение излагать суть проблемы, а кроме того понимать сложный юридический язык влечет за собой негативную тенденцию рассуждать так большинству потребителей товаров, работ или услуг. А это в свою очередь влияет на авторитет властей и государственных органов, которые в первую очередь должны помогать таким гражданам. Получается, что пострадавшим потребителям проще молчать, чем добиваться восстановления своих нарушенных прав, в то время как другая сторона этих отношений в лице продавцов и исполнителей, будет этим злоупотреблять?

Таким образом, в заключении главы можно сказать, что по смыслу Закона потребителям предоставлен достаточный перечень прав, за нарушение которых другая сторона несет обязательства. Также потребитель в праве самостоятельно выбирать, как и форму защиты, так и способ. Но, к великому сожалению, есть и проблемные аспекты.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, проведенное исследование позволяет подвести следующие итоги:

Во-первых, институт защиты прав потребителей достаточно молодой институт российского законодательства. Но, несмотря на это, с учетом множества поправок в Законе, можно сказать, что он достаточно стремительно развивается.

Во-вторых, Закон выделяет достаточный перечень субъектов этих правоотношений. К ним относятся: потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная изготовителем организация и импортер. При этом с уверенностью можно утверждать, что центральной фигурой является потребитель. Это обусловлено тем, что, по сути, потребитель, изъявляя свои желания на какие-либо потребности, диктует продавцам и исполнителям в каком направлении нужно двигаться. А это влияет на экономическое развитие страны в целом.

В-третьих, в таких условиях стремительного развития экономики и гражданско-правовых отношений, между потребителями и продавцами складываются не всегда положительные связи. Потребитель, являясь менее защищенной фигурой, вынужден всегда быть начеку. Да, существует государственная и общественная защита и поддержка; да, ему предоставлены ряд прав и возможностей, но как показало исследование, есть множество пробелов.

Итак, в ходе этого научного исследования были обнаружены некоторые проблемы правового регулирования защиты прав потребителей и выявлены следующие предложения по совершенствованию законодательства в указанной области потребительских отношений:

1. Предложение о повышении уровня знаний в области защиты прав потребителей на законодательном уровне

Законодательно установлено

Действующее законодательство не содержит положений, закрепляющих обязательное изучение отдельного курса посвященного защите прав потребителей в основных образовательных программах всех уровней. Кроме того, отсутствует обязанность уполномоченных федеральных органов исполнительной власти регулярно проводить мероприятия, направленные на повышение уровня знаний в указанной области.

Недостатки

Отсутствие специальных образовательных программ и мероприятий, направленных на изучение правоотношений с участием потребителя негативно складывается на мышлении потенциальных потребителей.

Предложение

Разработать и внести в образовательные программы всех уровней специальную дисциплину, либо полноценный курс, посвященный потребительским правоотношениям. Кроме того, внести в статью 40 Закона пункт 10 и изложить его в следующей редакции:

«Обязать уполномоченные федеральные органы исполнительной власти не реже одного раза в три месяца проводить с гражданами семинары, а при наличии технической возможности, вебинары по повышению уровня знаний в области защиты прав потребителей в пределах своей компетенции и представлять отчеты о проводимых мероприятиях».

Обоснование

Постоянный и обязательный характер изучения потребительских отношений поможет снизить уровень безграмотности граждан – потребителей, избежать ошибок при составлении заявлений и жалоб, а также научить правильно понимать и применять юридический язык.

2. Предложение по усовершенствованию отсылочного характера в нормах Закона

Законодательно установлено

Статьей 25 Закона предложено потребителям право на обмен непродовольственных товаров надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подходит по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. При этом оговаривается, что имеются товары, не подлежащие обмену по вышеназванным основаниям. Однако перечень таких товаров в Законе не приводится.

Недостатки

Во-первых, это неудобно, поскольку необходимо изучать сразу не один нормативный акт. Во-вторых, такой характер изложения норм Закона путает, что по итогу приводит к затруднению их применения на практике и не желанию разобраться до конца.

Предложение

Предлагаю подобную информацию раскрыть непосредственно в тексте самого Закона. Так, в пункте 1 статьи 25 Закона внести дополнительный подпункт 1.1 и изложить его в следующей редакции:

«Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье:

– товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты;

– предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

– парфюмерно-косметические товары;

– текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей-ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж;

– швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);

– изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования);

– товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

– мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

– ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;

– автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;

– технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями);

– гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;

– животные и растения;
– неперIODические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)»).

