

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

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент

Директор по организационным и правовым  
вопросам ООО ФМ «Милан»

\_\_\_\_\_ М.В. Колесникова

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ А.В. Прохоров

Защита прав потребителей в розничной торговле

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
ЮУрГУ – 40.04.01.2020.11290. ВКР

Руководитель работы  
доцент кафедры СОТ

\_\_\_\_\_ Е.В. Пинская

Автор работы  
студент группы ДО–398

\_\_\_\_\_ М.О. Крапивин

Нормоконтролер  
ст. преподаватель кафедры СОТ

\_\_\_\_\_ Е.Н. Бородина

Челябинск 2020

## АННОТАЦИЯ

Крапивин М.О. Защита прав потребителей в розничной торговле. – Челябинск: ЮУрГУ, 2020, ДО–398, 68 с., библиогр. список – 73 наим., 13 л. плакатов ф. А4.

Магистерская диссертация содержит исследование по вопросам, связанным с проблемой правового регулирования защиты прав потребителей в розничной торговле в Российской Федерации. В представленной работе исследуются: общая характеристика защиты прав потребителей в розничной торговле, правовое регулирование защиты прав потребителей, проблемы судебного решения в сфере защиты прав потребителей.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что большинство людей неизбежно являются потребителями, поэтому защиту их прав необходимо регулировать. Этот предмет в настоящее время изучается известными учеными в области юриспруденции, такими как: Е.Г. Корнилов, В.В. Богдан, Т.В. Чебышева и другие. Об этом свидетельствует перечень научных статей по данной тематике, освещенных в данной работе. В то же время защита прав потребителей в Российской Федерации регулируется не полностью. Это подтверждается рассмотренной юридической практикой.

Работа структурирована и содержит: введение, три главы, в том числе семь абзацев, заключение, библиографический список.

В магистерской диссертации ставятся цели, для достижения которых указываются соответствующие задачи. Основная цель работы – выявление правовых проблем, связанных с правовым регулированием защиты прав потребителей в розничной торговле в Российской Федерации, и поиск путей их решения.

Представленная работа отличается научной новизной, поскольку рассмотренные в ней юридические проблемы исследованы комплексно и подробно. Результатом исследования является формулировка предложений в действующее законодательство с целью его совершенствования.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ.....	8
1.1 Понятие и функции защиты прав потребителей.....	8
1.2 Правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле.....	17
1.3 Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей в розничной торговле.....	25
2 ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ.....	29
2.1 Особенности досудебного регулирования защиты прав потребителей в розничной торговле.....	29
2.2 Особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле.....	35
3 СУДЕБНОЕ РЕШЕНИЕ ПО ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ.....	40
3.1 Проблемы искового производства и пути их решения в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле.....	40
3.2 Проблемы взыскания судом компенсации морального вреда и пути их решения в делах по защите прав потребителей.....	53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	61
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	64

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** Защита прав потребителей – это концепция, которая сравнительно недавно была реализована в нашей реальности. Правовое и организационное обеспечение данной деятельности стало одним из основных направлений социально-экономической политики государства.

Закон о защите прав потребителей – один из первых рыночных законов, непосредственно связанных с экономическими преобразованиями. Необходимость внесения такого законопроекта обосновывалась тем, что все действующее законодательство основывалось на приоритете интересов производителя, а небольшое количество правовых норм в области защиты прав потребителей блокировалось ведомственными постановлениями и практически не работало.

Важность закона заключается не только в усилении социальных гарантий гражданина, но и в объективном повышении ответственности производителей, продавцов, экспортеров и импортеров за качество своей продукции, услуг и работ. В то же время закон вносит существенные изменения в восприятие тех или иных проблем в области регулирования качества продукции, гарантийных и иных сроков, связанных с качеством, информацией о продукции, ответственности за нарушение прав потребителей и т. д.

Актуальность темы исследования заключается в том, что в настоящее время существует множество правовых проблем, связанных с правовым регулированием защиты прав потребителей в Российской Федерации, которые требуют правового решения, о чем свидетельствуют многочисленные статьи ученых и примеры юридической практики.

**Степень разработанности проблемы.** Эта тема в литературе по гражданскому праву поднималась многими авторами. В то же время в науке гражданского права не так много конкретных монографических работ, посвященных проблемным вопросам защиты прав потребителей. Большинство существующих современных работ носят скорее информативный, чем научный характер.

**Объект** магистерской диссертации – ряд правоотношений, возникающих в сфере гражданско-правового регулирования защиты прав потребителей и обеспечивающих законные интересы участников рынка розничной торговли.

**Предмет** магистерской диссертации – права потребителей, формы защиты их прав и гражданско-правовые средства защиты указанных прав.

**Цель** магистерской диссертации – изучение концепций, форм, методов защиты прав потребителей и процедурных особенностей при рассмотрении дел в этой сфере, определение эффективности и выявление проблем, возникающих при осуществлении защиты потребителями своих прав в сфере розничной торговли.

**Задачи** магистерской диссертации:

- 1) изучить понятие и функции защиты прав потребителей в розничной торговле;
- 2) определить правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле;
- 3) проанализировать гражданско-правовые средства охраны прав потребителей в розничной торговле;

- 4) исследовать особенности досудебного регулирования защиты прав потребителей в розничной торговле;
- 5) рассмотреть особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле;
- 6) рассмотреть проблемы искового производства и предложить пути их решения в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле;
- 7) определить проблемы возмещения морального вреда и предложить пути их решения в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле.

**Теоретическая и методологическая база исследования.** Наиболее важные разработки в области защиты прав потребителей с точки зрения их глубины содержания и многообещающей важности были разработаны такими учеными, как Баранов С.Ю., Гафаров Г.Р., Грибанов В.П., Макаров Ю.А., Усачева Е.А. и др. Методологическую основу диссертационного исследования составили общенаучный (диалектический) метод познания и частно-научные методы: сравнительно-правовой и метод анализа и толкования правовых актов.

**Нормативно-правовая база** исследования включает: Конституцию Российской Федерации, Гражданский кодекс, Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации, Кодекс об административных правонарушениях в Российской Федерации, Федеральные законы Российской Федерации, Постановления правительства Российской Федерации и др.

**Информационной базой исследования** стали решения судов в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле всех инстанций.

**Научная новизна** магистерской диссертации заключается в том, что в результате исследования были разработаны предложения по совершенствованию правовых норм в связи с правовым регулированием защиты прав потребителей в розничной торговле:

- 1) предложение о введении ответственности потребителя по необоснованным искам;
- 2) предложение об определении размера неустойки за просрочку выполнения требований потребителя;
- 3) предложение об определении порядка расчета размера компенсации морального вреда в делах по защите прав потребителей в розничной торговле.

**Результаты** магистерской диссертации имеют практическое значение, которое заключается в будущей возможности использования результатов этой работы в нормотворческой, другой исследовательской, образовательной и практической деятельности для улучшения регулирования защиты потребителей в розничной торговле.

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

## 1.1 Понятие и функции защиты прав потребителей

Права потребителей и их защита представляют собой особую область правовой системы гражданских правоотношений, которая восходит к особенностям центральной фигуры этих потребительских отношений.

Потребитель в роли гражданина действует на рынке совсем иначе, чем потребитель в роли организации. Интересы компании (организации) обычно всегда защищают профессионалы (сырьевые специалисты, юристы, экономисты и т. д.). Потребитель не имеет такой профессиональной поддержки и защищает свои права без посторонней помощи [39].

Кроме того, организация, купившая некачественный продукт, может переложить свои убытки на других потребителей. Например, за счет увеличения стоимости своей продукции. И потребитель вынужден платить за проблемы, связанные с покупкой некачественного товара или услуги [24].

Потребитель – это не только человек, который уже купил и использует товар, но и тот, кто просто купил его. Это означает следующее. С того момента, как человек заинтересовался покупкой, он вправе рассчитывать на получение полной и достоверной информации о ней.

Бывают ситуации, когда один человек покупает товар в подарок другому человеку. При этом следует учитывать, что потребитель рассматривается не только как гражданин, покупающий товар (услугу), но и как тот, кто напрямую пользуется этим продуктом (услугой). Не исключен и такой вариант: компания покупает путевки для своих сотрудников. В этом случае сотрудники компании также становятся потребителями, хотя сами не платили за услугу. В своих комментариях юристы включают термин «услуга» или «личные вещи».

Потребитель обычно не профессионален. Он не всегда в деталях разбирается в товарах, которые хочет купить. Но продавец (тоже частное лицо) и прежде всего организация – это специалист в области торговли. Интересы потребителей соблюдаются законодательством, которое действительно работает и защищает их права и интересы. Такое законодательство существует во многих странах мира. Это работает только в тех случаях, когда потребители сами знают свои права и готовы их активно защищать.

Потребитель взаимодействует с продавцом (производителем, исполнителем). Это организации или индивидуальные предприниматели, предлагающие товары и услуги. Приобретая продукт или услугу, мы вступаем в отношения со всей организацией, а не с конкретным человеком за прилавком [39].

Таким образом, потребитель, как гражданин без специального образования, не имеет возможности заранее предсказать результат покупки товара или услуги (работы), за которую он заплатил.

Права потребителя нуждаются в защите отношений направленных на защиту его прав, урегулированных на законодательном уровне нормативными актами

такими как: Конституция РФ [1], Гражданский Кодекс РФ [2], Закон РФ «О защите прав потребителей» [8], Постановления Пленума Верховного Суда РФ.

Закон о защите прав потребителей регулирует отношения между поставщиками товаров или услуг и покупателями. Спорные вопросы о недостаточном качестве купленных товаров и правилах их возврата изложены в официальном тексте ФЗ 2300–1 [8].

Впервые закон был принят парламентариями в 1992 году. С тех пор каждый год в него вносятся многочисленные изменения. Последние изменения в структуру закона были внесены в январе 2020 года.

Среди значимых изменений в Законе о защите прав потребителей можно обозначить следующее. Добавлена статья о форме и порядке оплаты. Продавцы были обязаны предоставить покупателям возможность оплачивать товары или услуги наличными или банковским переводом с той лишь оговоркой, что годовой оборот превышает 40 миллионов рублей. Если выручка меньше, продавец не обязан устанавливать системы безналичной оплаты.

В статье 24 счета-фактуры добавлен пункт об обязанности продавца возместить не только стоимость товара, но и проценты (при подаче заявки на кредит) в случае обнаружения дефекта, требующего возмещения потраченных средств.

В закон внесена статья, позволяющая передать полномочия органа государственного надзора в сфере защиты прав потребителей органам исполнительной власти.

Товары, обнаруженные в течение гарантийного срока с дефектом, могут быть возвращены. «Если покупатель хочет воспользоваться возможностью вернуть товар надлежащего качества в течение 14 дней, следует отметить, что товар должен соответствовать ряду требований:

- вещью не пользовались;
- сохранен товарный вид и потребительские свойства, присутствуют ярлыки производителя;
- в наличии кассовый либо товарный чек (можно вернуть и без него, если есть показания свидетелей)» [64].

Кроме того, «составлен список непродовольственных товаров, которые нельзя вернуть или обменять» [71]:

- лекарства;
- гигиенические принадлежности и бытовая химия;
- косметика и парфюмерия;
- ткани;
- материалы, предназначенные для строительства и отделки;
- белье, носки, колготки;
- посуда, упаковочные тары;
- ювелирные изделия;
- бытовая техника с гарантией;
- оружие;
- животные и растения;
- книги, календари и пр.» [26].

Они будут возвращены или обменены только в случае обнаружения дефекта.

Если покупатель обнаружит какие-либо дефекты, ему нужно в магазин, в котором была совершена покупка. Можно действовать по одному из следующих вариантов:

- «расторгается договор, товар возвращается продавцу, а деньги за покупку – владельцу;
- недостатки устраняются за счет поставщика;
- товар меняют на аналогичный либо любой другой (с перерасчетом стоимости)» [70].

В магазин должна быть подана претензия в произвольной форме с указанием причин возврата/обмена товара. Заявление предъявляется вместе с чеком (если его нет, можно использовать свидетельские показания, видео или фото, подтверждающие факт покупки). Для подтверждения производственного брака назначается экспертиза. Покупатель не обязан платить за нее, если дефект возник не по его вине.

Приобретая товар неудовлетворительного качества, потребитель имеет право сделать выбор:

- «полное устранение неисправностей;
- уменьшение стоимости;
- замену на аналогичный товар;
- замену на другой товар с перерасчетом стоимости» [20].

Также потребитель может попросить возврата потраченных средств (и даже процентов, если вещь куплена в кредит).

Продавец обязан вернуть деньги в течение 10 дней с момента подачи претензии неудовлетворенным покупателем. В это время будет проводиться экспертиза (кроме сложных случаев, когда требуется 45 дней). Если покупатель возвращает товар надлежащего качества, деньги необходимо вернуть сразу или в течение 3 дней. Если покупка была оплачена банковским переводом, перевод на банковскую карту может занять несколько дней (срок зависит от банка) [25].

Если магазин отказался принять претензию и вернуть деньги, необходимо будет подать жалобу. Нужно отнести ее в магазин, где была совершена покупка, и попросить поставить подпись. Ответ должен прийти в течение 10 дней. По прошествии этого времени и в случае отсутствия ответа необходимо обратиться в Роспотребнадзор. Если местного отделения нет, жалобу можно отправить по электронной или наземной почте. Роспотребнадзор также принимает жалобы на оказание некачественных услуг.

Закон о защите прав потребителей охватывает все аспекты взаимоотношений между поставщиком товаров и покупателем. Клиенты могут быть уверены, что их права будут соблюдаться при любых обстоятельствах.

Таким образом, можно утверждать, что права потребителей защищены на общем нормативном уровне относительно большим количеством нормативных актов. В этих обстоятельствах, принимая во внимание тот факт, что при определенных обстоятельствах любой гражданин может выступать в качестве



потребителя, нет никаких сомнений в необходимости установления конкретных правовых положений для таких отношений.

Согласно ст. 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» законодательство в области защиты прав потребителей в первую очередь включает нормы гражданского права. Это напрямую связано с характером потребительских отношений, и, хотя отношения в области прав потребителей сложны и неоднородны, как уже отмечалось, они в большей степени носят частноправовой характер и напрямую связаны с удовлетворением имущественных интересов потребителя.

Следовательно, эти отношения регулируются нормами гражданского права и федеральным уровнем правового регулирования. Это следует из ст. 71 Конституции РФ: «в исключительную компетенцию РФ входят гражданское право и стандартизация» [19]. В принципе, положения о защите прав потребителей применяются на федеральном уровне.

Во главе системы правового регулирования согласно статье 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» находится Гражданский кодекс Российской Федерации, который содержит правила, применимые во всех сферах потребительских отношений. Что касается конкретных взаимоотношений в сфере купли-продажи, в первую очередь, это пункт 2 главы 30 Гражданского кодекса Российской Федерации, посвященный договору розничной купли-продажи.

Следующим основным источником является Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», который объединяет основные правила взаимоотношений с потребителями. Кроме того, именно Закон о защите прав потребителей определяет систему общественных отношений в этой сфере. Закон о защите прав потребителей сложно соотнести с отраслью права.

Закон о защите прав потребителей состоит из 4 глав. Первая глава посвящена общим положениям о защите прав потребителей. Вторая и третья главы носят особый характер и регулируют особенности защиты прав потребителей в общих сферах общественных отношений. Четвертая глава содержит стандарты государственной и общественной защиты прав потребителей. Первые три главы закона содержат в основном частные нормы. Последняя глава содержит нормы, часть из которых может быть отнесена к публичному праву.

Основной характеристикой системы стандартов отношений в сфере защиты прав потребителей является их преимущественно обязательный характер. Несмотря на то, что в основном они касаются системы гражданско-правового регулирования общественных отношений, которое осуществляется по своему усмотрению, нормы, регулирующие потребительские отношения, часто содержат императивное распоряжение, особенно в отношении поведения контрагента потребителя.

Это связано с тем, что, хотя гражданско-правовые отношения основаны на принципе юридического равенства участников, добросовестности и свободы воли и выражения, отношения между потребителем и предпринимателем неравноправны в контексте реальных социальных отношений. Потребитель по

своей сути является слабым местом в построении социальных отношений. Он преследует свои личные имущественные интересы для достижения домашних, семейных и других целей. Таким образом, «законодательный орган более строго регламентировал действия предпринимателя в отношении участия потребителей» [70].

Что касается отношений по защите прав потребителей в сфере розничных контрактов, применяется вторая глава о защите прав потребителей при продаже товаров, со ссылкой, в частности, на общие правила первой главы закона.

Кроме того, отношения по защите прав потребителей регулируются другими федеральными законами и постановлениями в соответствии с требованиями закона. Начнем с законодательства. Сразу нужно сказать, что существует множество видов законов, которые так или иначе регулируют потребительские отношения. Это напрямую связано с разнообразием социальных отношений, одной из сторон которых действует потребитель.

Нас в первую очередь интересуют правовые акты, связанные с договором розничной продажи товаров. Сюда входят правовые акты, которые применяются к широкому кругу отношений с потребителями, включая продажу и покупку товаров в розничных магазинах, а также законы, которые в первую очередь регулируют продажу товаров.

Первым стоит выделить Федеральный закон от 27.12.2002 № 184–ФЗ «О техническом регулировании», который «устанавливает основные принципы и направления технической регламентации на рынке продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг» [13]. В рамках законодательства о техническом регулировании осуществляется базовое правовое регулирование сертификации товаров, соответствия товаров и т. д.

Кроме того, это Федеральный закон от 02.01.2000 № 29–ФЗ «О качестве продуктов питания», который направлен на создание базовых стандартов реализации продуктов питания на потребительском рынке. Этот нормативный документ регулирует вопросы информирования потребителей и требований к качеству товаров.

К общим законодательным актам, регулирующим все виды потребительских отношений, включая и продажу товаров в розницу является Федеральный закон от 13.03.2006 «О рекламе», в рамках которого «закреплены общие принципы размещения рекламы товаров, работ и услуг» [11].

Помимо законодательных актов, Закон о защите прав потребителей предусматривает включение правил потребительских отношений в другие нормативные акты. В первую очередь, мы поговорим о деятельности Правительства Российской Федерации, которое обладает широким кругом полномочий в области правового регулирования отношений по защите прав потребителей.

Согласно законодательству, Правительство Российской Федерации имеет право издавать нормативные акты в сфере потребительских отношений в соответствии с федеральными законами. «Федеральные законы устанавливают правила ведения различных видов деятельности с участием потребителей» [45].

