

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)»  
в г. Нижневартовске  
Кафедра «Экономика, менеджмент и право»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

/Н.В. Зяблицкая/

28 мая 2021 г.

---

Защита прав потребителей в торговом обслуживании на примере ХМАО-Югры

---

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ЮУрГУ – 40.03.01.2021.640.ВКР

Консультанты, (должность)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Руководитель работы  
к.ю.н., доцент

\_\_\_\_\_  
/С.П. Кузнецов/  
21 мая 2021 г.

Консультанты, (должность)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Автор работы  
Обучающийся Группы НвФл-525

\_\_\_\_\_  
/А.А. Грамович/  
20 мая 2021 г.

Консультанты, (должность)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Нормоконтролер

\_\_\_\_\_  
/Н.В. Назарова/  
21 мая 2021 г.

Нижневартовск 2021

## АННОТАЦИЯ

Грамович А.А. Защита прав потребителей в торговом обслуживании на примере ХМАО-Югры. – Нижневартовск: филиал ЮУрГУ, НвФл -525, 88 с., 1 ил., таб. – нет, библиогр. список – 56 наим., прил. – нет, 12 л. слайдов

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью выявления проблем и пробелов действующего законодательства о защите прав потребителей, а также разработки предложений и рекомендаций по их устранению.

В выпускной квалификационной работе проанализированы исторические аспекты законодательства о защите прав потребителей; определены основные понятия и общие положения прав потребителей; изучены способы и порядок защиты прав потребителей; исследована система государственных органов Российской Федерации обеспечивающих защиту прав потребителей; определена роль общественных организаций в системе органов по защите прав потребителей; выявлены проблемы в правоприменении российского законодательства о защите прав потребителей.

В работе уточнены общие положения судебной практики при рассмотрении дел о защите прав потребителей в Российской Федерации; проанализирована судебная и арбитражная практика по гражданским делам о защите прав потребителей на примере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

В целях развития института защиты прав потребителей в торговом обслуживании разработаны предложения по совершенствованию действующего законодательства.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	7
1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	10
1.1 Исторические аспекты законодательства о защите прав потребителей ..	10
1.2 Права потребителей: основные понятия, общие положения .....	17
1.3 Защита прав потребителей: порядок защиты, государственная и судебная защита .....	26
2 ПРАКТИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	37
2.1 Система государственных органов Российской Федерации обеспечивающих защиту прав потребителей .....	37
2.2 Общественные организации по защите прав потребителей .....	42
2.3 Проблемы в правоприменении российского законодательства о защите прав потребителей .....	49
3 АНАЛИЗ АРБИТРАЖНОЙ И СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ГРАЖДАНСКИМ ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРИМЕРЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА .....	56
3.1 Общие положения судебной практики при рассмотрении дел о защите прав потребителей в Российской Федерации .....	56
3.2 Судебная практика по гражданским делам о защите прав потребителей на примере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры .....	63
3.3 Арбитражная практика по гражданским делам о защите прав потребителей на примере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры .....	67
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	75
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	81

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования** обусловлена тем, что институт защиты прав потребителей является важной составляющей всей государственной социально-экономической политики, направленной на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь граждан.

С другой стороны, потребительский спрос является двигателем экономики, необходимым условием для экономического роста, и поэтому российской экономике нужен активный, рациональный покупатель. При этом потребители, выступая участниками экономических отношений, зачастую находятся в уязвимом положении. Диспропорция рыночных позиций между потребителями и предпринимателями, количество их конфликтов постоянно увеличивается, появляются новые виды нарушений и угрозы.

Существующие на данный момент механизмы института защиты потребительских прав теряют свою актуальность в результате внедрения большого количества различных инновационных технологий, появления на рынке новых товаров, ранее не имевших аналога, и гарантий качества. Эти тенденции определяют повышение рисков в отношении соблюдения прав потребителей.