Кроме того, провести аналогичную процедуру с другими статьями Закона, в которых присутствует отсылка на другие нормативные источники.

Обоснование

Данное изложение норм Закона упростит порядок изучения непосредственно самого Закона, сэкономит время, которое тратится на поиск различных нормативно-правовых актов, на которые ссылается Закон. Также это поможет избежать сложностей в правоприменении таких норм.

3. Предложение, направленное на устранение случаев возникновения волокиты, связанной с рассмотрением обращений граждан

Законодательно установлено

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека своим приказом № 651 от 19 октября 2009 года утвердила штатную численность единиц в территориальных подразделениях в составе управления Роспотребнадзора, которая не может быть менее 5 единиц. На сегодняшний день в большинстве территориальных подразделениях число сотрудников не поменялось.

Недостатки

Подобная численность штата приводит к задержкам и затягиванию всей работы территориального подразделения, что нарушает законные права и интересы граждан – потребителей.

Предложение

Считаю необходимым увеличить штат единиц в территориальных подразделениях, входящих в состав управления Роспотребнадзора, в зависимости от количества человек, проживающих на обслуживаемой

территории, но не менее 10 единиц на подразделение без учета обслуживающего персонала.

Обоснование

Увеличение штата сотрудников ответственных государственных органов поможет снизить уровень волокиты, которая порождается в результате нехватки «рабочих рук». Кроме того, все поступающие обращения и заявления граждан будут обрабатываться с доскональным изучением, соответственно данные обращения будут решаться по существу быстрее. Поскольку общая нагрузка на каждого сотрудника уменьшится.

4. Предложение по изменению сроков рассмотрения обращений граждан

Законодательно установлено

В статье 12 Федерального закона Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» установлено, что письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Недостатки

Указанные сроки рассмотрения обращений граждан в области защиты прав потребителей являются длительными. Ведь иногда от скорого результата какого-либо обращения зависит и результат решения проблемы в целом.

Предложение

Внести в статью 42.3 Закона пункт 4 и изложить его в следующей редакции:

«Обращения потребителей направленные в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган государственного надзора, иные уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, в орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, либо орган

местного самоуправления в соответствии с их компетенцией рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

В случаях, если возникает необходимость продлить указанный срок (проведение дополнительного разбирательства, проверки, получения дополнительных сведений и т.д.), то уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 20 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего такое обращение».

Обоснование

Предложенные сроки являются оптимальными, поскольку считаю, что при условии необходимого количества сотрудников во всех ответственных органах, они будут достаточными для проведения полного и комплексного изучения обращений, а также подготовки ответов по существу обращений. Тем самым, точно также, как и в предыдущей ситуации, не будут нарушаться права и законные интересы граждан.

Таким образом, можно сказать, что все вышеперечисленные предложения по усовершенствованию законодательства приведут к положительному результату только благодаря совместной, взаимной работе всех участников таких правоотношений. Кроме того, помогут сформировать у граждан-потребителей позитивное мышление, направленное на защиту и восстановление своих нарушенных прав.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Законы и иные нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая от 26 января 1996 года № 14-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 5. – Ст. 410.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть третья от 26 ноября 2001 года № 146-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2001. – № 49. – Ст. 4552.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая от 18 декабря 2006 года № 230-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 52. – Ст. 5496.
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 1. – Ст. 1.
7. Федеральный закон Российской Федерации от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1999. – № 51. – Ст. 6287.
8. Федеральный закон Российской Федерации от 17 декабря 1999 года № 213-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Гражданский кодекс Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1999. – № 51. – Ст. 6288.

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

10. Федеральный закон Российской Федерации от 02 января 2000 года № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2000. – № 2. – Ст. 150.

11. Федеральный закон Российской Федерации от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе» // Российская газета. – 2006. – № 51.

12. Федеральный закон Российской Федерации от 08 августа 2001 года № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» // Российская газета. – 2001. – № 153 – 154.

13. Федеральный закон Российской Федерации от 26 июля 2006 года №135-ФЗ «О защите конкуренции» // Российская газета. – 2006. – № 162.

14. Федеральный закон Российской Федерации от 19 мая 1995 года № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1995. № 21. – Ст. 1930.

15. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – №3. – Ст. 140.

16. Постановление Правительства Российской Федерации от 23 апреля 1997 года № 481 «Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1997. – № 17. – Ст. 2020.

17. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему

на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // Российская газета. – 1998. – № 21.