К основным государственным мерам в области правил ведения торговли на потребительском рынке относится ряд постановлений, регулирующих отношения, направленные на защиту прав потребителей при заключении государственных контрактов. Например, постановления Правительства РФ, регулирующие порядок реализации отдельных видов товаров и порядок дистанционной торговли.

Не менее важным источником роли и актуальности в реализации потребительского законодательства является юридическая практика.

Последнее, что осталось рассмотреть, – это взаимосвязь норм потребительского законодательства с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации и других законов.

Согласно положениям Закона о защите прав потребителей, отношения в этой сфере регулируются в первую очередь гражданским правом. Для целей статьи 492 Гражданского кодекса к отношениям в рамках договора розничной продажи с участием гражданина применяются нормы правовых норм о защите прав потребителей. Следовательно, в данном контексте нормы гражданского права носят общий характер и применяются второстепенно, а нормы, содержащиеся в Законе о защите прав потребителей, носят особый характер.

Теперь необходимо определиться с предметом правового регулирования законодательства о защите прав потребителей. При описании системы, к которой применяются стандарты защиты прав потребителей, мы изначально исходим из законодательных положений.

Следует отметить, что «законодательный орган, определяющий предмет нормативного регулирования норм защиты прав потребителей, исходит из общих принципов и категорий» [71]. Поэтому охарактеризуем предмет правового регулирования потребительского права от общего к частному.

Предметом правового регулирования любых норм являются общественные отношения, складывающиеся в контексте реализации общественных, индивидуальных, коллективных интересов.

Особенностями каждого типа социальных отношений как объекта правового воздействия являются цели, на которые направлены действия сторон отношений, определенный субъективный состав, характер совершаемых действий.

Важность определения предмета законодательства о защите потребителей заключается в необходимости четко определить характер отношений с потребителями, поскольку только в этом случае будет применяться законодательство о защите потребителей.

Правовое закрепление темы правового регулирования законодательства о защите прав потребителей отражено в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой: «Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и

общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав».

Как видим, при определении предмета правового регулирования норм защиты прав потребителей законодательный орган не дает четкого определения системы общественных отношений, к которой применяются эти правовые нормы. Ведь при совершении сделок по продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг потребительские отношения сводятся к отношениям между потребителем и определенной предметной областью. Точнее, предмет правового регулирования потребительского права можно определить с учетом юридического определения потребителя как участника общественных отношений.

«Понятие потребителя включено в ту же преамбулу закона, которая понимает под потребителем гражданина, который либо намеревается заказать или купить, либо заказал или купил товары, работы, услуги исключительно для частных лиц, семей или домашних хозяйств и других потребностей, не связанных с предпринимательством» [20].

Как видим, понятие потребителя в законе действительно является дополнением к определению потребительских отношений, что позволяет более четко определить спектр общественных отношений как предмет потребительского законодательства. Предмет нормативного регулирования норм защиты прав потребителей детально определен в контексте юридической практики. В первую очередь это касается правовых позиций Верховного Суда Российской Федерации. Это, прежде всего, закреплено в постановлении пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [59].

В контексте этого постановления Верховный суд сформулировал четкую правовую позицию по спектру потребительских отношений. Следует отметить, что к этому моменту накопился объем юридической практики, и вопрос применения правовых норм, защищающих права потребителей, к возникающим общественным отношениям стал острым и дискуссионным. Потому что первое, что нужно сделать при рассмотрении спора, – это четко определить характер существующих правоотношений и, следовательно, дать четкую квалификацию юридического факта.

С точки зрения позиции Верховного Суда Российской Федерации, к отношениям, к которым применяются Закон о защите прав потребителей и Гражданское право Российской Федерации, относятся отношения между гражданином и организацией или индивидуальным предпринимателем, осуществляющим предпринимательскую деятельность на основе продажи товаров, выполнении работы и предоставлении услуг, направленных на использование, покупку, заказ товаров, трудовых услуг для удовлетворения личных, семейных и домашних потребностей, не связанных с деловой деятельностью.

Как видим, в принципе определение предмета потребительского законодательства судом практически совпадает с законодательным, за исключением одного аспекта. В качестве потребителя суд выбирает не только лицо, которое покупает или желает приобрести товары для личного пользования, но и

гражданина, который фактически использует товар, результат работы или оказание услуги.

Таким образом, существует три основных типа правоотношений при применении закона о защите прав потребителей. Первый – это отношения, предшествующие заключению договора, направленного на выполнение личных, семейных, бытовых и иных целей гражданина.

Содержанием данных правоотношений являются права и обязанности сторон, связанные с получением информации о продукте, работе, услуге, ответственность за введение потребителя в заблуждение или неправомерный отказ от заключения договора.

Второй тип правоотношений – это правоотношения в сфере заключения и исполнения договоров, которые, согласно российскому законодательству, относятся к потребительским сделкам. «Сущностью этих правоотношений являются права и обязанности сторон, возникающие в контексте договорных правоотношений, например ответственность предпринимателя за предоставление товаров, оказание услуг недостаточного качества, нарушение условий договора и т. д.» [70]. Следует отметить, что в этом случае сторонами правоотношений с потребителем являются стороны определенного соглашения, например, продавец и покупатель по договору розничной продажи.

Третий вид правоотношений в потребительском законодательстве – это отношения при использовании товаров, результатах труда, услуг для личных, бытовых и семейных нужд. В этом случае потребителем является гражданин, который по юридическим причинам использует рассматриваемый товар в личных целях. «При этом не обязательно, чтобы он покупал этот товар напрямую, заказывал работу или услугу. Это может быть гражданин, получивший данный товар по наследству или на другом законном основании» [30].

Таким образом, содержанием указанных правоотношений являются права и обязанности, возникающие при использовании товаров, результатов работы или услуг. Например, право на гарантийный ремонт, ответственность за ущерб, причиненный потребителю, его собственности или окружающей среде в результате использования продукта, работы или услуги.

В результате в отношениях по договору, помимо самого продавца, могут участвовать подрядчик или исполнитель, который призван удовлетворить интересы потребителя, производителя товара и т. д.

Также с точки зрения правовой позиции Верховного суда отношения, возникшие в результате предварительного соглашения, будут подпадать под действие законодательства о защите прав потребителей. Но только в том случае, если в соответствии с положениями предварительного договора стороны обязуются в будущем заключить договор, направленный на приобретение товаров, заказ работ и услуг на возвратной основе для удовлетворения личных, семейных и бытовых целей гражданина.

Кроме того, Верховный суд установил ряд отношений участия граждан, которые не регулируются законодательством о защите прав потребителей. Он включает создание возмездной основы для совершения нотариальных действий с

целью оказания гражданину квалифицированной юридической помощи. Например, потребительские отношения между физическим лицом и некоммерческой организацией, членом которой он является, не являются отношениями, попадающими под регулирование Закона о защите прав потребителей. Теперь необходимо определить квалификаторы, характеризующие отношения с потребителями.

Во-первых, субъективный состав участников. Это потребитель – любое физическое лицо. Это означает, что законодательство о защите прав потребителей распространяется на граждан Российской Федерации, а также иностранных граждан и лиц без гражданства. Следующим участником является лицо, которое является предпринимателем в области продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг. В нашем случае мы говорим о продавце, основной бизнес которого – продажа товаров в розничных магазинах. «Торговая организация или гражданин, который зарегистрирован как индивидуальный предприниматель в установленном законом порядке, выступает продавцом» [71]. Продавцом товара может быть производитель товара, импортер, лицо, продающее товары в розницу, дилер. В случае возникновения разногласий между продавцом и производителем товара, последний может быть включен в отношения с потребителем в порядке, установленном законодательством.

В качестве участника также может быть лицо, уполномоченное производителем или продавцом, которое обязано предпринять определенные действия в отношениях с потребителем, если последний приобретает товары неудовлетворительного качества. Во-вторых, конкретная цель договора – приобретение имущества, выполнение работ и оказание услуг. В контексте розничных продаж – это приобретение товаров для личных, семейных, хозяйственных и иных целей гражданина, за исключением использования в целях предпринимательской деятельности.

То есть, если лицо покупает товары у продавца, заключая договор розничной купли-продажи, и затем они используются в ходе коммерческой деятельности, этот гражданин не имеет права требовать применения законов о защите прав потребителей для защиты своих интересов.

Это связано с тем, что коммерческое использование продукта приводит к разному износу и требует качественных характеристик. Например, «если гражданин покупает лодочный двигатель и использует его в транспортном средстве для отдыха или рекреационной деятельности для третьей стороны с целью получения дохода, он не имеет права ссылаться на закон о защите прав потребителей в случае непропорционально высокой доли износа двигателя или поломок, связанных с истощением гарантийного ресурса» [26].

Остается вопрос, как можно квалифицировать ситуацию, если продукт используется не для предпринимательской деятельности, а, например, в благотворительных, социальных, образовательных и других целях. В этом случае при возникновении спора суд должен исходить из фактических обстоятельств конкретного дела. На наш взгляд, потребительское право не должно применяться, когда товар используется гражданином в процессе его работы.

Например, гражданин выполняет трудовую функцию водителя или экспедитора на личном транспорте в соответствии с условиями трудового договора. В этом случае применяется только гражданское право. Единственное, что следует отметить, это то, что во всех этих случаях бремя доказывания злоупотреблений лежит на предпринимателе. Однако, когда этот факт устанавливается, судебная практика усиливается по защите интересов продавца и в ней не применяется законодательство по защите прав потребителей.

В-третьих, это стрессовый характер отношений. Юридическая практика основана исключительно на предположении, что гражданин должен покупать товары, заказывать работы или услуги на возмездной основе при применении законодательства о защите прав потребителей [47]. Кроме того, Закон о защите потребителей также применяется к транзакциям с компенсацией, если нет ценовых условий и присутствуют вышеуказанные признаки. В нашем случае это прямо вытекает из норм гражданского права, поскольку договор розничной продажи априори носит компенсационный характер.

Завершая характеристику предмета правового регулирования потребительского права, необходимо отметить еще одну особенность: большинство гражданско-правовых договоров, ведущих к отношениям защиты прав потребителей, носят публичный характер. Это, как и наличие других признаков, связано с тем, что потребитель является слабой стороной в правоотношениях с предпринимателем и поэтому нуждается в дополнительных механизмах защиты своих интересов, которые напрямую связаны с личными целями.

## **1.2 Правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле**

В настоящее время широко распространены потребительские отношения, динамично развивается бизнес. Это особенно выражается в том, что все больше и больше новых тем включаются в регулирование законодательства в области защиты потребителей. Сторонами этих отношений согласно ст. 38 ГПК РФ являются потребитель (истец) и его контрагенты (ответчик) – продавец, исполнитель, изготовитель, уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или индивидуальный предприниматель.

«Истец является стороной гражданского процесса, в отношении которого были нарушены права защиты потребителей и который обратился в суд с заявлением о возбуждении дела. Ответчик считается стороной в гражданском процессе, нарушившей права истца» [57].

Исходя из анализа положений Закона РФ «О защите прав потребителей», «потребитель представлен как слабая сторона правоотношений, поскольку не обладает соответствующими знаниями (о товарах, работах, услугах, их особенностях в использовании и так далее)» [45].

Законодатель определяет потребителя как незащищенную сторону и установил различные варианты защиты его прав:

– подача искового заявления в суд потребителем самостоятельно;

– подача искового заявления в суд иными лицами, выступающими в защиту одного потребителя, либо неопределенного круга потребителей.

Потребитель может запросить помощь в защите своих прав в следующие органы.

#### 1. В органы исполнительной власти.

Согласно ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей» органы исполнительной власти имеют право осуществлять контроль и надзор за исполнением требований законодательства о защите прав потребителей, уведомлять об итогах проверок соответствующие органы с целью решения вопроса о привлечении нарушителя к ответственности [8]. Кроме того, они могут обратиться в суд с жалобой в пользу неопределенного круга лиц, права которых были нарушены другой стороной. Как известно, в состав таких органов входит Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – Роспотребнадзор.

К сожалению, с упомянутыми выше способностями данный орган не всегда их использует. В большинстве случаев представители Роспотребнадзора подают ходатайства о рассмотрении дела в их отсутствие.

#### 2. В органы исполнительной власти субъектов РФ.

Данные органы уполномочены выдавать лицензии индивидуальным предпринимателям, организациям, реализующим товары, выполняющим работы и оказывающим услуги в субъекте Российской Федерации. Они ведут реестры таких лицензий, что дает возможность отслеживать деятельность контрагентов с целью предотвращения нарушений прав потребителей этими компаниями. «Данные органы также имеют право обратиться в суд с иском о признании недействительными лицензий, выданных ими юридическим лицам и предпринимателям» [71]. Кроме того, они имеют право разрабатывать программы по обеспечению безопасности продуктов питания, реализуемых для потребителей, а также по соблюдению требований государственных стандартов качества продуктов питания на территории предприятия. Этот орган эффективен для обеспечения качества товаров, услуг и работы.

#### 3. К прокурору РФ.

Прокуратура контролирует исполнение законодательства о защите прав потребителей всеми ведомствами и организациями. Прокурор в соответствии со статьей 45 ГПК РФ вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав граждан, неопределенного круга лиц или интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.

#### 4. В органы местного самоуправления.

В муниципалитете специалист органа местного самоуправления имеет право консультировать потребителей о том, как защитить их права и принимать, и рассматривать их жалобы.

Кроме того, органы местного самоуправления имеют право отстаивать право на защиту неопределенного круга лиц в суде и принимать меры по защите прав потребителей в соответствии со статьей 46 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации [3].



Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей изложены в статье 44 Закона о защите прав потребителей [8]. Проблема в том, что деятельность органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей юридически обусловлена не их обязанностями, а лишь установлением их полномочий в этой сфере.

Кроме этого, Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [14] установлено, что защита прав потребителей не отнесена к вопросам местного значения. Из-за этого местным органам власти сложно осуществлять соответствующие права, закрепленные в Законе о защите прав потребителей [8].

5. В общественные объединения потребителей (их ассоциации, профсоюзы).

Право общественных объединений потребителей (профсоюзов) в соответствии со статьей 45 Закона об осуществлении общественного контроля за соблюдением прав потребителей ограничивается расследованием фактов, демонстрирующих нарушение прав потребителей, в пределах полномочий этих органов.

При этом общественные организации потребителей не имеют права подписывать акт проверки, отдавать приказ об устранении нарушений или требовать уплаты штрафа.

Общественным объединениям потребителей следует помнить, что документы, составленные по результатам общественной проверки, не являются безусловным доказательством нарушения индивидуальным предпринимателем (юридическим лицом) законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

Данная информация проверяется должностными лицами уполномоченных органов исполнительной власти, которые, в отличие от представителей общественных объединений потребителей, несут ответственность за достоверность сведений в документах, оформленных по результатам проверок в отношении индивидуальных предпринимателей (юридических лиц). Кроме того, «при проведении общественной проверки представители общественных объединений потребителей не вправе предъявлять справки, аналогичные или идентичные справкам должностных лиц правоохранительных органов, уполномоченных осуществлять меры контроля в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» [35].

Не допускается нанесение изображения государственной символики – государственного герба Российской Федерации на удостоверения членов общественных объединений потребителей, что является нарушением статей 4 и 8 Федерального конституционного закона от 25 декабря 2000 г. № 2-ФКЗ. «О Государственном гербе Российской Федерации» [16].

Статьей 17.10 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях предусмотрена административная ответственность за нарушение порядка официального использования Государственного герба Российской Федерации в виде административного взыскания для граждан в

размере от двух тысяч рублей, для должностных лиц – от пяти тысяч до семи тысяч рублей, для юридических лиц – от ста тысяч до ста пятидесяти тысяч рублей.

Следует отметить, что общественные объединения потребителей действуют в соответствии с уставами этих объединений (профсоюзов), утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации. Таким образом, общественные ассоциации потребителей имеют право осуществлять общественный контроль, определенный учредительными документами ассоциации.

Необходимость защиты прав потребителей по договору розничной продажи возникает в ряде случаев. Сюда должны входить ситуации ненадлежащего выполнения продавцом своих обязательств и условия, предусмотренные Законом о защите прав потребителей и другими нормативными актами.

В обоих случаях, как сторона правоотношений, возникающих при покупке товаров в розничных магазинах, потребитель имеет ряд субъективных прав, реализация которых является институциональным механизмом их защиты.

Система специальных норм защиты прав потребителей в контексте договора розничной продажи содержится в главе 2 Закона о защите прав потребителей и в соответствующих нормативных актах. Эти правила имеют особый характер по сравнению с аналогичными нормами гражданского права и имеют приоритет в случае спора.

Общий режим правового регулирования прав потребителей в случае нарушения продавцом условий качества проданного товара изложен в ст. 18 Закона о защите прав потребителей [8]. Положения этой статьи основаны на принципе общих и частных правил. Как правило, правила применяются, когда потребитель обнаруживает дефекты в товаре, независимо от его типа. В качестве специального постановления законодательный орган выделил положения о недостатках в предмете розничной торговли и закупок в связи с технически сложными товарами.

Логика разделения продаж технически сложных товаров на специальные правовые нормы последовательно реализуется не только в законодательстве, но и в других нормативных актах. Это связано со спецификой этого продукта, особым порядком использования, сроком годности и наличием особых требований к эксплуатации. А также повышенный риск причинения вреда не только потребителю и его имуществу, но и защищаемым правам и интересам третьих лиц.

Начнем с общих положений. В случае получения потребителями товара ненадлежащего качества в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право: потребовать замены товара на товар той же марки (модели или позиции); потребовать замены на аналогичный товар другой марки (модели, артикула) и при необходимости пересчетом цены; потребовать разумного снижения цены (скидки на товар); требовать устранения дефектов за счет продавца (производителя товара, лица, уполномоченного продавцом, производителя) или возмещения затрат, понесенных при устранении дефектов в товаре; отказаться от исполнения розничного контракта и потребовать возмещения уплаченной цены. Независимо от выбранного закона, потребитель вправе

требовать возмещения убытков, причиненных поставкой товара ненадлежащего качества, в порядке и на условиях, установленных законом.

Далее под потребительскими потерями понимаются, что продавец несет в результате нарушения своих обязательств – реальный ущерб, упущенную выгоду и другие косвенные убытки.

Фактический ущерб в этом случае включает расходы, понесенные потребителем на восстановление поврежденного имущества, или стоимость утраченного имущества. Упущенная выгода классифицируется как доход, который потребитель мог бы получить, если бы продавец надлежащим образом выполнял свои обязательства.