**Объектом выпускной квалификационной работы** выступают правоотношения, возникающие в сфере защиты прав потребителей.

**Предметом выпускной квалификационной работы** являются нормы законодательства Российской Федерации, регламентирующие защиту прав потребителей.

**Целью выпускной квалификационной работы** является комплексный анализ действующего законодательства о защите прав потребителей и правоприменительной практики, на его основе выявление проблем и пробелов, а также разработка предложений и рекомендаций по их устранению.

Достижение указанной цели обеспечено постановкой и решением следующих задач:

- проанализировать исторические аспекты законодательства о защите прав потребителей;
- определить основные понятия и общие положения прав потребителей;
- изучить способы и порядок защиты прав потребителей;
- исследовать систему государственных органов Российской Федерации обеспечивающих защиту прав потребителей;
- определить роль общественных организаций в системе органов по защите прав потребителей;
- выявить проблемы в правоприменении российского законодательства о защите прав потребителей;
- уточнить общие положения судебной практики при рассмотрении дел о защите прав потребителей в Российской Федерации;
- проанализировать судебную практику по гражданским делам о защите прав потребителей на примере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- проанализировать арбитражную практику по гражданским делам о защите прав потребителей на примере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

**Теоретическую основу исследования** составляют источники дореволюционного права, действующие нормативно-правовые акты Российской Федерации, материалы судебной практики судов общей юрисдикции и арбитражных судов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, законотворческий и практический опыт зарубежных стран в сфере защиты прав потребителей, а также труды ученых-юристов, исследователей и практиков.

Фундаментальными исследованиями в сфере защиты прав потребителей занимались такие ученые, как Г.Р. Гафарова, А.А. Иванов, В.И. Образцова, В.В. Семенихин, О.И. Чепунов, О.И. Чистяков и др. В связи с последними изменениями в законодательстве и новыми тенденциями на потребительском рынке, способы защиты прав потребителей нуждаются в корректировке.

**Методологическую основу исследования** составили историко-правовой,

системный, структурно-функциональный и сравнительно-правовой методы.

**Теоретическая и практическая значимость** выпускной квалификационной работы состоит в возможности использования результатов обобщения судебной практики, сформулированных теоретических выводов и практических предложений при совершенствовании законодательства, повышении эффективности деятельности органов, осуществляющих защиту прав потребителей, а также в работе судебных органов при рассмотрении дел данной категории.

**Структура работы:** выпускная квалификационная работа состоит из 3 глав и 9 параграфов, присутствует заключение и библиографический список, общий объем работы 88 страниц.

# 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## 1.1 Исторические аспекты законодательства о защите прав потребителей

Институт защиты прав потребителя, как установлено учеными, берет начало в глубокой древности и, как правило, начинается с момента возникновения того или иного государства. Так, уже в источниках древнерусского права (например, «Русская правда») содержались нормы, регулирующие продажу конкретных видов товара.<sup>1</sup> Одним из способов защиты прав покупателя при продаже ему некачественного товара Древнерусского государства было возвращение сторон в исходное положение (покупатель возвращает продавцу вещь, а продавец – возвращает покупателю деньги). Ответственность продавца наступала лишь тогда, когда он свидетельствовал об отсутствии недостатков у продаваемой им вещи, несмотря на то, что такие недостатки присутствовали.

В период правления императора Петра I было принято большое количество нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей. Так, например, Сенатский указ от 18 сентября 1713 г. регулировал непосредственную торговлю пищевыми продуктами и товарами, тем самым закрепилось право на безопасность и качество продукции.<sup>2</sup> Военский устав 30 марта 1716 г. определял наказание продавцам за обвес и обмер, недобросовестные продавцы платили штраф и подвергались телесным пыткам.<sup>3</sup> Кроме того, в период правления Петра I были предприняты попытки стандартизации товаров, т.е. установления определенных требования к их качеству, оформлению, упаковке. Учитывая специфику периода правления Петра I, стандартизация в первую очередь коснулась кораблестроения, вооружения и строительства.