18. ГОСТ Р 51303-2013. «Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения» // Стандартиформ. – 2014.

19. Закон СССР от 22 мая 1991 года № 2184-1 «О защите прав потребителей» // Ведомости Съезда народных депутатов Союза Советских Социалистических Республик, и Верховного Суда Союза Советских Социалистических Республик. – 1991. – № 24. – Ст. 689.

Судебная и другая правоприменительная практика

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

21. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 20 декабря 1994 года № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // Российская газета. – 1995. – № 29.

22. Решение Нижнетуринского городского суда Свердловской области о защите прав потребителей от 04 апреля 2019 года. Дело № 2-114/2019 из архива Нижнетуринского городского суда Свердловской области.

23. Решение Нижнетуринского городского суда Свердловской области о защите прав потребителей от 12 мая 2017 года. Дело № 2-99/2017 из архива Нижнетуринского городского суда Свердловской области.

24. Решение Нижнетуринского городского суда Свердловской области о защите прав потребителей от 01 августа 2017 года. Дело № 2-236/2017 из архива Нижнетуринского городского суда Свердловской области.

25. Решение Кушвинского городского суда Свердловской области о защите прав потребителей от 14 октября 2019 года. Дело № 12-91/2019 из архива Кушвинского городского суда Свердловской области.

26. Решение Сысертского районного суда Свердловской области о защите прав потребителей от 23 сентября 2019 года. Дело № 2-1337/2019 из архива Сысертского районного суда Свердловской области.

27. Решение Ленинского районного суда города Екатеринбург Свердловской области о восстановлении нарушенных прав потребителей от 27 сентября 2019 года. Дело № 2-4421/2019 из архива Ленинского районного суда города Екатеринбург Свердловской области.

28. Решение Дзержинского районного суда города Нижний Тагил Свердловской области о защите прав потребителей от 26 сентября 2019 года. Дело № 2-1372/2019 из архива Дзержинского районного суда города Нижний Тагил Свердловской области.

29. Решение Чкаловского районного суда города Екатеринбурга Свердловской области о защите прав потребителей от 10 сентября 2019 года. Дело № 2-4236/2019 из архива Чкаловского районного суда города Екатеринбурга Свердловской области.

30. Решение Кировского районного суда города Екатеринбурга Свердловской области о защите прав потребителей, взыскании уплаченных по договору подряда денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа от 12 августа 2019 года. Дело № 2-3836/2019 из архива Кировского районного суда города Екатеринбурга Свердловской области.

31. Решение Кировского районного суда города Екатеринбурга Свердловской области о защите прав потребителей от 13 августа 2019 года. Дело № 2-3343/2019 из архива Кировского районного суда города Екатеринбурга Свердловской области.

32. Решение Березовского городского суда Свердловской области о взыскании неустойки за нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара в порядке реализации защиты прав потребителей от 30 июля 2019 года. Дело № 2-1146/2019 из архива Березовского городского суда Свердловской области.

33. Решение Сухоложского городского суда Свердловской области о защите прав потребителей от 02 августа 2019 года. Дело № 2-330/2019 из архива Сухоложского городского суда Свердловской области.

34. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 декабря 1989 года № 9 «О практике рассмотрения судами РСФСР дел по спорам, связанным с обслуживанием населения» (документ утратил силу) // Бюллетень Верховного Суда Российской Советской Федеративной Социалистической Республики. – 1990. – №3.

Учебники, учебные пособия, комментарии

35. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей / Г.Р. Гафарова. – М.: Юстицинформ, 2019. – 126 с.

36. Государственные и общественные организация по защите прав потребителей: Учебное пособие / под ред. к. п. н., д. М. В. Мотехина. – ТУЛА, 2016. – 280с.

37. Дворецкий, В.Р. Постатейный комментарий к закону РФ «О защите прав потребителей» / В.Р. Дворецкий. – М.: Советник, 2020. –70 с.

38. Матузова, Н.И. Теория государства и права: Курс лекций / Н.И. Матузова, А.В. Малько. – М., 2005. – 700 с.

39. Ожегов, С.И.: Толковый словарь русского языка / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – М.: Оникс, 2008 – 573 с.

40. Парций, Я.Е. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: постатейный / Я.Е. Парций. – М.: Юрайт, 2011. 139 с.

41. Чельшев, М.Ю. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». Постатейный / М.Ю. Чельшев, Д.Х. Валеев, В.П. Васькевич. – М.: Юрайт, 2003. – 555 с.