К прочим косвенным убыткам судебная инстанция относит разницу в цене других товаров, купленных потребителем при возврате товара плохого качества.

«Запрос потребителя о замене товара, устранении дефектов и возмещении уплаченной суммы должен быть удовлетворен продавцом в течение десяти дней» [71].

При покупке технически сложного товара законом предусмотрен особый порядок защиты прав потребителей. К данным товарам относят, например, автомобили, спортивные лодки с двигателями внутреннего сгорания, компьютеры и другие товары. После получения технически сложного товара неудовлетворительного качества, потребитель вправе предъявить претензию в течение пятнадцати дней с момента получения товара.

Это связано с тем, что в большинстве случаев дефекты технически сложного изделия можно определить только во время его использования. В этом случае могут быть скрытые дефекты, которые невозможно обнаружить при приемке товара. При соблюдении указанных требований продавец товара обязан либо заменить соответствующий товар, либо исправить недостатки, либо вернуть уплаченные покупателем деньги. В случае возврата денег продавец имеет право потребовать возврата некачественного товара.

Кроме того, если товар приобретен на заемные средства, продавец может нести ответственность за погашение кредитной задолженности потребителя. «В случае заключения договора розничной продажи в кредит, то есть с отсрочкой платежа, продавец обязан вернуть потребителю сумму, уплаченную при расторжении договора, и возместить расходы, связанные с получением кредита» [41].

Чаще всего возникает проблема обеспечения потребителя товарами ненадлежащего качества при покупке технически сложных товаров. Дело в том, что скрытые недостатки такого типа предметов часто проявляются при их длительной эксплуатации.

В этом случае Закон о защите прав потребителей предусматривает правило, согласно которому, если потребитель обнаруживает дефекты в товаре позднее, чем через пятнадцать дней с момента передачи товара, в некоторых случаях он имеет право объяснить свои требования. К ним относятся правовые положения: выявление существенных недостатков; невозможность использования товаров в общей сложности более 30 дней в течение каждого года гарантийного срока, так

как различные дефекты неоднократно устранялись; нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара.

Рассмотрим эти причины.

Существенные недостатки продукта. «Понятие существенных недостатков товара в связи со сложными техническими объектами раскрывается в правовых позициях Верховного суда» [26]. Согласно решению Верховного Суда РФ, под ними понимать ряд обстоятельств.

Во-первых, это дефект, который не может быть устранен с помощью ремонтных работ с целью приведения товаров в соответствие с требованиями закона, технических регламентов или договорных условий, касающихся качества товаров. К серьезным дефектам также относятся дефекты, которые невозможно устранить, в результате чего товар не может быть использован по назначению.

Во-вторых, недостатки, устранение которых влечет за собой несоразмерные затраты, непропорциональные расходы, стоимость которых близка к стоимости товара или превышает ее.

В-третьих, это недостаток, устранение которого влечет за собой непропорционально большие затраты по сравнению с устранением временного дефекта. То есть, если ремонтные работы превышают 45 дней или срок, указанный в договоре.

В-четвертых, недостатки, которые были обнаружены неоднократно. Более чем однократное выявление одного или нескольких дефектов будет признано повторным, если их наличие является препятствием для использования предмета по назначению.

В-пятых, дефект, который повторяется после устранения и невозможность использования товара в течение гарантийного срока более 30 дней в году. Так, суд, например, признает ходатайство потребителя о возврате транспортного средства правомерным, поскольку им нельзя было пользоваться более тридцати дней в течение года. В этом случае потребитель должен подать претензию производителю товара или уполномоченному лицу.

По требованию потребителя продавец, импортер или уполномоченная организация обязаны принять товар с дефектом и, при необходимости, проверить качество товара и определить причины дефектов. В случае возникновения разногласий между сторонами при проверке качества товара продавец (импортер, уполномоченный представитель) обязан провести проверку качества товара за свой счет, на что потребитель имеет право во время рассмотрения жалобы. В случае несогласия с результатом экспертизы потребитель имеет право оспорить его и провести новую экспертизу за свой счет. Следует отметить, что «потребитель обязан возместить затраты на экспертизу, если выясняется, что дефект товара вызван обстоятельствами, за которые продавец или производитель не несут ответственности» [41].

Важно отметить, что в сроки, установленные договором или законом, потребитель должен предъявить продавцу претензию и подготовить товар к экспертизе для определения дефектов и причин их возникновения.

Если товар не имеет гарантийного срока, срока службы или долговечности, то в этом случае применяются правила, установленные законом. Согласно ст. 19 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в случае передачи товара потребителю, на который не установлен гарантийный срок или срок годности товара, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором [8].

В этом случае в качестве разумного срока необходимо рассчитать период времени, необходимый для выявления дефектов товара, исходя из потребительских характеристик товара, сезонного характера их использования, конструктивной сложности товара и других факторов.

При обнаружении существенных дефектов в товаре потребитель оставляет за собой право предъявить иск продавцу, производителю, уполномоченному представителю о бесплатном устранении недостатков в товаре по истечении двух лет, в течение срока полезного использования товара или десяти лет с даты передачи товара, если срок службы не определен.

Это требование может быть предъявлено только в том случае, если потребитель может доказать, что дефекты товара возникли до того, как они были переданы потребителю.

При подаче этого запроса производитель, импортер и уполномоченная организация обязаны удовлетворить запрос потребителя в течение 20 дней с даты подачи.

Если в течение указанного срока запрос потребителя не удовлетворен или дефекты не могут быть устранены, потребитель имеет право использовать другие способы возмещения убытков или потребовать возмещения.

При заключении договора розничной купли-продажи дистанционно условия предъявления претензий к товарам неудовлетворительного качества начинают применяться с момента доставки товара покупателю, если иное не предусмотрено договором.

Следует отметить, если гарантийный срок для отдельных компонентов товара не указан, по умолчанию применяется общий гарантийный срок для продукта. Если гарантийный срок указан для компонентов, и он короче, чем срок для всего продукта, в течение гарантийного срока может потребоваться замена компонентов, устранение дефектов для всего продукта. Если срок гарантии на компонентный продукт больше, чем на весь продукт, потребитель имеет право заявить о дефекте всего продукта даже после гарантии, если дефект обнаружен в компоненте продукта.

Требования потребителя о возмещении затрат на ремонт товаров, понесенных потребителем или третьим лицом, возмещении убытков, связанных с доставкой товаров неудовлетворительного качества, должны удовлетворяться продавцом, импортером и уполномоченным лицом в течение десяти дней.

Нарушение условий выполнения требований потребителя или несоблюдение этих требований является основанием для привлечения к ответственности продавца, производителя, импортера и уполномоченной организации.

Ответственность выражается в размере штрафа в размере одного процента от стоимости товара за день просрочки.

Условия устранения дефектов товара (ремонта) могут быть в договорных условиях или в положениях статьи 20 Закона о защите прав потребителей [8].

Соответственно, дефекты товара должны быть устранены немедленно, то есть в минимальные сроки, необходимые для устранения таких дефектов в товаре. Срок устранения дефектов по договору не может превышать 45 дней.

Если существует договорная оговорка о сроке устранения недостатков, стороны имеют право продлить его по взаимному соглашению. Однако отсутствие запчастей и необходимых устройств не является поводом для увеличения сроков ремонта.

В случае запроса об устранении дефектов в товарах длительного пользования продавец, импортер и уполномоченное лицо обязаны предоставить потребителю аналогичный товар или товар с такими же потребительскими характеристиками на период бесплатного ремонта.

Правительство РФ составило перечень товаров, на которые данное требование не распространяется.

Например, автомобили, прогулочные катера, плавсредства, автотранспортные средства, за исключением транспортных средств для инвалидов, мебель, бытовая техника, которая используется в качестве предметов туалета и гигиены, гражданское оружие, электрические устройства для термической обработки продуктов питания.

Следует отметить, что «ряд автосалонов предоставляют автомобили потребителям на время гарантийного ремонта. Однако обычно это включается в договор купли-продажи автомобиля и распространяется на товары определенной стоимости» [41].

Для продления гарантийного срока на ремонт товаров действуют общие правила пунктов 3 и 4 ст. 20 Закона о защите прав потребителей.

В случае обычного устранения дефектов гарантийный срок на товар приостанавливается на период, в течение которого товар не использовался, то есть с даты обращения потребителя до даты выдачи товара. В случае ремонта товаров с заменой компонентов на них распространяется тот же гарантийный срок, что и на замененные товары или части товаров. Начало этого периода начинается с момента выдачи товара.

Эта норма носит особый характер по отношению к нормам гражданского права и имеет приоритет. «В этом случае можно согласиться с тем, что законодательство о защите прав потребителей предоставляет покупателю дополнительные гарантии» [30].

Для замены товара ненадлежащего качества продавец, импортер и уполномоченное лицо юридически обязаны заменить товар в течение семи дней

после получения запроса потребителя. В случае дополнительной проверки качества товара срок продлевается до 20 дней.

Если товара нет в наличии на момент подачи запроса от продавца, импортера или уполномоченной организации, срок продлевается до одного месяца. При замене товара также применяется правило временного предоставления аналогичного товара в течение трех дней, за исключением товаров, установленных постановлением Правительства Российской Федерации.

При обмене товара гарантийный срок снова начинается с момента выдачи товара потребителю. Если товар заменен товаром той же марки, стоимость товара не будет пересчитана. Напротив, если товар заменен аналогичным товаром другой марки, стоимость товара будет пересчитана. Если новый товар имеет более высокую стоимость, потребитель обязан оплатить разницу в цене товара. Если она меньше, разницу в цене необходимо вернуть потребителю.

Если замена товара невозможна из-за снятия товара с производства, потребитель имеет право использовать все другие способы защиты своих прав, вытекающие из норм законодательства о защите прав потребителей.

### **1.3 Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей в розничной торговле**

Чтобы охарактеризовать гражданско-правовые средства защиты прав потребителей, необходимо проанализировать понятие гражданско-правовых средств защиты.

Есть много разных соображений относительно определения средства правовой защиты, например, «средство правовой защиты – это метод, с помощью которого обеспечивается осуществление субъективных гражданских прав, а также выполнение субъективных обязательств в соответствии с гражданским правом» [32]. Однако мы придерживаемся мнения Б.И. Пугинского, который понимает средство правовой защиты как «совокупность юридически значимых действий, не противоречащих законодательству и интересам общества» [63]. Назначение правовых средств – любая социально-экономическая цель – достигается за счет реализации прав и выполнения субъектом своих обязательств.

Таким образом, средства гражданского права для защиты прав потребителей преследуют цель реализации субъективных прав и обеспечения надлежащего выполнения обязательств, включая предотвращение нарушения прав другой стороны. Это означает, что такие защитные меры направлены на обеспечение прав потребителей, которые изложены в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», о котором мы уже говорили в предыдущем абзаце.

Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей направлены на компенсацию или восстановление нарушенных прав субъекта. То есть они применяются, когда «другая сторона уже нарушила права потребителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации» [25].

Следует отметить, что Гражданский кодекс Российской Федерации, упомянутый Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также

целый ряд уставных документов, регулирующих отдельные вопросы защиты прав потребителей, направлены на правовое регулирование отношений между потребителями и продавцами. Особый интерес представляет Закон РФ «О защите прав потребителей», который носит защитный и охранный характер. Как отмечает А.Ю. Кабалкин, «термин «защита», использованный в названии, не совсем удачный, поскольку в самом законе есть глава IV, которая обеспечивает государственную и общественную защиту прав потребителей, в то время как остальные главы в основном направлены на реализацию субъективных прав потребителей» [41].

Характерной чертой защиты потребителей является то, что защита обеспечивается как средствами гражданского права, так и государственными отраслями, такими как гражданское судопроизводство, финансовое, административное и, в некоторой степени, уголовное право. Например, Уголовный кодекс Российской Федерации предусматривает уголовную ответственность за изготовление, хранение (транспортировку) или реализацию товаров и продукции, а также за выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья человека (ст. 238 УК РФ) [7]. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в главе 14 предусматривает ответственность продавца за нарушения в области защиты прав потребителей, например: 14.7 «Обман потребителей» [5].

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» также предусматривает гражданское производство в качестве альтернативной юрисдикции по делам о защите прав потребителей. В данной категории дел истец (потребитель) вправе предъявить иск не только по своему месту жительства ответчика, но и по месту жительства либо местонахождения самого потребителя, а также по месту заключения или исполнения договора (ч. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», ч. 7 ст. 29 ГПК РФ) [3]. Соответственно, выбор юрисдикции принадлежит и зависит только от истца. Кроме того, в этом случае истец освобождается от уплаты государственной пошлины при предъявлении иска (статья 333.36, часть 2 статьи 2 Налогового кодекса Российской Федерации с учетом пункта 3 статьи 3 настоящей статьи) [6]. Например, ч. 2 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает презумпцию, согласно которой предполагается, что потребитель не имеет специальных знаний о характеристиках товара (услуги, работы).

Использование гражданско-правовых средств защиты прав потребителей имеет свои особенности по сравнению с использованием аналогичных правовых средств в классических гражданско-правовых отношениях. Гражданско-правовой договор как правовой инструмент основан на соответствующем волеизъявлении сторон. Таким образом, субъекты гражданских правоотношений вправе выбирать как контрагента, так и модель правового регулирования. Разумеется, в законодательстве РФ существуют и исключения, например ст. 621 ГК РФ [2], которая предоставляет преимущественное право заключения договора аренды на новый срок арендатору или ч. 1 ст. 8 ФЗ «О естественных монополиях» [9], которая



лишает субъектов естественных монополий права отказывать в заключении договора некоторым категориям субъектов и др.

Что касается области обязательств, в которых участвуют потребители, закон предусматривает обязанность другой стороны заключить соглашение с любым потребителем, который обращается к нему, что фактически также является исключением из правила свободы договора. Таким образом, объявление о потребительском договоре (ч. 3 ст. 426 ГК РФ) является законным средством защиты, поскольку позволяет потребителю удовлетворить его потребность в товарах, услугах и работах.

Законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей также предусмотрено специальное регулирование некоторых средств обеспечения исполнения обязательств. Например, законом устанавливается неустойка за влияние элементов публичного права в договоре купли-продажи (в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки на основании ч. 1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» и не может быть уменьшена даже по соглашению сторон (увеличение суммы неустойки возможно только самим продавцом). Штраф также устанавливается не для потребителя, а для продавца в целях обеспечения выполнения его неденежных обязательств (передача товаров, оказание услуг). Еще одним признаком неустойки является обязательство продавца добровольно выполнить требования потребителя по уплате неустойки (ч. 5 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»), поскольку в ином случае суд уже на основании ч. 6 ст. 13 взымает с продавца специальный штраф в размере 50 % от суммы, назначенной судом в пользу потребителя.

Еще одним средством защиты прав потребителей является обязанность продавца в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» раскрывать информацию о товаре, работе или услуге (статья 10), а также требования к безопасности товара, работы или услуг (статья 7). Эти требования являются обязательными и не зависят от воли договаривающихся сторон. Также необходимо сказать несколько слов о мерах, принимаемых для измерения эксплуатационного воздействия на потребителя. По мнению В.П. Грибанова «договаривающейся стороне предоставляется право немедленно влиять на контрагента, который не выполняет свои обязательства, что побуждает его надлежащим образом выполнять такое обязательство» [35]. Примером таких мер является обязательство продавца вернуть покупателю денежную сумму за приобретенный товар с дефектом (ч. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, можно сделать вывод, что специфика сферы защиты прав потребителей определяет специфику правовых средств, включая защиту. Как мы выяснили, правовые средства защиты прав потребителей – это межотраслевые меры, которые улучшают меры защиты потребителей и предотвращают очевидные нарушения со стороны продавца (производителя и т. д.). Помимо юридических средств защиты прав и правовых средств, гарантирующих выполнение обязательств, законодательство о защите прав потребителей также содержит меры оперативного воздействия и меры ответственности. Неопределенность и недостаток специальных знаний среди потребителей определяют государственное

регулирование содержания и порядок использования правовых средств. Это отражает общую концепцию закона о защите прав потребителей.

## **Выводы по разделу 1**

Таким образом, основная функция законодательства о защите прав потребителей состоит в защите самого слабого элемента таких правовых отношений – потребителя. Выделение данной категории правоотношений в отдельную группу связано, прежде всего, с экономическим неравенством потребителей и продавцов (включая производителей, экспортеров, импортеров). Соответственно, есть некоторые практические трудности в определении субъекта как потребителя. В данном случае суд должен исходить из характеристик потребителя, которые отражены в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей». Необходимость особенного подхода к этой проблеме объясняется тем фактом, что на практике, как мы выяснили, бывают случаи, когда непотребительский бизнес пытается применить законы о защите потребителей, чтобы воспользоваться дополнительными правами, которые он предоставляет.

Правовой статус субъектов защиты прав потребителей предполагает, что государство хочет обеспечить максимальную защиту потребителя, предоставив ему уникальные для него дополнительные права и привлекая к защите его прав множество субъектов, таких как: органы местного самоуправления, государственный надзор (Роспотребнадзор), общественные объединения потребителей, включая их союзы и ассоциации.

Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей преследуют цель реализации субъективных прав и обеспечения надлежащего исполнения обязательств, в том числе предотвращения нарушения прав другой стороны. Характерной чертой защиты потребителей является то, что их защита достигается как в рамках гражданского права, так и через такие государственные отрасли, как гражданское судопроизводство, финансовое, административное и, в некоторых случаях, уголовное право.

## 2 ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

### 2.1 Особенности досудебного регулирования защиты прав потребителей в розничной торговле

На практике часто имеет место некорректное применение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» от 02.07.1992 № 2300–I (далее – Закон) к отношениям, которые должны регулироваться в соответствии с его нормами [8]. Для правильной квалификации отношений как подпадающих под действие Закона следует ссылаться на следующие разъяснения Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 г. № 17 (далее – Постановление № 17) [61].

Субъектом таких правоотношений является, с одной стороны, лицо, которое намеревается приобрести товары или услуги для личных нужд, не связанных с предпринимательством, а с другой стороны, хозяйствующий субъект (организация или ИП, пункт 1 постановления). Таким образом, суд не признал желание гражданина напечатать книгу в большом количестве как услугу, полученную исключительно для личного пользования, и таким образом отменил решения судов по предыдущим делам, в которых применялись положения Закона.

Правовые отношения, регулируемые специальными законами, регулируются Законом только в той части, которая не регулируется соответствующим специальными законами (раздел 2 Постановления № 17).

Правовые отношения, возникающие из договоров страхования, капитального строительства, банковских вкладов, транспорта и т. д., следует в первую очередь рассматривать с точки зрения соответствующего отраслевого законодательства. Например, ВС РФ передали на повторное рассмотрение спор, вытекающий из договора банковского депозита, к разрешению которого суды предыдущих инстанций применили нормы Закона о защите прав потребителей, а не специальные положения Гражданского кодекса Российской Федерации (определение ВС РФ от 27 сентября 2016 г. по делу № 88-КГ16-7) [56].

Неустойка в связи с нарушением установленных законодательством сроков выполнения требований потребителя в связи с необходимостью устранения недостатков товара/услуг, при замене некачественного товара или иных индивидуальных требований потребителя (статьи 21, 22 и 23 Закона) рассчитывается за каждый день нарушения таких сроков до дня выполнения требований продавцом/производителем или до дня, когда потребитель предъявляет новую претензию, связанную с продажей товаров с дефектами.

Следует отметить, что в последнем случае неустойка в размере 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки также налагается за нарушение сроков удовлетворения нового потребительского спроса (пункт 32 Постановления № 17).

«Штраф за нарушение условий начала или окончания выполнения работы также рассчитывается за каждый день просрочки указанных условий до даты начала/окончания работы или до дня, когда потребитель предъявит новые требования» [37].

В этом случае неустойка может быть начислена за любую из процедур нарушения, предусмотренных в договоре. Однако в этом случае общая сумма неустойки не должна превышать стоимость соответствующего товара/услуги (пункт 32 Постановления № 17).

Уменьшение суммы неустойки, связанной с нарушением прав потребителей в соответствии со ст. 333 ГК РФ, может быть произведено только в исключительных случаях по запросу ответчика и с указанием причин, послуживших основанием для уменьшения размера такой неустойки (пункт 34 Постановления № 17). Обобщение правовой практики защиты прав потребителей в спорах, связанных с взысканием конфискованного имущества, предусмотренного Законом, позволяет выделить следующие особенности решений по таким спорам.

При определении исключительности дела о снижении неустойки в соответствии со статьей 333 Гражданского кодекса Российской Федерации по делам о защите прав потребителей суд на своих основаниях может принять решение о степени исполнения ответчиком своих обязательств, имущественном положении заявителя и другие особенные обстоятельства (определения ВС РФ от 20.10.2015 № 14-КГ15-9 [53], от 24.02.2015 № 5-КГ14-131 [55], от 20.01.2015 № 18-КГ14-184 [54], от 03.11.2015 № 4-КГ15-48 [52] и др.). Распространенными причинами уменьшения неустойки в ситуациях, рассматриваемых в суде, являются задержка в исполнении обязательства продавцом/исполнителем и размер ущерба, понесенного потребителем в связи с такой задержкой (например, решение Биробиджанского районного суда Еврейской автономной области от 22 ноября 2018 г. по делу № 2-2424 / 2018) [65].

Наличие оснований для уменьшения неустойки и критерии соразмерности определяются судом самостоятельно в каждом отдельном случае на основании обстоятельств, установленных в конкретном случае.

В случае выполнения судом требований потребителя, установленных законом, суд наложит на продавца/производителя штраф за недобровольное выполнение требований потребителя в размере 50 % от суммы, назначенной судом в пользу потребителя (пункт 6 статьи 13 Закона).

Размер указанного штрафа рассчитывается исходя из общей суммы требований потребителя, удовлетворенных судом. Если в более поздних апелляционных решениях сумма претензий уменьшается по решению суда, размер штрафа за несоблюдение требований потребителя продавцом/производителем должен быть соответственно уменьшен (п. 5 обзора ВС РФ по отдельным вопросам судебной практики, утвержденный Президиумом ВС РФ (01.02.2012)) [46].

Решение суда, основанное на неверном исчислении суммы определенных требований потребителей, может быть признано незаконным (п. 4 того же обзора судебной практики).

Итак, согласно общепринятой практике:

– для выполнения требования о возмещении морального вреда в пользу потребителя достаточно установить, что имело место нарушение прав последнего (п. 45 Постановления №17);

– размер этой компенсации определяется судом с учетом обстоятельств конкретного дела, но независимо от имущественной компенсации в пользу потребителя (то есть размер компенсации морального вреда не будет рассчитан ни в какой пропорции от стоимости товара или суммы неустойки, присужденной потребителю);

– размер компенсации морального вреда, присуждаемой потребителю в каждом отдельном случае, должен определяться судом с учетом характера моральных и физических страданий, причиненных потребителю, исходя из принципа разумности и справедливости.

Моральный вред, причиненный потребителю его собственными внутренними убеждениями, суд оценивает с учетом обстоятельств конкретного дела. Как правило, суды принимают во внимание: характер и продолжительность морального вреда истца, степень вины ответчика; меры продавца/подрядчика по восстановлению нарушенного потребительского права, возможные негативные последствия для потребителя в связи с нарушением его законного права и др.

Если действия продавца/поставщика услуг квалифицируются как нарушение прав потребителя в соответствии с законом, суд должен правильно оценить, является ли потребитель услуг потребителем в значении закона.

Например, ВС РФ отменил решение суда низшей инстанции в пользу истца, поскольку он поставил под сомнение использование истцом объекта страхования именно в личных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью.

При разрешении спора об уступке требований, вытекающих из кредитных договоров с гражданами, суд должен учитывать, что закон не регулирует право банка или иной кредитной организации передавать право требования по кредитному договору с индивидуальным потребителем компаниям, не имеющим на это лицензии.

Нормы Гражданского кодекса Российской Федерации не подчиняются требованиям гражданина по защите своих прав, если он обманным путем заключает договор займа от своего имени. Положения Закона не распространяются на отношения, возникающие из кредитного договора, заключенного между кредитным потребительским кооперативом и гражданином-акционером этого кооператива. Гражданин вправе отказаться от выплаты личного страхового возмещения по договору займа и может требовать возмещения убытков, понесенных в связи с непредставлением в разумный срок необходимой информации о предоставленной выплате.

Компании, умышленно вводящие потребителей в заблуждение при продаже товаров и услуг или осуществляющие иные формы обмана потребителей, могут быть привлечены к административной ответственности за эти действия (ст. 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях) [5].

Надзорные органы в сфере защиты прав потребителей, помимо прочего, имеют право подавать в суд заявление о ликвидации хозяйствующего субъекта, систематически нарушающего права потребителей (статья 40 Закона).

Суд накладывает на продавца ответственность за обман покупателя, выражающуюся в фактической доставке ему товара, комплектность которого не

соответствует указанной в акте приема-передачи. В этих делах суд исследует наличие объективных обстоятельств, при которых такое нарушение со стороны продавца могло быть вызвано исключительными или непреодолимыми обстоятельствами, а также наличие причин, по которым такое нарушение могло быть классифицировано как незначительное.

В настоящее время популярность досудебного разрешения споров растет из-за существующих недостатков судебного процесса. Следует сказать, что как досудебные (внесудебные), так и судебные процедуры разрешения конфликтов являются видами средств правовой защиты в этом случае гражданских субъективных прав [39]. Однако в Российской Федерации досудебная или внесудебная процедура защиты субъективных прав не так развита, как за рубежом, но законодательные органы уже активно пытаются внедрить ее во многих областях права в нашем обществе, в том числе в сфере защиты прав потребителей.

Примером указанной позиции является принятое в 2017 году постановление Правительства Российской Федерации «после утверждения Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» [17]. Эта стратегия направлена на модернизацию законов о защите прав потребителей с целью «гармонизации и последующей независимой кодификации». Одним из ожидаемых результатов этой стратегии является наличие эффективных процедур рассмотрения жалоб потребителей. Такая формулировка свидетельствует о заинтересованности государства в развитии эффективной судебной защиты прав потребителей, а также в переводе конфликтов на уровень досудебного урегулирования.

Эта стратегия включает введение и расширение областей рынков потребительских товаров, на которых будут применяться процессы посредничества, с одной области в 2018 году до десяти областей к 2030 году. Стоит напомнить, что в РФ существует ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» [15], в рамках которого государство и ведет работу по внедрению процедуры медиации также и в такие отрасли, как трудовое, семейное и другие отрасли права. Безусловно, внедрение медиации в защиту прав потребителей позволит сторонам прийти к компромиссу и прийти к взаимоприемлемому соглашению [71]. Но и здесь есть недостатки, связанные с особенностями этой процедуры.

Во-первых, определение продолжительности процесса посредничества довольно проблематично, и этот процесс может быть отложен (до шести месяцев в некоторых случаях), и, как следствие, вполне возможно, потребует судебного разбирательства.

Во-вторых, в области защиты прав потребителей потребитель может направить претензию, что уже может служить выгодным исходом для потребителя, поскольку закон предусматривает специальный штраф в размере 50 % для продавца за несоблюдение процедуры добровольного урегулирования споров.

В-третьих, созданы благоприятные условия, при которых потребители могут обращаться в судебные органы за защитой своих прав.

Соответственно, мы считаем необходимым изучить порядок рассмотрения жалоб в целях защиты прав потребителей. Следует отметить, что процесс подачи жалобы может быть обязательным в двух случаях: когда это предусмотрено законом и когда это предусмотрено договором. Например, п. 2 ст. 452 ГК РФ дает право требовать изменения или расторжения договора в суде только после направления соответствующей претензии договаривающейся стороне. Согласно статье 132 ГПК РФ при подаче иска, помимо прочего, должны быть представлены доказательства, подтверждающие соблюдение обязательного досудебного порядка разрешения спора. Соответственно, несоблюдение обязательного процесса подачи претензий приведет к отказу в рассмотрении иска. Если этот факт станет очевидным после принятия иска, то иск будет оставлен без рассмотрения (часть 1 статьи 135 и часть 1 статьи 222 ГПК РФ).

Особенность процедуры рассмотрения претензий в сфере защиты прав потребителей заключается в том, что она не является обязательной. Однако есть и некоторые особенности, разъясненные на Пленуме ВС РФ от 28 июня 2012 г. № 17. ВС РФ отметил, что в двух случаях до подачи искового заявления в суд применяется процесс обязательного разрешения споров. Во-первых, по п. 4 ст. 55 Федерального закона «О связи», которым предусмотрена заявочная процедура защиты прав потребителей в случае неисполнения или недопустимого исполнения обязательств по договору оказания услуг связи оператором связи [12]. Во-вторых, на основании п. 1 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации, а также ст. 797 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае возникновения спора в связи с перевозкой пассажира, груза, багажа, а также в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом [4]. Эти случаи являются исключением, и для других споров о защите прав потребителей процесс подачи претензии является обязательным. Показательным является апелляционное решение Ленинградского областного суда, отменившего решение суда первой инстанции, поскольку судья неправильно применил ст. 452 ГК РФ, а именно: требования истца основывались на Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей», который не предусматривает обязательного предварительного порядка разрешения спора [49].

Отсутствие обязательной процедуры подачи претензий для защиты прав потребителей дает потребителям возможность защитить свои права. Однако, на наш взгляд, у такого подхода есть свои недостатки. Как уже было сказано, в Российской Федерации наблюдается тенденция к развитию внесудебных форм защиты гражданских прав. В этом случае суд должен быть последним делом, по которому гражданин подаст иск в случае неисполнения добровольного распоряжения.

Считаем, что процедуру подачи претензий для защиты прав потребителей следует сделать обязательной. У этого решения есть несколько преимуществ. Во-первых, Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает указанную штрафную санкцию за отказ продавца в добровольном разрешении спора с потребителем. Следует отметить, что особенность гражданского права заключается в том, что оно не характерно для таких видов санкций, которые были бы

направлены на запугивание и наказание. Эти виды санкций более распространены в отраслях публичного права, таких как административное или уголовное право [37]. Однако эта санкция носит защитный и превентивный характер и побуждает контрагента потребителя добровольно выполнять свои разумные требования.

Во-вторых, процедура подачи претензии позволяет продавцу более детально сформулировать свои объяснения. Как отмечают некоторые авторы, продавец часто узнает о существовании иска потребителя к нему после того, как потребитель предъявил иск о защите прав потребителя, который не позволяет учитывать интересы продавца [20].

В-третьих, обращение потребителя с требованием позволяет ему сформулировать свою позицию в суде в случае получения отрицательного ответа, так как продавец, отказывающийся дать потребителю, приводит причины и основания такого отказа.

В-четвертых, обязательный характер процесса подачи претензии снизит нагрузку на суды и избавит их от необоснованных исков. Кроме того, эта мера будет иметь позитивный характер в решении набирающей популярность проблемы так называемого «потребительского экстремизма», который по самой своей природе является нарушением закона [38]. Ведь главная цель не только норм, защищающих права потребителей, но и всего законодательства в целом – восстановление и защита нарушенных прав, а не извлечение материальных или иных благ, наносящих вред контрагенту-потребителю.

Поэтому мы полагаем, что в области защиты прав потребителей имеются все предпосылки для эффективного применения обязательной процедуры подачи претензии с учетом тенденции к введению процедуры досудебного урегулирования споров. И практика показывает, что в большинстве случаев претензии потребителей удовлетворяются добровольно без судебного вмешательства [36].

Мы также считаем необходимым выделить другие виды внесудебной защиты прав потребителей. Большое значение имеют общественные объединения (федерации, профсоюзы), которые, помимо прочего, напрямую защищают права потребителей в суде.

Предусмотренная статьей 45 Закона деятельность таких общественных объединений очень важна, поскольку они распространяют информацию о правах потребителей, а также о мерах, необходимых для их защиты. В настоящее время количество таких общественных объединений значительно увеличивается с 1628 в 2014 году до 1864 в 2019 году [17]. Особую роль в этом должны играть профессиональные качества и квалификация профессионалов этих общественных объединений. В конечном счете, их основная цель – осуществлять общественный контроль за соблюдением законов о защите прав потребителей и участвовать в разработке и реализации директив по защите прав потребителей на всех уровнях.

Поэтому мы считаем, что разработка, совершенствование и внедрение новых видов досудебного регулирования защиты прав потребителей должны быть приоритетным направлением для государства. Это будет способствовать развитию гражданского общества, а также снизит общую нагрузку на суды.



## **2.2 Особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле**

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» – основной правовой акт, регулирующий отношения при покупке товаров и услуг, а также урегулирование споров по вопросам качества продукции [8].

Этот закон призван регулировать отношения между покупателем и продавцом или производителем товаров. В отношении качественной доставки товаров или услуг этот документ имеет первостепенное значение. Возврат товара продавцу не всегда означает обязательство вернуть уплаченные за него деньги.

В некоторых случаях законом предусмотрена возможность обмена товаров на аналогичные, и покупатель не вправе требовать возврата денег. Существуют существенные различия в правилах возврата денег за качественный и некачественный товар.

Содержание Закона представляет собой положения, регулирующие отношения между поставщиками и потребителями на федеральном и региональном уровне. После заключения договора продавец должен предоставить указанные в нем услуги или товары. Он не может проявлять инициативу по расторжению договора. Только покупатель имеет право отказаться. За невыполненную услугу с исполнителя взимается не только сумма товара/услуги, но и уплата штрафа по решению суда [24]. Если товар хорошего качества, покупатель должен обратиться в магазин в течение 14 дней. Для некачественной продукции с установленным гарантийным сроком – этот срок равен продолжительности гарантийного срока.

Закон о защите прав потребителей обеспечивает право потребителя на безопасность продукции. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение порчи имущества потребителя, являются обязательными. Закон также предусматривает право на компенсацию ущерба жизни и здоровью потребителя.

Потребитель на территории Российской Федерации, помимо возмещения вреда жизни и здоровью, вправе рассчитывать на возмещение морального вреда.

В России довольно большая судебная практика по искам о возмещении вреда, причиненного жизни и здоровью потребителей. Есть как положительные, так и отрицательные практики.

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.11.2016 по делу № 33-40063/201557 [21]. Требование: на компенсацию морального вреда. Обстоятельства: Истец ссылается на то, что ответчику причинены телесные повреждения в результате продажи товара неудовлетворительного качества.

Решение: Иск удовлетворен частично, поскольку ответчик оказывал услуги общественного питания, не соответствующие требованиям безопасности для жизни и здоровья, в связи с чем ответчик должен был понести последствия в виде причинения вреда здоровью истца, размер компенсации морального вреда был

определен с учетом продолжительности лечения истца, болезненности травмы, перенесенного стресса и переживаний.

Кассационное определение Тюменского областного суда от 26.03.2017 по делу № 33-1169/201258 [42]. Было удовлетворено требование на возмещение стоимости приобретенных товаров и компенсацию морального вреда, так как потребитель получил товар (продукцию) ненадлежащего качества, также не отвечающий требованиям безопасности для здоровья потребителей.

Апелляционное определение Ростовского областного суда от 15.12.2018 по делу № 33-21066/201659 [23]. Требование: возмещение ущерба, неустойки, штраф, компенсация морального вреда.

Обстоятельства: покупка товара некачественного качества нанесла вред здоровью истца.

Решение: Требование удовлетворено частично.

Конечно, о таких больших объемах моральной компенсации, как в США, говорить не приходится, но положительная динамика, безусловно, есть. Граждане становятся более мобильными, чтобы защитить свои права, и там, где есть движение, будет результат.

Если российский потребитель пострадал из-за некачественного товара или услуги, он должен зафиксировать ущерб, подать жалобу в надзорные органы, провести необходимые экспертизы, установить причинно-следственную связь и обратиться в суд.

Понятие вреда как таковое не раскрывается ни в одной конкретной норме Гражданского кодекса Российской Федерации. Поэтому обратимся к правоприменительной практике. В одном из своих определений ВС РФ дали наиболее полное определение вреда, что означает, что он уменьшает охраняемую законом имущественную, материальную или нематериальную выгоду, включая неблагоприятные изменения этих благ, которые могут быть как имущественными, так и неимущественными, т. е. нематериальными [48]. В этой смысловой нагрузке мы рассмотрим особенности компенсации вреда в сфере защиты прав потребителей.

Возмещение ущерба (материального и нематериального) регулируется главой 59 Гражданского кодекса Российской Федерации и регулируется статьями 14 и 15 Закона.