42. Эрделевский, А.М. Компенсация морального вреда / А.М. Эрделевский. – М.: Юристь, 2006. – 285 с.

43. Яковлев, Г.А. Организация предпринимательской деятельности / Г.А. Яковлев – М.: Инфра, 2010. 320 с.

Монографии, лекции, статьи, диссертации и авторефераты диссертаций

44. Акопджанян, С.И. Формы и способы защиты прав потребителей / С.И. Акопджанян // Научное сообщество студентов. Междисциплинарные исследования. Сборник статей XVIII Международной научно-практической конференции – № 9 (68).

45. Вотенцова А., Автобус довезет / А. Вотенцова // ВРЕМЯ. – 2019. № 49, С. 10.

46. Гончаров, Е.И. Вопросы реализации самозащиты прав и свобод человека и гражданина в гражданском законодательстве РФ/ Е.И. Гончаров // Мудрый юрист. – 2011. – 15. – С.19 – 28.

47. Екатеринбургское общество защиты прав потребителей. – URL: <http://eozpp.ru/> (дата обращения: 08.05.2020).

48. Катус, М.А. Некоторые проблемы нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей / М.А. Катус // Юрист. – М.: Юрист, 2011, № 10. – С. 15.

49. Козырева, Е.В. Процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел о компенсации морального вреда: Автореф. дис. канд. юрид. наук / Е.В. Козырева. – Тверь, 2003. – 201 с.

50. Корнилов, Э.Г. Закон «О защите прав потребителей в развитии» / Э.Г. Корнилов // Право и экономика. – 2008. – № 1. С.100 – 110.

51. Костоусова, А.Е. Права потребителя, гарантированные законом / А.Е. Костоусова. // Молодой ученый. – 2020. – № 5 (295). – С. 208 – 210.

52. Кривошеков, Н.В. Компенсация морального вреда: некоторые аспекты / Н.В. Кривошеков // Юрист. – 2005. – № 4. – С. 7.

53. Кукоба, М.С. Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей по договору розничной купли-продажи товаров / М.С. Кукоба // Молодой ученый. – 2018. – № 23 (209). – С. 102 – 104.

54. Лекции-ОРГ. «Государственная и общественная защита прав потребителей». – URL: <https://lektsii.org/8-100784.html> (дата обращения: 08.05.2020).

55. Мицык, Г.Ю. Система субъектов отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей Автореф. канд. юрид. наук / Г.Ю. Мицык – Москва, 2013. – С. 38.

56. Мошкович, М. Улучшение потребления / М.Мошкович // Юрист. – 2007. – № 43. – С. 12.

57. Мясин, Е.А. О законодательном обеспечении защиты прав потребителей / Е.А. Мясин // Журнал российского права. – 2004. – №10. – С. 41.

58. Овезов, Г.Т. Общая характеристика форм и способов защиты прав потребителей. – URL: <https://obschaya-harakteristika-form-i-sposobov-zaschity-prav-potrebiteley/viewer> (дата обращения: 14.05.2020).

59. Романов, В.С. Право на компенсацию морального вреда / В.С. Романов // Право и образование – 2007. – № 3. – С. 33.

60. РОСКОНТРОЛЬ «Система независимого контроля качества». – URL: <http://spros-online.ru/> (дата обращения: 10.05.2020).

61. Справочник адвоката «Legalquest.ru». – URL: <https://legalquest.ru/> (дата обращения: 10.05.2020).

62. СПРОС «Справочник для потребителей». – URL: <https://roscontrol.com/> (дата обращения: 10.05.2020).

63. Студенческая библиотека. Лекции по теме: «Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей». – URL: https://studbooks.net/pravo_potrebiteley (дата обращения: 10.05.2020).

64. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области. – URL: <http://www.66.rospotrebnadzor.ru> (дата обращения: 19.05.2020).

65. Шкурат, Е.А. Уполномоченная организация как особый субъект Закона «О защите прав потребителей» / Е.А. Шкурат // Адвокат. 2008. № 9.

66. Шмелев, А.А. «Кто такие изготовитель, исполнитель и продавец». – URL: <https://prava-potrebiteley.html> (дата обращения: 06.05.2020).