Соответственно, каждый потерпевший имеет право на компенсацию имущественного ущерба продавцом или производителем (на усмотрение потерпевшего), а в случае оказания услуги или выполнения работы – исполнителем (независимо от того, находится ли с ним в договорных отношениях). Ущерб, причиненный имуществу, здоровью или жизни потребителя, подлежит возмещению в полном объеме и независимо от вины производителя (исполнителя или продавца). Ущерб не подлежит возмещению, если указанные нами лица смогут доказать в суде, что такой ущерб был вызван обстоятельствами непреодолимой силы или нарушением потребителем установленных правил использования, транспортировки или хранения товаров (услуг, работ). В то же время бремя доказывания таких обстоятельств лежит на производителе (продавце,

исполнителе), импортере или уполномоченных организациях, а также на индивидуальных предпринимателях. Примером может служить Решение Свердловского областного суда, согласно которому ответчик смог доказать, что вред потребителю, причиненный неисправностью двигателя купленного им автомобиля, возник в результате нарушения потребителем правил эксплуатации транспортного средства, что освобождает ответчика от ответственности за повреждение двигателя [51].

Ответчику запрещается в суде ссылаться на незнание особых свойств материалов и устройств, возникших в результате повреждения. Такая позиция законодателя отражает тенденцию к невиновной деликтной ответственности, что, в свою очередь, усиливает принцип корпоративной социальной ответственности.

Следует помнить, что материальный ущерб следует понимать только как реальный ущерб и потерю дохода для потребителя [19].

Материальный ущерб подлежит возмещению при условии, что такой ущерб был причинен в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если такой срок не установлен, в течение 10 лет со дня передачи товара или работы потребителю. Если такой момент времени не может быть определен, десятилетний период отсчитывается со дня изготовления товара или окончания работ.

Закон также предусматривает возмещение ущерба независимо от того, когда он был причинен. Во-первых, если срок службы или срок хранения не был установлен законом, а во-вторых, если потребитель не был предупрежден о необходимых мерах, которые необходимо принять после истечения срока годности (срока службы), и ему не была предоставлена полная и достоверная информация о продукте.

В случае нематериальных товаров – это компенсация морального вреда, понесенного потребителем. В контексте Гражданского кодекса Российской Федерации определение морального вреда содержится в статье 151, которая определяет его как физическое или моральное страдание. Вопросам компенсации морального вреда также посвящено постановление пленума ВС РФ от 20 декабря 1994 г. № 10, который дает более четкое определение морального вреда, а также поднимает некоторые вопросы о его величине. Установленный факт нарушения прав потребителей уже является основанием для предъявления требований о возмещении морального вреда и достаточным условием удовлетворения такого иска.

В законе «О защите прав потребителей» в ст. 15 закреплены особенности возмещения морального вреда. Во-первых, моральный ущерб, нанесенный потребителю, возмещает только производитель (продавец, импортер, подрядчик, а также уполномоченные организации или индивидуальные предприниматели) по вине последнего.

Во-вторых, только суд определяет размер компенсации морального вреда, который не зависит от размера компенсации имущественного ущерба. Размер компенсации морального вреда остается, пожалуй, самым спорным фактором. В Российской Федерации размер компенсации морального вреда крайне мал, а в

случаях защиты прав потребителей средний, по некоторым данным, колеблется от 5000 до 50 000 рублей [43]. Постановлением Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 г. № 17 по вопросу об определении размера компенсации морального вреда рекомендуется судам определять его отдельно для каждого конкретного случая. В этом случае суд должен принять во внимание такие факторы, как тип моральных и физических страданий, причиненных потребителю. При определении размера компенсации суд должен руководствоваться такими принципами, как разумность и справедливость. Специфика компенсации морального вреда как средства защиты субъективных прав заключается в субъективной оценке ее размера. Хотя, на наш взгляд, в современной реальности сложно определить физические и психические страдания потребителя, пытающегося защитить свои права в претензиях и судебных разбирательствах, когда вместо удовольствия от покупки товара (услуги) потребитель получает «головную боль» и месяцы, чтобы доказать свою точку зрения. При оценке моральных и физических страданий суд должен принять во внимание все фактические обстоятельства, причинившие моральный вред, индивидуальные особенности потерпевшего, а также любые другие обстоятельства, которые отражают тяжесть страданий потребителя.

Размер компенсации также зависит от судебной практики в регионе. Как правило, в большинстве случаев суды уменьшают размер компенсации морального вреда, заявленной потребителем. Анализируя юридическую практику, исследователи приходят к выводу, что суды часто пренебрегают вопросом установления тех или иных видов недугов, от которых страдает истец (потребитель), и не мотивируют ими свое решение о размере компенсации.

М.А. Эрделевский уделял большое внимание изучению особенностей компенсации морального вреда в отечественной и зарубежной правовой системах [73]. Он указывает, что в некоторых случаях суды могут полностью отказать в возмещении морального вреда, что оправдывает их решение наличием обстоятельств, которые, в свою очередь, могут служить основанием только для уменьшения размера ущерба. Именно постановления пленума ВС РФ помогли устранить некоторые негативные тенденции, проявившиеся в компенсации морального вреда по делам о защите прав потребителей. Таким образом, суды изначально поставили размер компенсации в зависимость от материального ущерба (например, в отношении стоимости проданного товара низкого качества).

На наш взгляд, в России (как и в других странах) нет детального института компенсации морального вреда. Главной особенностью этого института является то, что определение степени физического и психического страдания (а также самого размера компенсации) является субъективным. На этот объект огромное влияние оказывает юридическая практика, равно как и постановления ВС РФ. Если в странах англосаксонского права какие-то лазейки устраняются наличием соответствующего прецедента, то в Российской Федерации такой подход невозможен. Отсутствие точных критериев для оценки размера морального вреда в Российской Федерации является достаточным упущением, поскольку Российская Федерация пытается построить реальное правовое государство с реальным

гражданским обществом. Кроме того, мы имеем большой опыт зарубежной юридической практики по определению размера компенсации морального вреда.

В-третьих, возмещение имущественного ущерба, а также убытков, понесенных потребителем, не являются основанием для возмещения морального вреда. Это независимость от требований о возмещении морального вреда. Эти требования могут быть заявлены вместе с компенсацией материального ущерба потребителю или независимо друг от друга.

Таким образом, мы рассмотрели основные характеристики возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей. Следует отметить, что все перечисленные нами характеристики связаны с необходимостью создания благоприятных условий для того, чтобы у потребителя была реальная возможность использовать такие методы защиты своих субъективных прав, как компенсация за материальный и нематериальный ущерб, а также компенсация за моральный вред.

## **Выводы по разделу 2**

На наш взгляд, наиболее актуальными в настоящее время являются вопросы досудебного урегулирования споров, возникающих из правоотношений по защите прав потребителей. В настоящее время государство стремится перенести разрешение споров с привлечения потребителей на досудебное и внесудебное производство (согласно Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года пропорция количество споров, разрешенных в досудебном и внесудебном производстве должна составлять не менее 50 %). Продвижение альтернативных методов разрешения споров соответствует реалиям верховенства закона в формирующемся гражданском обществе Российской Федерации. Мы поддерживаем это желание государства и предлагаем ввести обязательный процесс подачи досудебной претензии для данной категории правоотношений.

Возмещение ущерба в сфере защиты прав потребителей также имеет свои особенности, которые, в свою очередь, связаны со спецификой этих правоотношений. Возмещение вреда (материального и нематериального) регулируется главой 59 Гражданского кодекса Российской Федерации и изложено в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». Суды не должны забывать о распределении бремени доказывания, поскольку от потребителя требуется доказать только наличие ущерба, а не причины его возникновения, доказательства которых предоставляет продавец (производитель, исполнители). Мы также считаем, что судам следует лучше рассматривать вопросы компенсации морального вреда, чтобы определить для себя конкретные физические и психические страдания, а также размер компенсации, который, по нашему мнению, является слишком низким. В этом случае законодательному органу следует внимательнее присмотреться к разработке института компенсации морального вреда.

## 3 СУДЕБНОЕ РЕШЕНИЕ ПО ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

### 3.1 Проблемы искового производства и пути их решения в сфере защиты прав потребителей в розничной торговле

Значительное количество дел, рассматриваемых в суде, связано с нарушением прав потребителей в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» [8]. Это частные случаи, которые касаются защиты прав пользователя услуг или защиты прав потребителя при возврате ранее купленных товаров.

В спорах по делам о защите прав потребителей участвуют обычные граждане, покупающие товары и услуги для личного и частного использования.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели не подпадают под действие закона «О защите прав потребителей». Ответчиками в таких спорах выступают продавцы, производители, импортеры.

Потребитель имеет право на предоставление ему услуг и товаров приемлемого качества, а также полную и достоверную информацию о приобретенных им товарах и услугах.

Судебная практика показывает, что потребители чаще всего обращаются в суд, когда у них возникают вопросы по спорам, связанным с договорами купли-продажи, электроснабжением, лизингом, строительными договорами, транспортом и хранением, платными услугами, страхованием, банковскими и финансовыми услугами.

Положения Закона «О защите прав потребителей» также применяются к отношениям, связанным с участием в совместном строительстве, банковскими вкладами, личным и имущественным страхованием, транспортом, энергоснабжением и т. д.

В случае возникновения спора между продавцом и покупателем используются два основных механизма разрешения споров: досудебный и судебный. Хотя в арбитраже попытка истца урегулировать спор во внесудебном порядке является обязательной, покупатель за это не несет ответственности в делах о защите прав потребителей. Пока только рекомендуется разрешать возникшие конфликты мирным путем, чтобы сэкономить время и деньги на судебных разбирательствах.

В целях защиты своих интересов у потребителя есть широкий спектр прав: расторжение договора купли-продажи и взыскание денежных средств, замена некачественного товара на аналогичный товар хорошего качества, компенсация понесенных убытков, снижение стоимости товара за низкое качество и т. д.

Многие недобросовестные продавцы включают в свои договоры положения, противоречащие закону о защите прав потребителей. Такие соглашения могут быть признаны недействительными в суде и может потребоваться устранение нарушений [67].

В 2019 году Верховный суд выпустил обзор судебной практики, в котором изложены рекомендации судам по рассмотрению дел о защите прав потребителей. Так, если требование о возврате товара подано к агенту иностранной компании в

России (а это право для покупателей предусмотрено Законом о защите прав потребителей), то такие дела подпадают под юрисдикцию судов России.

Верховный суд признал ошибочную позицию суда, согласно которому иски к иностранным производителям товаров не могут быть рассмотрены российскими судами.

Еще одно разъяснение суда указывает на то, что покупатель вправе сам решать, куда обращаться с претензией: к производителю товара или к продавцу. При этом он разъясняет порядок возврата и получения таких товаров от потребителя.

Законодательство признает право покупателя покупать товары приемлемого качества. Это означает, что товар, соответствующий условиям договора, должен быть пригоден для использования по назначению, быть безвредным для жизни и здоровья, соответствовать определенным стандартам.

Продавец должен быть готов доказать указанные свойства качественного товара по запросу покупателя. Претензии покупателя о возмещении ущерба из-за недостаточной и неточной информации о товарах, предоставленной продавцом, на практике встречаются чаще, чем претензии, касающиеся некачественного товара.

В частности, покупатели часто жалуются, что им был причинен вред из-за отсутствия информации о правилах эффективного и безопасного использования. Также между покупателем и продавцом существует множество споров по поводу возврата технически сложного товара [73].

Многие споры решаются в пользу продавца: ведь покупатель не имеет права вернуть технически сложный товар, потому что он не подходил ему по цвету и размеру. И это часто становится причиной разногласий.

При наложении штрафа на производителя за отказ добровольно выполнять требования покупателя, производитель должен доказать, что потребитель предпринял меры по возврату некачественного товара для проверки.

Если покупатель всячески уклонялся от предоставления товара продавцу для осмотра, продавец может на законных основаниях отказать в выполнении требований. При рассмотрении споров в делах о защите прав потребителей, когда предполагается, что закуплено большое количество сложных устройств, суды должны определить цель покупки.

Например, если человек купил в магазине 10 одинаковых планшетов, сомнительно, что его цель – использовать их все лично. Если суд придет к выводу, что оборудование было приобретено для перепродажи, он не может рассматривать такое заявление.

Другое объяснение Верховного суда касается того факта, что в случае технически сложных товаров разрешается расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги покупателю, независимо от того, были ли обнаруженные дефекты значительными. В юридической практике было ошибочное судебное решение о том, что потребитель не имел права требовать возмещения за автомобиль, поскольку дефекты, обнаруженные им в течение 15 дней с момента покупки, не были существенными и не повлияли на использование автомобиля в личных целях.

Согласно разъяснениям ВС РФ, покупатель может расторгнуть договор на технически сложный товар. Если такой товар нельзя использовать более 30 дней в

году, значит, он неоднократно ремонтировался и в процессе ремонта устранялись различные дефекты.

Закон предусматривает возможность возврата товара даже после истечения гарантийного срока или двух лет, но только при условии, что в товаре обнаружен существенный дефект.

Верховный суд пояснил, что такое требование может быть предъявлено только производителю или импортеру. Сам продавец или автодилер не должен решать такие проблемы [20].

В этом случае покупатель должен доказать наличие существенного дефекта или его возникновение, прежде чем передать его продавцу. Если дефекты обнаруживаются в течение гарантийного срока и после получения запроса от потребителя в виде компенсации стоимости приобретенных товаров и убытков, продавец обязан доказать отсутствие оснований для удовлетворения претензии.

Другое объяснение ВС РФ касается процесса расчета неустойки и штрафа, уплачиваемого покупателю при покупке некачественного товара. Таким образом, суд установил, что при определении размера штрафа при покупке автомобиля и выявлении каких-либо дефектов следует учитывать: стоимость дополнительного оборудования, установленного на автомобиле, а не только стоимость автомобиля. Это связано с тем, что автовладелец купил дополнительные опции вместе с автомобилем.

Защита прав потребителей – одно из направлений единой государственной политики, реализуемой в настоящее время в Российской Федерации. Ее цели, задачи и приоритеты закреплены в «Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» [17].

Специфика реализуемых прав и законных интересов граждан Российской Федерации как потребителей определяется правовым статусом, установленным Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Предметом споров, разрешаемых судами, являются граждане, намеревающиеся заказать или купить товары (работы, услуги) исключительно в личных, семейных, домашних и иных целях, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

В целях установления единой практики применения законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении судебных дел на основании статьи 126 Конституции Российской Федерации, ст. 2 и 7 Федерального конституционного закона от 5 февраля 2014 г. № 3–ФКЗ «О Верховном Суде Российской Федерации» разработаны следующие правовые позиции.

«Основным критерием квалификации договора с участием потребителя является его определение как соглашения между потребителем и другой стороной, каждая из которых преследует цель, для которой заключен этот договор. Особенность договоров с участием потребителя заключается в их тематическом составе. Поэтому важной задачей является определение концепций потребительской и профессиональной стороны» [67].



Таким образом, можно сказать, что в законодательстве отсутствует единое определение потребителя, которое характерно для потребительских отношений. Основная характеристика – не личная заинтересованность потребителя в предмете сделки, а отсутствие у него профессионального интереса. Профессиональная сторона характеризуется следующими характеристиками: это физическое или юридическое лицо, которое действует в целях, связанных с его деловой или профессиональной деятельностью.

В статье 1212 ГК РФ термином «профессиональная сторона» считается контрагент потребителя. Очевидно, что определение потребителя из Закона Российской Федерации о защите прав потребителей было взято из Гражданского кодекса Российской Федерации. Поскольку в этом законе нет определения профессиональной стороны, оно не было заимствовано из ст. 1212 ГК РФ.

Однако определение одной только профессиональной стороны как контрагента потребителя неубедительно. Определение потребителя в специальном законе имеет определенные недостатки. Если какое-либо из этих определений изменить в письменной форме, окажется, что потребителей будет два – во внутреннем праве и с точки зрения международного частного права.

Таким образом, возникает проблема определения терминов «профессиональная сторона» и «потребитель». Кажется, что проблемы, связанные с квалификацией норм коллизионного права, будут сохраняться до тех пор, пока будет использоваться коллизионное право.

На наш взгляд, статья 1212 ГК РФ требует изменений. В частности, вместо термина «потребитель» в статье должна быть ссылка на закон о защите прав потребителей, где это определение уже дано. Так же нужно дополнять статью 1212 Гражданского кодекса Российской Федерации, положением, раскрывающим определение профессиональной стороны как лица, которое по договору, заключенному с потребителем, действует в целях, связанных с ведением предпринимательской или профессиональной деятельности.

Анализ отечественной и зарубежной доктрины, российского и зарубежного законодательства и правоприменительной практики приводит к выводу, что трансграничный договор с участием потребителя – это договор, связанный с законодательством нескольких государств и заключенный между гражданином, который становится потребителем в соответствии с Законом о защите прав потребителей и профессиональной стороной – физическим или юридическим лицом, действующим в целях, связанных с их коммерческой или профессиональной деятельностью. «Так, что договор с потребителем – это общая концепция, охватывающая различные структуры договора» [41].

Автономия воли сторон рассматривается в законодательстве большинства государств как главный принцип коллизионного права. Договоры с участием потребителя являются договорами присоединения, поэтому потребитель не может заранее оценить результаты применения иностранного права. По этой причине автономия воли в договорах с потребителем должна быть ограничена.

Такое ограничение предусматривает, что при отсутствии соглашения о выборе компетентной правовой системы для заключения договора применяется право

страны проживания потребителя. Последний способ ограничения автономии воли является наиболее продвинутым, поскольку, с одной стороны, он позволяет сторонам выбирать закон, а с другой – дает потребителю гарантию защиты его субъективных прав путем применения законодательства страны его места жительства как наиболее близкого к нему. Такой подход к регулированию коллизионных норм был разработан в праве Европейского Союза и принят современными зарубежными кодификациями, включая Россию.

В том случае, если выбранный закон предусматривает более высокий уровень защиты, он применяется к отношениям, вытекающим из договора. В случае, если выбранный закон обеспечивает более низкий уровень защиты, договор подчиняется сочетанию норм выбранного закона и императивных норм права страны проживания потребителя.

Похоже, что в настоящее время местонахождение потребителя во время выполнения действий, необходимых для заключения договора, таких как размещение заказа, не имеет значения, поскольку оно является случайным и не должно влиять на юридическую квалификацию ситуации. Следовательно, не имеет значения, где потребитель совершает действия при совершении покупок. Исходя из ст. 1212 ГК РФ, следует отметить, что профессиональная сторона, заключающая договор с потребителем, может осуществлять свою деятельность не только в стране проживания потребителя, но и отправлять на ее территорию. Суды должны принимать во внимание особые обстоятельства каждого конкретного дела, в частности язык общения с потребителем, валюту платежа и использование национальных доменных имен.

Доступность веб-сайта в стране проживания потребителя не может быть отслежена по признакам целевой активности. В то же время тот факт, что действительно можно заказать товар с доставкой в такую страну, является подтверждением того, что деятельность профессиональной стороны направлена именно на эту страну.

На наш взгляд, закон РФ о защите прав потребителей можно дополнить статьей о внесудебной защите прав потребителей. Из статьи должно быть ясно, «что на основе соглашения сторон спор, в котором участвует потребитель, может быть рассмотрен в международном коммерческом арбитраже, который должен быть расположен по месту жительства потребителя или в информационных и коммуникационных сетях, которые его разрешают» [64].

Таким образом, анализ российского законодательства позволяет предположить, что стороны трансграничного соглашения с участием потребителя имеют право согласовать арбитражную оговорку, которая отменяет правила, регулирующие международную юрисдикцию этих споров.

Однако следствием разницы в позициях сторон договора может стать ограничение доступа потребителя к правосудию и вероятность нарушения его прав в ходе арбитража. Профессиональная сторона может настаивать на включении в арбитражную оговорку арбитража, которая находится по месту профессиональной стороны или в другом месте, неблагоприятном для потребителя.

В законодательстве о защите прав потребителей рекомендуется установить правило, позволяющее профессиональной стороне применять арбитраж при условии, что это не нарушает право потребителя на доступ к правосудию и его способность защищать свои интересы. Это правило направлено на защиту интересов слабой стороны – потребителя.

Следует отметить, что закрепление правил определения международной юрисдикции споров, возникающих из договоров с участием потребителя, не решает всех проблем защиты прав и интересов потребителя как более слабой стороны договора. Покупая товары за рубежом, большинство потребителей не хотят предъявлять претензий, если продавцы не соблюдают условия договора. У юристов часто мало опыта в таких делах, и их гонорар ничтожно мал, если сумма иска невелика. В то же время гражданские споры с иностранцами в Европе длятся в среднем два года. Признание и исполнение решения иностранного суда продлевает общий срок от 8 до 18 месяцев. Решением проблемы могло бы стать более активное использование альтернативных способов разрешения трансграничных споров с участием потребителя.

В рамках правового регулирования отношений, возникающих в результате участия потребителей, ключевая роль отводится нормам гражданского права. Это оправдано тем, что эти отношения носят гражданский характер, поскольку существуют между юридически равноправным потребителем и поставщиком (продавцом).

Логично предположить, что потребитель всегда хочет быть защищенным при покупке товара или получении услуги. Часто бывает, что товар приходит в негодность или выходит из строя. В то же время также бывает, что потребителя не устраивает определенная услуга, которую ему предоставляют. Следует отметить, что «при покупке технически сложных товаров проблема возврата денежных средств или замены товара на товар приемлемого качества имеет свойство размываться из-за их сложности» [41].

Предметом правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей является работа по связям с общественностью между потребителем, с одной стороны, и производителем, продавцом, исполнителем, с другой, а также работа по связям с общественностью между государственными органами, местными органами власти и компаниями, которые стремятся соблюдать и гарантировать защиту прав потребителей.

Гражданин-потребитель обычно не имеет такой профессиональной поддержки и, соответственно, вынужден отстаивать свои права.

Само собой разумеется, что государство считало необходимым, чтобы закон о защите прав потребителей в этой ситуации принял специальные правовые положения и создал соответствующие органы для осуществления государственного контроля за соблюдением этих правовых положений.

При этом условия для функционирования общественных объединений были созданы в соответствии с Законом о защите прав потребителей. В 2019 году 69 % исков потребителей были полностью или частично удовлетворены судами, и решение о частичном удовлетворении обычно принимается по искам, в которых

потребитель требует слишком большой неустойки или компенсации морального вреда.

Закон о защите прав потребителей предусматривает право потребителя требовать выплаты неустойки и компенсации морального вреда в случае нарушения его прав. Ответчик может заявить о смягчении требований (п. 1 ст. 333 ГК РФ), и суд самостоятельно определяет размер компенсации морального вреда (ст. 15 Закона о защите прав потребителей).

Суд также может снизить расходы на оплату труда адвоката, если сочтет их завышенными (ст. 12 Распоряжения Пленума ВС РФ от 21 января 2016 г. № 1). В случае принятия положительного решения суд также обязывает ответчика уплатить штраф – 50 % от взысканной суммы. Большинство споров возникает с телекоммуникационными компаниями, где потребитель получает услуги за ежемесячную плату. На втором месте – продажа и сервис автомобилей.

В-третьих, это претензии к некачественной установке окон и дверей и проблемам со сборкой и доставкой мебели. «Потребители редко жалуются на качество бытовых и развлекательных услуг, а также услуг салонов красоты» [37].

Суд является последней инстанцией, в которой потребитель может защитить права, предоставленные ему Законом о защите прав потребителей. Судебный процесс по защите прав потребителей также является правовым средством защиты прав и имеет свои особенности.

Следует сказать, что, согласно отношениям, материальное право – это содержание, а процессуальная форма, недостатки материального права усложняют процесс защиты прав и законных интересов потребителей. Поэтому мы попытаемся обозначить некоторые проблемы судебной защиты прав потребителей.

Особенность судебной защиты прав потребителей сводится к отсутствию обязательного досудебного урегулирования судебного спора, подсудности по выбору истца (альтернативная юрисдикция) и освобождению истца от уплаты государственной пошлины при подаче искового заявления и защите прав потребителей. Еще одна особенность заключается в том, что судом первой инстанции может быть как мировой суд, так и районный суд. Фактором определения суда в данном случае является цена иска. Так, иски о защите прав потребителей, цена которых не превышает 50 000 руб. подсудны мировым судьям (п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ, п. 6 ч. 1 ст. 3 ФЗ «О мировых судьях в РФ» [10]), все остальные рассматриваются уже районным судом (ст. 24 ГПК РФ).

Цена иска о правах потребителя должна включать стоимость товаров, услуг, рабочей силы (включая строительные и другие материалы, ткани и т. д.), размер неустойки, накладные расходы, транспортные расходы и т. д.

Цена иска не должна включать сумму иска о возмещении морального вреда, а также штраф за несоблюдение процедуры добровольного удовлетворения требований потребителей. В этом случае такие претензии, по сути, вытекают из имущественных претензий. Примером может служить апелляционное решение Московского городского суда, в котором указывалось, что «районный суд восстанавливает право на защиту прав потребителей на основании статей 23 и 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, и

рекомендовалось, чтобы истец обратился к мировому суду, поскольку цена иска без учета размера компенсации морального вреда, а также штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения претензий потребителей не превышает 50 000 рублей» [22].

Соответственно, районный суд обладает юрисдикцией в отношении споров о защите неимущественных прав потребителей, а также о компенсации морального вреда (если такой иск не вытекает из имущественного иска) и в случае, если иск является финансовым, но не подлежит рассмотрению.

Следующий спорный момент – когда цена иска изменяется по мере продвижения процесса. Мнения исследователей по поводу смены юрисдикции по данному делу разделились. Так, некоторые авторы считают, что, «если его размер превысит 50 000 рублей, его увеличение произойдет в ходе судебного процесса, дело подлежит рассмотрению судьей без направления в районный суд» [44]. Свою точку зрения они объясняют тем, что увеличение стоимости иска не меняет предмета иска. Соответственно, они считают, что в данном случае ч. 1 ст. 33 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, согласно которой суд будет рассматривать и выносить решение по делу, которое он принял к производству в соответствии с правилами подсудности, даже если в будущем оно станет компетентным для другого суда.

Однако мы придерживаемся другой точки зрения, согласно которой такое дело все же должно быть передано в районный суд. Чтобы поддержать нашу точку зрения, обратимся к теории и определим предмет иска и его изменения. Данный иск следует понимать как «конкретный материальный иск истца, который вытекает из спорных правовых отношений с ответчиком и который должен быть решен в своем решении судом» [69]. Соответственно, предмет является одним из обязательных элементов иска, а также его основанием. Изменение иска – это изменение его элементов, но при условии сохранения права или законного интереса, средством правовой защиты которого является уже измененный иск (т. е. сохранение его внутренней идентичности).

«Изменение предмета иска – это либо изменение способа (или способов) защиты права и охраняемого законом интереса, либо уточнение этого способа (способов)» [57]. Например, п. 1 ст. 18 или ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» дает потребителю выбор между способами защиты прав при обнаружении дефекта товара.

Уточнение предмета иска означает увеличение или уменьшение количества вариантов защиты субъективных прав или законных интересов или размера иска. В данном случае нас интересует второй случай уточнения предмета иска на основании увеличения или уменьшения количества требований. Соответственно, заявитель-потребитель может в любой момент изменить размер иска (увеличить или уменьшить), что предусмотрено ст. 39 ГПК РФ.

Если истец, пользуясь ст. 39 ГПК РФ, увеличил иск, например, на размер неустойки, то предмет иска изменяется. В этом случае судья вынужден обратиться к ч. 3 ст. 23 ГПК РФ, согласно которому, если изменение предмета иска влечет изменение подсудности (с судьи на районный суд), рассмотрение всех исков

осуществляется районным судом. Наша точка зрения подтверждается и юридической практикой. Таким образом, истец изменил исковые требования в сторону увеличения, в результате чего цена иска стала превышать 50 000 рублей. Мировой судья решил передать дело в районный суд. В обоснование своего решения судья отметил, что, «применяя систематическое толкование положений статей 23, 24 и 33 ГПК РФ, можно сделать вывод, что такое увеличение количества требований представляет собой изменение предмета иска» [50].

Как уже упоминалось, в случае защиты прав потребителей установлена альтернативная юрисдикция (ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»), то есть юрисдикция по выбору истца, за исключением случая иска к перевозчику на основании ст. 30 ГПК РФ. Если иск к организации возник в результате деятельности ее филиала или представительства, он может быть подан в суд по месту нахождения филиала. На практике, однако, кредитные учреждения часто включают в кредитные соглашения пункт для определения юрисдикции в конкретном случае, в основном по месту нахождения главного офиса их кредитного учреждения, который находится в другом городе, в надежде, что в случае конфликта он будет отклонен. Следует отметить, что именно кредитные организации в значительной степени практикуют так называемое «навязывание» дополнительных условий, отказ от которых приведет либо к созданию неблагоприятных условий кредитования, либо к отказу в выдаче потребительского кредита. Примером такой ситуации является «введение законодателем «периода охлаждения», после которого потребитель (физическое лицо) имеет право в течение 14 дней отказаться от договора добровольного страхования, который обычно вводят кредитные организации» [18]. Эта мера является ответом государства на большое количество жалоб в регулирующие органы от граждан, которым были «навязаны» при подаче заявления на получение ссуды договоры по страхованию жизни.

Если сослаться на письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 25 сентября 2007 г. № 0100/9706-07-32, то здесь четко указано, что «договорная юрисдикция» кредитных организаций противоречит п. 2 статьи 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» [58]. Однако мы считаем, что Пленум ВС РФ должен дополнительно прояснить эти моменты.

Правовые споры по делам о защите прав потребителей основываются на общих правилах гражданского судопроизводства. На наш взгляд, суды также должны уделять пристальное внимание вопросам злоупотребления правами (ст. 10 ГК РФ) как со стороны продавцов, так и со стороны потребителей. Мы уже упоминали о проблеме «потребительского экстремизма», которую активно продвигает бизнес-сектор, что означает, что потребитель использует законы о защите прав потребителей не для защиты и восстановления нарушенных прав, а в первую очередь в корыстных целях для получения определенных материальных прав. На наш взгляд, эта проблема преувеличена, так как эффективные механизмы существуют и используются в законодательстве для ограничения использования субъективных прав и установления их границ. Например, адекватность размера

неустойки, компенсации морального вреда, а также стоимости представителя регулируется судьей (также на основании статей 151, 333 ГК РФ).

Кроме того, Гражданский кодекс Российской Федерации устанавливает принцип добросовестности сторон гражданских правоотношений. В этом случае при оценке доброжелательности действий в соответствии с постановлением Пленума ВС РФ от 23 июня 2015 г. № 25 суд должен исходить из ожидаемого от участника гражданского оборота поведения с учетом прав и законных интересов другой стороны, включая получение необходимой информации. «Если суд признает действия сторон несправедливыми, он вправе отказать им в защите их субъективных прав полностью или частично» [60].

Таким образом, можно сделать вывод, что в настоящее время существуют некоторые проблемы с судебной защитой прав потребителей. На наш взгляд, государство должно незамедлительно реагировать на возникновение различных проблем правоприменительной практики и продолжить работу по внедрению внесудебного порядка урегулирования споров по защите прав потребителей, тем самым снизив и без того высокую нагрузку на суды.

Заочное судебное решение принимается при рассмотрении гражданского дела в судебном заседании в отсутствие ответчика. Неявка ответчика сегодня в суд является общей проблемой как для истца, так и для самого суда.

Решением этой проблемы является заочная процедура, цель которой – поддержание баланса интересов сторон в гражданском процессе. Однако следует отметить, что неявка ответчика в суд недостаточна для вынесения заочного решения. Также должны быть соблюдены следующие условия:

- ответчик должен быть заблаговременно уведомлен о времени и месте судебного разбирательства;
- ответчик не должен включать в протокол сведения об уважительных причинах своего отсутствия;
- ответчик не просил рассматривать дело в его отсутствие.

«Заочное производство возможно только в суде первой инстанции» [27].

Для использования заочного производства суд должен принять решение, которое обычно подтверждено протоколом. Суд запросит у лиц, участвующих в производстве, предварительное согласие на заочное рассмотрение дела, после чего будет объявлено решение, и все это будет занесено в протокол судебного заседания. По сути, заочное рассмотрение дела ничем не отличается от обычной процедуры – суд исследует доказательства, заслушивает доводы участников и свидетелей и принимает решение. Основное отличие состоит лишь в отсутствии ответчика в судебном заседании. В процессуальном законодательстве предусмотрено, что ни один из ответчиков не должен присутствовать в суде для заочного рассмотрения дела, даже если жалоба подана против нескольких ответчиков одновременно. Также суд не может принять заочное решение, если истец изменяет основание или предмет иска в ходе слушания. В этом случае суд обязан отложить рассмотрение дела и направить ответчику указанные иски.

При рассмотрении дела в заочной форме суд выносит заочное решение, не отличающееся по существу от решения, вынесенного в общем порядке судебного

процесса. Таким образом, заочное решение состоит из четырех частей: вводной, описательной, мотивировочной и резолютивной. Однако обязательным требованием является указание в резолютивной части решения заочного решения суда сроков и порядка подачи ходатайства об отмене решения (это заявление не следует путать с апелляционной жалобой). Кроме того, заочное решение имеет следующие атрибуты:

- наименование – должно быть не «решение», а «заочное решение»;
- дополнительные ссылки на обстоятельства и нормы права – эти ссылки позволяют суду рассматривать дело заочно;
- дополнительные условия и порядок отмены и обжалования решения.

Копия заочного решения отправляется ответчику (а также истцу, если он отсутствовал на слушании и попросил рассмотреть дело без него) заказным письмом с уведомлением о получении в течение 3 дней с даты принятия решения.

Ответчик, не согласный с заочным решением суда, вправе ходатайствовать об отмене решения. Запрос подается в течение семи дней с даты получения копии документа, не считая даты доставки. «В заявлении об отмене заочного решения необходимо указать:

- наименование суда, решение которого ответчик желает отменить (ходатайство подается и направляется в суд, вынесший заочное решение);
- полная информация о заявителе – полное имя, процессуальный статус, адрес проживания, контактный телефон;
- обстоятельства, подтверждающие наличие уважительной причины неявки подсудимого в суд, о которой он не смог своевременно сообщить суду; доказательства этих обстоятельств;
- имеющиеся доказательства и обстоятельства, влияющие на содержание решения отсутствующего суда;
- ходатайство ответчика об отмене решения; список прилагаемых документов; подпись и дата создания документа» [71].

Заявление об отмене заочного решения подается в суд с приложением копий документа в зависимости от количества лиц, участвующих в деле, и не облагается государственной пошлиной.

После поступления заявления в суд оно будет рассмотрено в судебном заседании. Срок – 10 дней с момента получения. Участники судебного заседания должны быть своевременно проинформированы о времени и месте рассмотрения заявления, при этом неявка сторон не мешает суду принять решение по результатам рассмотрения заявления. При рассмотрении заявления суд вправе:

- отказать в удовлетворении заявления;
- отменить заочное решение и возобновить рассмотрение дела.

Результатом рассмотрения заявления об отмене заочного решения является отдельно подготовленное судебное решение, против которого не могут быть применены описанные выше средства правовой защиты. В рамках повторного рассмотрения дело будет рассматриваться в том же или в другом составе суда. Если ответчик на этот раз не явится в судебное заседание, новое решение суда уже не будет заочным. Апелляция может быть подана на заочное решение, а также на



решение суда общей юрисдикции путем подачи апелляции в вышестоящий суд. После апелляционного заявления идет кассационное. Не только ответчик имеет право обжаловать решение суда. Итак, исходя из общего положения об апелляции (ст. 320 ГПК РФ), право на обжалование имеют:

- стороны процесса;
- другие лица, участвующие в деле, в частности, прокурор;
- лица, не участвовавшие в деле, но права и обязанности которых были разрешены судом.

Срок обжалования заочного решения по апелляции – 1 месяц. Однако важным моментом является начало этого периода. Здесь необходимо проводить различие между двумя ситуациями.

До подачи апелляции ответчик подал ходатайство об отмене заочного решения, и его ходатайство было отклонено. В этом случае ответчик может подать апелляционное заявление в течение одного месяца со дня вынесения судом решения об отказе в удовлетворении заявления.

Как правило, срок начинается на следующий день после дня определения. Например, если решение об отклонении принято 1 июня, первым днем периода подачи апелляции будет 2 июня, а последним днем – 1 июля.

Ответчик не подавал ходатайства об отмене заочного решения. В этом случае апелляция может быть подана в течение одного месяца после истечения срока подачи такого заявления. Рассмотрим подробнее ситуацию с вышеописанными данными:

- 01 июня – дата получения ответчиком копии заочного решения суда;
- 02 июня – первый день подачи заявления об отмене данного решения;
- 8 июня – последний день приема заявления;
- 09 июня – первый день подачи апелляционной жалобы;
- 08 июля – последний день подачи апелляционной жалобы.