67. Businessman – URL: <https://ekonomicheskaya-deyatelnost.html> (дата обращения: 07.05.2020).

Вывеска магазина «FIXprice»



Вход в магазин «FIXprice»



Вывеска магазина «Магнит»



Вывеска маркета «Красное-Белое»



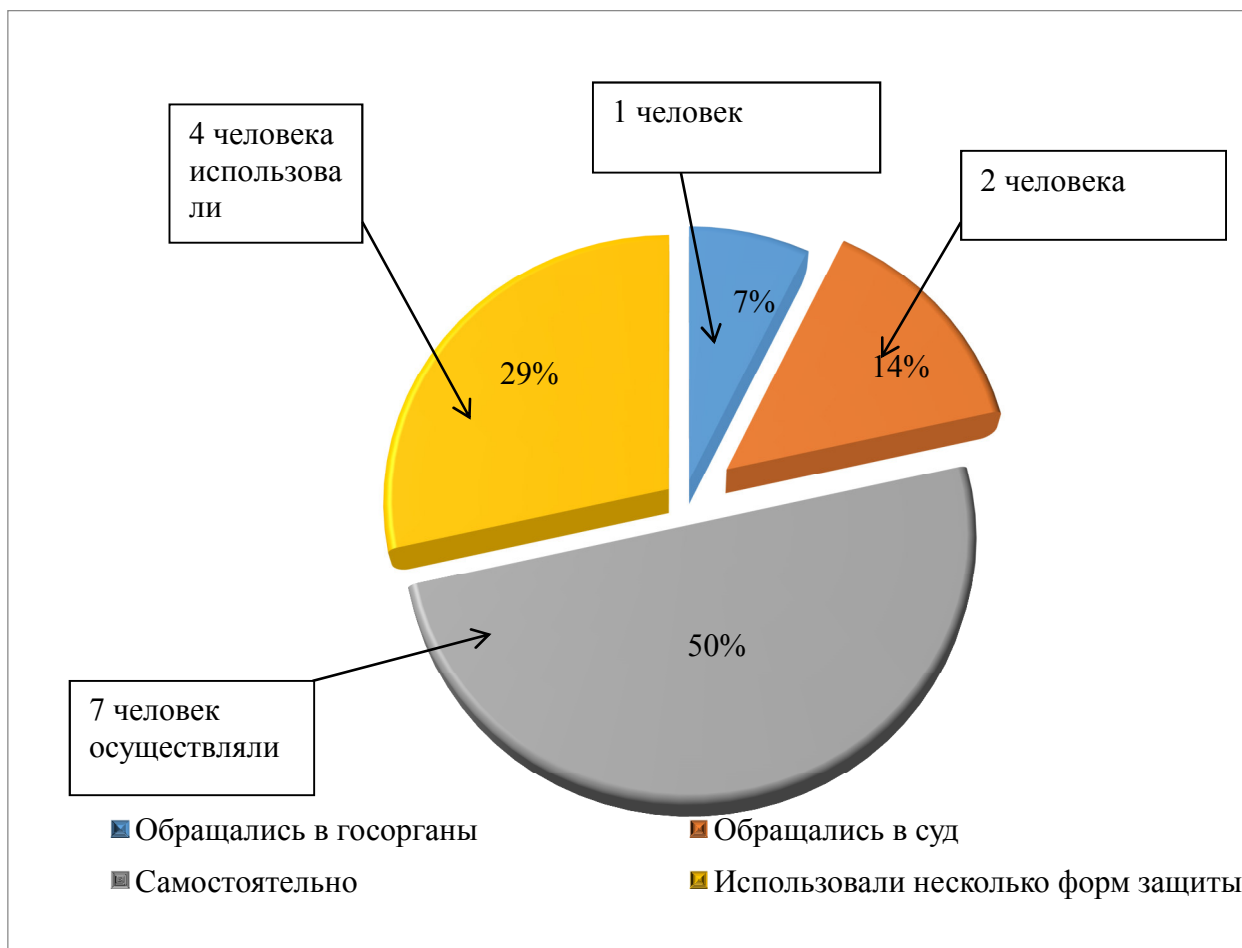
Обертка шоколада «Бабаевский»



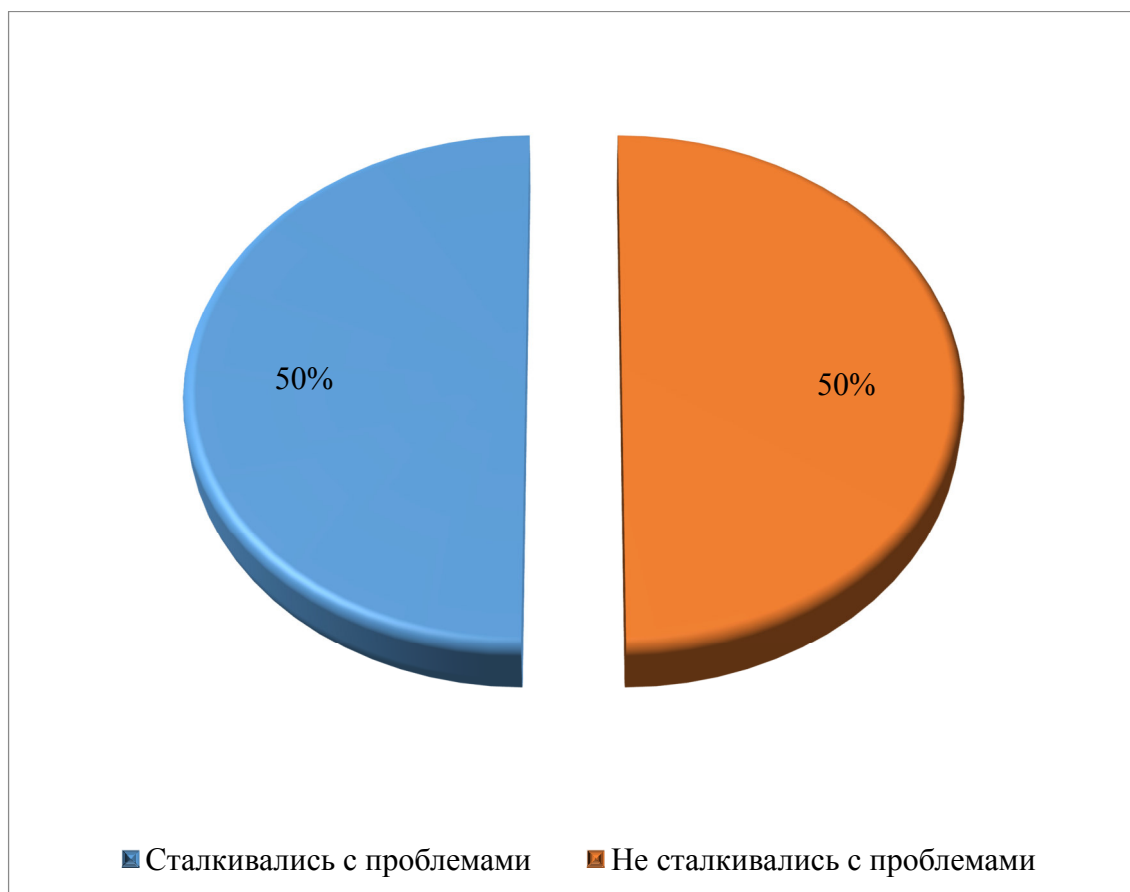
Приходилось ли Вам, как потребителю, защищать свои права в соответствии с законом «О защите прав потребителей»?



Обращались ли Вы в государственные органы, например, Роспотребнадзор, органы местного самоуправления, в общественные объединения потребителей, в суды, либо же осуществляли защиту своих нарушенных прав самостоятельно?



Сталкивались ли Вы при этом с проблемами и сложностями?



Образец ответа государственного органа



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)**

Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7, г. Москва, 127994
Тел.: 8 (499) 973-26-90; Факс: 8 (499) 973-26-43
E-mail: depart@gse.ru http://www.rosпотребнадзор.ru
ОКПО 00083339 ОГРН 1047796261512
ИНН 7707515984 КПП 770701001

31.10.2013 № 09-12502-13-16

На № _____ от _____

Селоустьеву В.В.

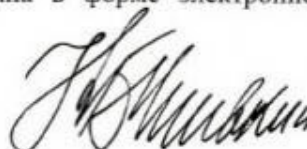
ул. 22 партсъезда, 5-23,
г. Железнодорожск,
Красноярский край, 662971

Уважаемый Владимир Вячеславович!

В связи с получением Вашего очередного обращения (от 08.10.2013) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека сообщает, что поскольку в нем излагаются суждения по вопросам, уже являвшимся предметом соответствующего рассмотрения со стороны Роспотребнадзора, по существу которых Вам неоднократно давались все необходимые разъяснения, данный факт является объективным основанием для прекращения с Вами переписки согласно положениям части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Кроме того, ввиду явной некорректности названного обращения в целом такого рода обстоятельство в силу соответствующих положений подпункта «в» пункта 12.10 Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 года № 452, является дополнительным самостоятельным основанием для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения (Интернет - обращения).

Заместитель руководителя

 Б.П. Кузькин

ЭЛЕКТРОННО