Таким образом, вступление в силу заочного решения напрямую зависит от того, было ли это решение обжаловано: если дело обжаловано в апелляционном порядке, судебное решение вступает в силу с даты вынесения апелляционного решения, которым решение не было отменено; если жалоба не подана, заочное решение суда вступает в силу по истечении срока обжалования.

Резюмируя, можно сказать следующее.

1. Законодательством не предусмотрена ответственность потребителя за необоснованные претензии.

Проблема состоит в том, что потребитель предъявляет чрезмерно высокие требования для получения материальной выгоды и тем самым злоупотребляет своими правами.

Таким образом, статью 17.1 «Ответственность потребителя по необоснованным претензиям» следует включить в Закон РФ «О защите прав потребителей» в следующей формулировке: «В случае признания требований потребителя неадекватными, судебные издержки будут нести потребителем».

2. Статья 13 «Ответственность производителя за нарушение прав потребителей» Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит: «Требования потребителей об

уплате штрафа (пени), установленного законом или договором, подлежат удовлетворению со стороны производителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) на добровольной основе».

В связи с тем, что уплата штрафа (пени), предусмотренная законом или договором, выполняется производителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на добровольной основе, производитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) не принимает всерьез требования потребителя, что приводит к судебным разбирательствам, требующим от потребителя тратить свое время и другие ресурсы.

Представляется необходимым внести поправки в статью 13 Закона «О защите прав потребителей» и заменить выражение «добровольной» на «обязательной».

3. Абзац 1 статьи 23 «Ответственность продавца за несвоевременное исполнение требования потребителя» Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит: продавец (производитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший нарушения, уплачивает потребителю неустойку (пеню) за каждый день просрочки в размере одного процента от цены товара, если аналогичный товар не предоставляется на время ремонта (замены).

Таким образом, если в статьях 23.1 и 28 указано, что сумма взысканной неустойки (договорный штраф) не может превышать сумму авансового платежа за товары (статья 23.1) или, в случае работ/услуг, стоимость определенного вида работ (услуги), то это правило не указано в статье 23, то есть на основании буквального толкования, в этом случае потребитель имеет право взимать неустойку (штраф) за просрочку исполнения его требования в сумме, включая превышение значение указанного требования. Эта ситуация неприемлема, поскольку в определенных ситуациях размер неустойки несоразмерен интересам потребителя, которому причинен вред.

Из этого следует, что статью 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» следует дополнить следующим абзацем: «Размер взыскиваемой в пользу потребителя неустойки (пени) не должен превышать стоимости товара».

4. Согласно статье 210 ГПК РФ решение суда приводится в исполнение после вступления его в законную силу, за исключением случаев немедленного исполнения, в порядке, установленном федеральным законом.

Согласно практике ни одно решение не было отменено в апелляционной инстанции и поэтому предлагаем дополнить статью 211 ГПК РФ «Немедленному исполнению подлежит судебный приказ или решение о защите прав потребителей».

### **3.2 Проблемы взыскания судом компенсации морального вреда и пути их решения в делах по защите прав потребителей**

Закон о защите прав потребителей предусматривает, что потребитель имеет право на то, что покупаемые им товары будут высокого качества, безопасными для его жизни и здоровья, окружающей среды, а также не причинят вреда его собственности. На основании этого права возникает ответственность за ущерб, причиненный потребителю.

Этот вопрос крайне актуален, поскольку качество многих товаров, поступающих на потребительский рынок, оставляет желать лучшего.

Продажа некачественных товаров приводит к высоким затратам, может нанести вред здоровью потребителей, угрожать их жизни, нанести ущерб другому имуществу, а иногда предоставление таких товаров скрывает явное мошенничество. Во всех этих и других случаях ответственность лежит на потребителе.

В случае нарушения своих прав потребитель имеет право требовать возмещения морального вреда. Требование компенсации морального вреда по делам о защите прав потребителей в судебном порядке создает проблемы в правоприменительной практике.

Понятие «моральный вред» раскрывается в статье 151 Гражданского кодекса Российской Федерации, которая гласит, что «моральный вред» – это физические и моральные страдания. Физическое страдание – болезненные или неприятные ощущения, например боль, головокружение, удушье. Моральные страдания можно выразить в различных переживаниях: страхе, негодовании, возмущении, чувстве беспомощности и т. д.

Правила компенсации морального вреда изложены в статьях 151, 1099–1101 Гражданского кодекса Российской Федерации. Моральный ущерб подлежит возмещению, если он причинен действиями, которые нарушают личные неимущественные права гражданина или препятствуют получению им других нематериальных благ. Если ущерб причинен действиями, нарушающими другие права гражданина, ему он возмещается только в случаях, прямо предусмотренных законом.

Причиной ущерба при оказании услуг является исполнитель или организация, выполняющая функции исполнителя. Объективно ущерб должен быть результатом нарушения прав потребителей указанными лицами, предусмотренными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации о защите прав потребителей (ст. 15 Закона о защите прав потребителей).

В целом, для возникновения права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное выполнение следующих четырех условий:

- претерпевание гражданином морального вреда, то есть физических или нравственных страданий;
- противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимущественные права или посягающее на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага;
- причинная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом;
- вина причинителя вреда.

Таким образом, обязанность доказать вину лежит на причинителе вреда. Он может быть освобожден от ответственности, если сможет доказать, что моральный ущерб был причинен нарушением прав потребителей в результате форс-мажорных обстоятельств.

Большинство вопросов возникает при создании доказательной базы в делах о защите прав потребителей, когда предъявляются иски о компенсации морального вреда.

Предметом доказывания по делу о возмещении морального вреда являются следующие юридические факты:

- 1) имели ли место действия (бездействие) ответчика, причинившие истцу нравственные или физические страдания, в чем они выражались и когда были совершены;
- 2) какие личные неимущественные права истца нарушены этими действиями (бездействием) и на какие нематериальные блага они посягают;
- 3) в чем выразились нравственные или физические страдания истца;
- 4) степень вины причинителя вреда (в том случае, если она должна учитываться);
- 5) размер компенсации.

Следует отметить, что невозможно предоставить идеальное свидетельство, подходящее для всех случаев компенсации нефинансового ущерба. Его можно изменить или дополнить для каждого особого случая.

В соответствии с частью 1 статьи 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации каждая сторона должна представить доказательства обстоятельств, на которые она ссылается, для обоснования своих требований и возражений [3]. В делах о защите прав потребителей бремя доказывания заключается в следующем. Истец доказывает факт приобретения товара на соответствующей торговой площадке, недостаточное качество приобретенного товара, подтверждает факт обращения к ответчику с просьбой выполнить требования статьи 18 Закона о защите прав потребителей, а также предоставляет доказательства нарушения условий удовлетворения требований потребителя. Ответчик ссылается на то, что организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер, провели проверку товара за свой счет в пределах и в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона о защите прав потребителей для удовлетворения соответствующих требований потребителя, или доказывает, что дефекты товара возникли по вине потребителя.

Для определения личных неимущественных прав истца, нарушенных действиями (бездействием) ответчика, и нематериальных выгод, которым они

препятствуют, необходимо предоставить следующую информацию: объяснения сторон, медицинскую карту, заключения экспертов и т. д.

Список доказательств, необходимых для определения того, в чем проявлялись физические или психические страдания, и сумма компенсации представим вместе, поскольку между ними существует тесная связь. Эти факты могут быть подтверждены: объяснениями сторон, заключениями экспертов, справками из лечебно-профилактических учреждений, выписками из истории болезни, справками о заработной плате истца, справкой о доходах истца, справками о составе семьи истца и т. д., т. е. могут использовать любые доказательства, предусмотренные законом (статья 55 ГПК РФ). Все доказательства в гражданском процессе должны быть собраны с учетом требований относимости, допустимости, надежности и достаточности [3].

Особо хотелось бы остановиться на судебном определении степени физических и моральных страданий с учетом индивидуальных особенностей потерпевшего.

Наиболее частым доказательством, используемым в делах о материальном ущербе, являются объяснения сторон. Следовательно, из заявлений истца суд может получить информацию о его страданиях и степени этих страданий. Одним из критериев определения размера компенсации морального вреда иногда является «искренность страданий», которая на данный момент не потеряла своей актуальности. Даже если большинство истцов действуют добросовестно, мы не можем исключить возможность обращения за возмещением морального вреда, чтобы получить денежную сумму, когда истец фактически не испытывает моральных или физических страданий. Он спекулирует верховенством закона только для того, чтобы получить прибыль для себя. Вопрос об эмоциональном состоянии человека (находится ли человек в состоянии стресса, эмоционального напряжения), а также о психофизических характеристиках его личности, которые могут повлиять на восприятие и события, следует решать с учетом мнения профессионального психолога. Поэтому в случаях возмещения морального вреда целесообразно назначить судебно-психологическую экспертизу.

Однако сторона может отказаться от экспертизы. В таком случае возможно ли применение последствий, предусмотренных частью 3 статьи 79 ГПК РФ, т. е. можно ли считать опровергнутым факт перенесения потерпевшей моральных или физических страданий? Мы считаем, что нет. Мы должны согласиться с мнением П.А. Шевцовой: «В этом случае следует руководствоваться целями и общими методами гражданского судопроизводства, защита индивидуальных прав, конечно, должна иметь приоритет в случае столкновения интересов сторон. В этой ситуации следует рекомендовать подключить к судебному процессу психолога как специалиста» [72].

Для подтверждения наличия физических недугов (у истца болит голова, удушье, тошнота и т. д.) необходимо предоставить объяснения истца, справки из лечебно-профилактических учреждений, выписки из истории болезни, обращений истца в эти учреждения, заключения медицинских работников и т. д.

При определении размера компенсации также необходимо учитывать степень вины истца, если было доказано его намерение причинить вред, а также другие уже

упомянутые выше обстоятельства причинения морального вреда. Только принимая во внимание конкретные обстоятельства дела, суд может сделать вывод о том, что истец имеет право на компенсацию морального вреда, и определить размер предоставленной компенсации.

Статьи 151 и 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации также включают следующие критерии определения размера компенсации морального вреда при иных значимых обстоятельствах: требования к разумности и справедливости.

Актуальной проблемой является определение размера компенсации морального вреда в случае защиты прав потребителей.

Вопрос о размере компенсации – один из самых актуальных вопросов, связанных с компенсацией морального вреда. В соответствии со статьями 151, 1099 Гражданского кодекса Российской Федерации размер компенсации определяется судом. Пока суд не определит размер компенсации, этой суммы не существует, поскольку законодательный орган не установил денежный эквивалент «единицы страдания», и решение о размере компенсации остается на усмотрение суда. Законодатель указал некоторые качественные критерии, которые суд должен учитывать при определении размера компенсации:

- характер и степень нравственных и физических страданий;
- степень вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием ответственности за причинение вреда;
- фактические обстоятельства, при которых был причинен моральный вред и иные заслуживающие внимания обстоятельства;
- индивидуальные особенности потерпевшего;
- требования разумности и справедливости.

Конечно, эти критерии могут помочь суду определить размер компенсации, если установлен определенный средний уровень, своего рода «отправная точка», из которой суд может определить окончательную сумму компенсации, используя вышеуказанные критерии в конкретном случае.

В то же время очевидно, что эти критерии при рассмотрении требований о возмещении морального вреда имеют некоторые особенности для отдельных видов правонарушений. Во всех случаях следует учитывать такие индивидуальные характеристики потерпевшего, как возраст, пол, состояние здоровья и другие факторы.

Были попытки создать способ расчета компенсации ущерба, и исследователи пришли к выводу, что это невозможно. Можно лишь приблизительно подсчитать, как будет возмещен моральный ущерб.

Проблема компенсации морального вреда, в частности определения размера компенсации в денежной форме, является большой проблемой для судов. Статья 192 ГПК РФ, обязывающая суд принимать законные и обоснованные решения, не содержит исключений. Отсюда следует, что решение о размере компенсации морального вреда в денежной форме также должно быть законным и обоснованным. Статья 197 ГПК РФ гласит, что в мотивировочной части решения суда должны быть указаны обстоятельства дела, установленные судом,

доказательства, на которых основаны выводы суда, и аргументы, на которых они основаны.

Ответственность за причинение морального вреда носит четко выраженный компенсационный характер. Нет необходимости доказывать, что оценить страдания с точки зрения денег или любой другой материальной формы невозможно. Считается, что материальная компенсация морального вреда вызывает положительные эмоции, которые могут способствовать устранению негативных изменений личности, вызванных перенесенными страданиями. Однако ясно, что степень такого «сглаживания» будет носить довольно произвольный характер, что неизбежно в силу специфики морального вреда.

Когда человек испытывает моральные страдания и физическую боль, он испытывает резкие отрицательные эмоции. Избавиться от них невозможно, но можно компенсировать положительными эмоциями. Конечно, положительные эмоции возникают у всех в разных ситуациях и под воздействием разных факторов, но в любой ситуации получать деньги «приятно». Если бы моральный ущерб исчислялся не в деньгах, а в других ценностях (материальных и нематериальных), суду пришлось бы выяснять у каждого потребителя, какие ценности он предпочитает. Получение денег – единственный фактор, вызывающий положительные эмоции, и нет необходимости искать другой способ компенсации морального ущерба.

При возмещении имущественного ущерба гражданское право применяет принцип эквивалентности (равенства) суммы возмещения размеру причиненного ущерба. Однако в случае компенсации морального вреда принцип эквивалентности не применим из-за его особых характеристик. Однако, поскольку ущерб причинен и подлежит возмещению, из важности гражданского законодательства следует, что принцип «нижнего» уровня – принцип адекватности (соответствия) – может и должен применяться к компенсации морального вреда. Если размер компенсации не может равняться размеру ущерба, он должен как минимум быть приравненным к нему. Другими словами, за больший моральный вред – большая компенсация, и наоборот.

Суть в том, что определение размера компенсации – дело особое. В любом конкретном случае нужно внимательно изучить конфликтную ситуацию, выяснить силу моральных и физических страданий, оценку своих эмоций потребителем и критерий его оценки бедности и достатка. Важно, чтобы судьи при определении этой цифры исходили не из собственных критериев оценки понятий «бедность» и «достаток», а именно из отношения к ним потребителя.

Юридическая практика выявила определенные проблемы при решении судами размера компенсации морального вреда.

Суды обычно действуют в соответствии с размерами возмещения морального вреда, исходя из уровня требований граждан о возмещении материального ущерба, убытков и т. п. В целом подходы к определению компенсации морального вреда не разработаны. Как следствие, существуют значительные расхождения и неоправданный произвол в оценке размера компенсации морального вреда судами. Итак, мы видим, что вопрос о компенсации морального вреда имеет свои

особенности. Суть в том, что определить размер компенсации непросто. В любом случае требуется индивидуальный подход, детальный анализ ситуации. Наибольшая трудность возникает при определении степени человеческого страдания и, следовательно, суммы, соответствующей этому страданию. Конечно, судить о страдании с точки зрения денег или любой другой материальной формы невозможно. А поскольку ответственность за причинение морального вреда носит компенсационный характер, компенсация морального вреда в денежной форме, несомненно, является единственным методом.

Задача законодателя в этой сфере – разработать критерии определения размера компенсации за причинение морального вреда. К сожалению, современное гражданское законодательство Российской Федерации не содержит универсальных норм, регулирующих различные случаи компенсации морального вреда. Приведенные, например, положения Гражданского кодекса Российской Федерации, которые должны соблюдаться судом при определении размера компенсации морального вреда, явно недостаточны, так как характеризуются неопределенностью и неточностью. В связи с этим не выработано единой практики решения данной проблемы: судьи вынуждены самостоятельно – исходя из своего понимания закона, убеждений и жизненного опыта – определять размер материальной компенсации морального вреда.

Поэтому мы считаем, что критерии определения размера компенсации морального вреда должны быть четко определены в законодательстве. Единицей измерения этого размера должна быть минимальная сумма жизнеобеспечения человека в единицу времени (вероятно, один месяц). К сожалению, минимальная заработная плата не отражает объективную экономическую ситуацию в стране. Предлагается установить минимальный уровень заработной платы в определенном регионе России как минимальный размер, и не ограничивать максимальный.

Для этого пункт 2 статьи 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации необходимо изложить в следующей редакции: «Единицей измерения размера компенсации морального вреда является установленный в субъекте Российской Федерации прожиточный минимум на единицу времени – один месяц».

Помимо установленных законодательством критериев для определения размера компенсации морального вреда, следует учитывать:

- индивидуальные (психологические, физические и социальные) особенности причинителя вреда и потерпевшего;
- длительность отрицательного воздействия на потерпевшего;
- культурные, религиозные и прочие нравственные особенности причинителя вреда и потерпевшего.

Подводя итог, можно сказать, что законодательство об ответственности в сфере защиты прав потребителей предусматривает достаточно строгие меры за их нарушение. Соблюдение его канонов выгодно не только для потребителя, защищающего свои интересы и права, но и для самих поставщиков услуг.

Самым слабым звеном потребительского законодательства в России остается законодательство о безопасности и качестве услуг. Масштабы нарушений в этой сфере и количество привлеченных к гражданской ответственности лиц



значительны. Меры, принятые законодательными органами для предотвращения выхода опасных товаров на потребительский рынок, не являются исчерпывающими. В то же время простое увеличение количества проверок, проводимых разными органами, не приводит к желаемому эффекту.

Но самое главное, что законодательство дает потребителям достаточно возможностей для защиты своих прав и интересов. Иногда потребителю, знающему закон, достаточно обезопасить себя, не прибегая к помощи компетентных органов. Единственное требование – знать свои права. В этом контексте систематическая работа по информированию и просвещению населения в области потребительской политики должна стать одним из основных направлений деятельности всех ветвей национальной системы защиты прав потребителей. Поскольку именно знание Закона РФ «О защите прав потребителей» помогает в большинстве случаев защищать права потребителей, а в других случаях помогает привлечь виновных к ответственности.

### **Выводы по разделу 3**

В настоящее время судебная практика представлена большим количеством дел о защите прав потребителей, но в процессе нашего исследования мы обнаружили ряд пробелов в законодательстве о защите прав потребителей. Во-первых, законодательством не предусмотрена ответственность потребителя за необоснованные претензии. Проблема состоит в том, что потребитель предъявляет чрезмерно высокие требования для получения материальной выгоды и тем самым злоупотребляет своими правами. Таким образом, статью 17.1 «Ответственность потребителя по необоснованным претензиям» следует включить в Закон РФ «О защите прав потребителей» в следующей формулировке: «В случае признания требований потребителя неадекватными, судебные издержки будут нести потребителем».

Во-вторых, статья 13 «Ответственность производителя за нарушение прав потребителей» Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит: «Требования потребителей об уплате штрафа (пени), установленного законом или договором, подлежат удовлетворению со стороны производителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) на добровольной основе». В связи с тем, что уплата штрафа (пени), предусмотренная законом или договором, выполняется производителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на добровольной основе, производитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) не принимает всерьез требования потребителя, что приводит к судебным разбирательствам, требующим от потребителя тратить свое время и другие ресурсы. Представляется необходимым внести поправки в статью 13 Закона «О защите прав потребителей» и заменить выражение «добровольной» на «обязательной».

В-третьих, абзац 1 статьи 23 «Ответственность продавца за несвоевременное исполнение требования потребителя» Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит: продавец (производитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший нарушения, уплачивает потребителю неустойку (пеню) за каждый день просрочки в размере одного процента от цены товара, если аналогичный товар не предоставляется на время ремонта (замены). Таким образом, если в статьях 23.1 и 28 указано, что сумма взысканной неустойки (договорный штраф) не может превышать сумму авансового платежа за товары (статья 23.1) или, в случае работ/услуг, стоимость определенного вида работ (услуги), то это правило не указано в статье 23, то есть на основании буквального толкования, в этом случае потребитель имеет право взимать неустойку (штраф) за просрочку исполнения его требования в сумме, включая превышение значения указанного требования. Эта ситуация неприемлема, поскольку в определенных ситуациях размер неустойки несоразмерен интересам потребителя, которому причинен вред. Из этого следует, что статью 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» следует дополнить следующим абзацем: «Размер взыскиваемой в пользу потребителя неустойки (пени) не должен превышать стоимости товара».

В-четвертых, согласно статье 210 ГПК РФ решение суда приводится в исполнение после вступления его в законную силу, за исключением случаев немедленного исполнения, в порядке, установленном федеральным законом. Согласно практике ни одно решение не было отменено в апелляционной инстанции и поэтому предлагаем дополнить статью 211 ГПК РФ «Немедленному исполнению подлежит судебный приказ или решение о защите прав потребителей».

В-пятых, критерии определения размера компенсации морального вреда должны быть четко определены в законодательстве. Единицей измерения этого размера должна быть минимальная сумма жизнеобеспечения человека в единицу времени (вероятно, один месяц). К сожалению, минимальная заработная плата не отражает объективную экономическую ситуацию в стране. Предлагается установить минимальный уровень заработной платы в определенном регионе России как минимальный размер, и не ограничивать максимальный. Для этого пункт 2 статьи 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации необходимо изложить в следующей редакции: «Единицей измерения размера компенсации морального вреда является установленный в субъекте Российской Федерации прожиточный минимум на единицу времени – один месяц».

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основная функция законодательства о защите прав потребителей состоит в защите самого слабого элемента таких правовых отношений – потребителя. Выделение данной категории правоотношений в отдельную группу связано, прежде всего, с экономическим неравенством потребителей и продавцов (включая производителей, экспортеров, импортеров). Соответственно, есть некоторые практические трудности в определении субъекта как потребителя. В данном случае суд должен исходить из характеристик потребителя, которые отражены в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей». Необходимость особенного подхода к этой проблеме объясняется тем фактом, что на практике, как мы выяснили, бывают случаи, когда непотребительский бизнес пытается применить законы о защите потребителей, чтобы воспользоваться дополнительными правами, которые он предоставляет.

Правовой статус субъектов защиты прав потребителей предполагает, что государство хочет обеспечить максимальную защиту потребителя, предоставив ему уникальные для него дополнительные права и привлекая к защите его прав множество субъектов, таких как: органы местного самоуправления, государственный надзор (Роспотребнадзор), общественные объединения потребителей, включая их союзы и ассоциации.

Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей преследуют цель реализации субъективных прав и обеспечения надлежащего исполнения обязательств, в том числе предотвращения нарушения прав другой стороны. Характерной чертой защиты потребителей является то, что их защита достигается как в рамках гражданского права, так и через такие государственные отрасли, как гражданское судопроизводство, финансовое, административное и, в некоторых случаях, уголовное право.

На наш взгляд, наиболее актуальными в настоящее время являются вопросы досудебного урегулирования споров, возникающих из правоотношений по защите прав потребителей. В настоящее время государство стремится перенести разрешение споров с привлечения потребителей на досудебное и внесудебное производство (согласно Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года пропорция количество споров, разрешенных в досудебном и внесудебном производстве должна составлять не менее 50 %). Продвижение альтернативных методов разрешения споров соответствует реалиям верховенства закона в формирующемся гражданском обществе Российской Федерации. Мы поддерживаем это желание государства и предлагаем ввести обязательный процесс подачи досудебной претензии для данной категории правоотношений.

Возмещение ущерба в сфере защиты прав потребителей также имеет свои особенности, которые, в свою очередь, связаны со спецификой этих правоотношений. Возмещение вреда (материального и нематериального) регулируется главой 59 Гражданского кодекса Российской Федерации и изложено в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». Суды не должны

забывать о распределении бремени доказывания, поскольку от потребителя требуется доказать только наличие ущерба, а не причины его возникновения, доказательства которых предоставляет продавец (производитель, исполнитель). Мы также считаем, что судам следует лучше рассматривать вопросы компенсации морального вреда, чтобы определить для себя конкретные физические и психические страдания, а также размер компенсации, который, по нашему мнению, является слишком низким. В этом случае законодательному органу следует внимательнее присмотреться к разработке института компенсации морального вреда.

В настоящее время судебная практика представлена большим количеством дел о защите прав потребителей, но в процессе нашего исследования мы обнаружили ряд пробелов в законодательстве о защите прав потребителей. Во-первых, законодательством не предусмотрена ответственность потребителя за необоснованные претензии. Проблема состоит в том, что потребитель предъявляет чрезмерно высокие требования для получения материальной выгоды и тем самым злоупотребляет своими правами. Таким образом, статью 17.1 «Ответственность потребителя по необоснованным претензиям» следует включить в Закон РФ «О защите прав потребителей» в следующей формулировке: «В случае признания требований потребителя неадекватными, судебные издержки будут нести потребителем».

Во-вторых, статья 13 «Ответственность производителя за нарушение прав потребителей» Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит: «Требования потребителей об уплате штрафа (пени), установленного законом или договором, подлежат удовлетворению со стороны производителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) на добровольной основе». В связи с тем, что уплата штрафа (пени), предусмотренная законом или договором, выполняется производителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на добровольной основе, производитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) не принимает всерьез требования потребителя, что приводит к судебным разбирательствам, требующим от потребителя тратить свое время и другие ресурсы. Представляется необходимым внести поправки в статью 13 Закона «О защите прав потребителей» и заменить выражение «добровольной» на «обязательной».

В-третьих, абзац 1 статьи 23 «Ответственность продавца за несвоевременное исполнение требования потребителя» Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит: продавец (производитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший нарушения, уплачивает потребителю неустойку (пеню) за каждый день просрочки в размере одного процента от цены товара, если аналогичный товар не предоставляется на время ремонта (замены). Таким образом, если в статьях 23.1 и 28 указано, что сумма взысканной неустойки (договорный штраф) не может

превышать сумму авансового платежа за товары (статья 23.1) или, в случае работ/услуг, стоимость определенного вида работ (услуги), то это правило не указано в статье 23, то есть на основании буквального толкования, в этом случае потребитель имеет право взимать неустойку (штраф) за просрочку исполнения его требования в сумме, включая превышение значения указанного требования. Эта ситуация неприемлема, поскольку в определенных ситуациях размер неустойки несоизмерен интересам потребителя, которому причинен вред. Из этого следует, что статью 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» следует дополнить следующим абзацем: «Размер взыскиваемой в пользу потребителя неустойки (пени) не должен превышать стоимости товара».

В-четвертых, согласно статье 210 ГПК РФ решение суда приводится в исполнение после вступления его в законную силу, за исключением случаев немедленного исполнения, в порядке, установленном федеральным законом. Согласно практике ни одно решение не было отменено в апелляционной инстанции и поэтому предлагаем дополнить статью 211 ГПК РФ «Немедленному исполнению подлежит судебный приказ или решение о защите прав потребителей».

В-пятых, критерии определения размера компенсации морального вреда должны быть четко определены в законодательстве. Единицей измерения этого размера должна быть минимальная сумма жизнеобеспечения человека в единицу времени (вероятно, один месяц). К сожалению, минимальная заработная плата не отражает объективную экономическую ситуацию в стране. Предлагается установить минимальный уровень заработной платы в определенном регионе России как минимальный размер, и не ограничивать максимальный. Для этого пункт 2 статьи 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации необходимо изложить в следующей редакции: «Единицей измерения размера компенсации морального вреда является установленный в субъекте Российской Федерации прожиточный минимум на единицу времени – один месяц».

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020). – СПС «Гарант».
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ). – СПС «Гарант».
3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138–ФЗ (ред. от 31.07.2020). – СПС «Гарант».
4. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 07.03.2001 № 24–ФЗ (ред. от 08.06.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 14.06.2020). – СПС «Гарант».
5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195–ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.08.2020). – СПС «Гарант».
6. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117–ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2020). – СПС «Гарант».
7. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63–ФЗ (ред. от 31.07.2020). – СПС «Гарант».
8. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300–1 (ред. от 24.04.2020) «О защите прав потребителей». – СПС «Гарант».
9. Федеральный закон «О естественных монополиях» от 17.08.1995 № 147–ФЗ (последняя редакция). – СПС «Гарант».
10. Федеральный закон «О мировых судьях в Российской Федерации» от 17.12.1998 № 188–ФЗ (последняя редакция). – СПС «Гарант».
11. Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 № 38–ФЗ (последняя редакция). – СПС «Гарант».
12. Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126–ФЗ (последняя редакция). – СПС «Гарант».
13. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184–ФЗ (последняя редакция). – СПС «Гарант».
14. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131–ФЗ (ред. от 20.07.2020) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.08.2020). – СПС «Гарант».
15. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193–ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». – СПС «Гарант».
16. Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 № 2–ФКЗ (ред. от 20.12.2017) «О Государственном гербе Российской Федерации». – СПС «Гарант».
17. Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года». – СПС «Гарант».

18. Указание Банка России от 20.11.2015 № 3854-У (ред. от 21.08.2017) «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» (Зарегистрировано в Минюсте России 12.02.2016 № 41072). – СПС «Гарант».
19. Агафонова, Н.Н. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Н.Н. Агафонова, В.Е. Белов, В.И. Солдатова – М.: Проспект. – 2017. – С. 18.
20. Алехина, А.А. Некоторые аспекты досудебного порядка урегулирования споров в гражданском процессе / А.А. Алехина // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. – 2017. – № 33. – С. 18.
21. Апелляционное определение Московского городского суда от 26.11.2016 по делу № 33-40063/201557. – СПС «Гарант».
22. Апелляционное определение Московского городского суда по делу № 11-8834 от 20.03.2018. – СПС «Гарант».
23. Апелляционное определение Ростовского областного суда от 15.12.2018 по делу № 33-21066/201659. – СПС «Гарант».
24. Арабей, Е.А. Понятие «потребитель» в праве Европейского союза / Е.А. Арабей // Актуальные проблемы российского права. – 2018. – № 12. – С. 1636.
25. Баранов, С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей / С.Ю. Баранов – М.: «Статут», 2014. – 88 с.
26. Богдан, В.В. Теоретические проблемы определения специального правового статуса потребителя / В.В. Богдан // Вестник ОГУ. – 2018. – № 4. – С. 231.
27. Васьковский, Е.В. Курс гражданского процесса: Субъекты и объекты процесса, процессуальные отношения и действия / Е.В. Васьковский. – М.: Статут, 2018. – 107 с.
28. Власов, А.А. Гражданский процесс: учебник и практикум для вузов / А.А. Власов. – М.: Юрайт, 2020. – 470 с.
29. Воронцова, И.В. Процессуальные особенности рассмотрения отдельных категорий гражданских дел: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / И.В. Воронцова и др.; под общей редакцией И.В. Воронцовой, Р.Р. Долотиной. – М.: Юрайт, 2019. – 202 с.
30. Гальперин, М.Л. Ответственность в гражданском судопроизводстве: монография / М. Л. Гальперин. – М.: Юрайт, 2020. – 196 с.
31. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова – М.: Юстицинформ. – 2018. – 438 с.
32. Гетьман-Павлова, И.В. Международный гражданский процесс: учебник для вузов / И.В. Гетьман-Павлова, А.С. Касаткина, М.А. Филатова; под общей редакцией И.В. Гетьман-Павловой. – М.: Юрайт, 2020. – 341 с.
33. Гимазова, Э.Н. Гражданско-правовые средства обеспечения третейской защиты субъективных гражданских прав: дисс. канд. юрид. наук / Э.Н. Гимазова. – Казань, 2017. – С. 19.
34. Грибанов, В.П. Пределы осуществления и защиты гражданских прав / В.П. Грибанов. – М.: Статут, 2017. – 118 с.

35. Гришаев, С.П. Защита прав потребителей / С.П. Гришаев // Закон и право. – 2018. – № 31. – С. 64–67.
36. Журавлева, О.В. К вопросу о взыскании штрафа за отказ в добровольном урегулировании спора / О.В. Журавлева // Российская юстиция. – 2018. – № 12. – С. 59–60.
37. Закупень, Т.В. Потребительский экстремизм как форма злоупотребления правом при заключении банками кредитного договора с гражданами-заемщиками / Т.В. Закупень // «Банковское право». – 2015. – № 1. – С. 3–7.
38. Игнатович, Н.М. Внесудебные способы защиты субъективных гражданских прав / Н.М. Игнатович // JSRP. – 2017. – № 6 (10). – С. 12.
39. Исаенкова, О.В. Иск и исковая форма защиты в гражданском процессе: монография / О.В. Исаенкова, О.В. Николайченко, Т.В. Соловьева, Н.Н. Ткачева. – М.: Юрайт, 2020. – 183 с.
40. Кабалкин, А.Ю. Услуги в системе отношений, регулируемых гражданским правом / А.Ю. Кабалкин // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: Сборник статей. – 2017. – 107 с.
41. Кассационное определение Тюменского областного суда от 26.03.2017 по делу № 33-1169/201258. – СПС «Гарант».
42. Компенсация морального вреда: тенденции российской судебной практики. – СПС «Гарант».
43. Крашенинников, Е.А. Гражданское право и процесс. Избранные труды / Е.А. Крашенинников и др.; ответственный редактор Ю.В. Байгушева. – М.: Юрайт, 2020. – 1125 с.
44. Крашенинников, П.В. Постатейный комментарий к ГПК РФ / П.В. Крашенинников. – М.: Юридическая литература, 2018. – 363 с.
45. Лебедев, М.Ю. Гражданский процесс: учебник и практикум для вузов / М.Ю. Лебедев и др.; под редакцией М. Ю. Лебедева. – М.: Юрайт, 2020. – 446 с.
46. Макаров, Ю.Я. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) – М.: Проспект, – 2018. – С. 21
47. Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012). – СПС «Гарант».
48. Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2017): утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 15.11.2017 // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации. – 2018. – № 11.
49. Определение Верховного Суда РФ от 27.01.2018 № 81-КГ14-19. – СПС «Гарант».
50. Определение Ленинградского областного суда от 16.08.2019 № 33-3882/2019. – СПС «Гарант».
51. Определение Мирowego судьи Судебного участка № 2 Московского района г. Тверь по делу № 2-98– 2/2019 от 03.04.2019г. – СПС «Гарант».



52. Определение Свердловского областного суда от 07.06.2019 по делу № 33-6487/2019. – СПС «Гарант».
53. Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 03 ноября 2015 г. № 4-КГ15-48. – СПС «Гарант».
54. Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 2 июня 2015 г. № 4-КГ15-19. – СПС «Гарант»
55. Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 20 января 2015 г. № 18-КГ14-184. – СПС «Гарант».
56. Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 24 февраля 2015 г. № 5-КГ14-131. – СПС «Гарант».
57. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 27.09.2016 № 88-КГ16-7. – СПС «Гарант».
58. Осокина, Г.Л. Гражданский процесс. Общая часть: учебник / Г.Л. Осокина // М.: Норма: ИНФРА-М, 2017. – 74 с.
59. Письмо Роспотребнадзора от 25.09.2007 № 0100/9706-07-32 «О контроле и надзоре в сфере потребительского кредитования (дополнение к письму от 12.07.2007 № 0100/7062-07-32)». – СПС «Гарант».
60. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» – СПС «Гарант».
61. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации». – СПС «Гарант».
62. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». – СПС «Гарант».
63. Пугинский, Б.И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях / Б.И. Пугинский. – М.: Юрид. лит., – 2014. – С. 87.
64. Райлян, А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики / А.А. Райлян // Арбитражный и гражданский процесс. – 2019. – № 10. – С. 22–24.
65. Решение № 2-2424/2018 2-2424/2018~М-2382/2018 М-2382/2018 от 22 ноября 2018 г. по делу № 2-2424/2018. – СПС «Гарант».
66. Решетникова, И.В. Доказывание в гражданском процессе: учебно-практическое пособие для вузов / И.В. Решетникова. – М.: Юрайт, 2020. – 388 с.
67. Ситдикова, Л.Б. Гражданско-правовой статус потребителя в сфере оказания информационных услуг / Л.Б. Ситдикова // Юридический мир. – 2019. – № 9. – С. 56–58.
68. Сухорукова, О.А. Эффективность гражданского судопроизводства. Коммуникативный аспект: монография / О.А. Сухорукова. – М.: Юрайт, 2020. – 149 с.
69. Треушников, М.К. Гражданский процесс. Учебник для вузов / М.К. Треушников. – М.: Статут. 2018. – С. 163.

70. Усачева, Е.А. Правовые проблемы квалификации лица в качестве потребителя / Е.А. Усачева // «Мировой судья». – 2016. – № 2. – 87 с.
71. Чебышева, Т. Новое в защите прав потребителей / Т. Чебышева // «Эж-Юрист». – 2017. – № 46. – С. 112.
72. Шевцова, П.А. Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей: проблемы теории и практики / П.А. Шевцова // Современная наука. – 2020. – № 7. – С. 185–189.
73. Эрделевский, А.М. Компенсация морального вреда / А.М. Эрделевский // Закон и право. – 2018. – № 24. – С. 25–28.