Уже в XIX веке продолжалось совершенствование законодательной базы в

---

<sup>1</sup> Чистяков, О.И. Хрестоматия по истории отечественного государства и права: учебное пособие для академического бакалавриата. – 3-е изд., испр. и доп. / О.И. Чистяков, Г.А. Кутьина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. С. 76.

<sup>2</sup> Там же. С. 138.

<sup>3</sup> Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова; под ред. З.М. Фаткудинова. – Москва : Юстицинформ, 2018. С. 95.

России, что выразилось в издании Свода законов Российской империи (1832 г.), в котором нормы, закрепляющие права потребителей и их защиту, были расположены хаотично, в зависимости от сферы регулирования. Например, в Аптекарском Уставе 1836 года содержались нормы, определяющие ответственность за недостатки и плохое качество медицинских материалов и медицинской посуды, за несоблюдение соответствующей чистоты.<sup>1</sup>

В Советском Союзе, включая РСФСР, на протяжении долгого времени, по сути, с момента их образования и до конца 1980-х годов, отношения, связанные удовлетворением материальных и культурных потребностей граждан, в основном регулировались нормами гражданского законодательства.<sup>2</sup> Его нормы устанавливали права и обязанности, а также и ответственность субъектов договорных отношений с участием граждан. Однако такое регулирование не было специально рассчитано на защиту прав потребителей и потому не решало и не могло решить все проблемы такой защиты.

В связи с этим в Советском Союзе, в частности, были подготовлены Законы СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей» и «О защите прав потребителей».<sup>3</sup> Последний из указанных Законов «О защите прав потребителей» в связи с распадом этого государства так и не вступил в силу, но оставался моделью для законодательных актов стран-участников СНГ.

Законодательство о защите прав потребителей во многом воспроизводит положительный потенциал законодательства зарубежных стран и законодательства Советского Союза и РСФСР о защите прав потребителей, однако делает это с учетом особенностей нынешнего этапа развития экономики и социальной сферы.

Законодатели, принимая нормы о защите прав потребителей, должны

---

<sup>1</sup> Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова; под ред. З.М. Фаткудинова. – Москва : Юстицинформ, 2018. С. 98.

<sup>2</sup> Образцова, В.И. Проблемы гражданско-правового регулирования отношений по удовлетворению потребностей граждан / В.И. Образцова // Юрист. – 2016. – № 19. С. 27.

<sup>3</sup> О защите прав потребителей: Закон СССР от 22 мая 1991 г. № 2184-1 // Ведомости СНД и ВС СССР. – 1991. – № 24. – Ст. 689 (утратил силу).



соблюдать баланс между необходимостью защиты интересов потребителей от потенциальной несправедливости свободных рынков и необходимостью создания привлекательной коммерческой среды для производителей товаров и услуг.

Экономический рост, как правило, приносит пользу потребителям, поскольку создает большие возможности для трудоустройства, более высокую заработную плату и лучшее качество товаров и услуг. Тем не менее, стремление к экономическому процветанию и полной занятости в ущерб другим интересам потребителей, таким как полная компенсация за ущерб, связанная с товарами или услугами, или раскрытием информации об их содержании, может привести к снижению благосостояния потребителей.

На протяжении всего XX столетия правительство российского государства стремилось сбалансировать эти интересы. Законодатели, выступающие против вмешательства государства в сделки частного сектора, поддерживают таким образом неоклассическую или либеральную традицию, направленную на развитие конкуренции, но при этом не регламентируют права и обязанности свободно договаривающихся сторон.<sup>1</sup> Либеральная модель признает несостоятельность рынка и стремится повысить благосостояние потребителей за счет повышения экономической эффективности на потребительских рынках. Гражданский кодекс Российской Федерации содержит лишь несколько положений такого рода, возможно, потому что он был принят до эпохи экономических реформ и разработан политиками советской эпохи.<sup>2</sup>

Представители иной идеологии стремятся расширить возможности потребителей, предоставляя набор юридических прав и средств правовой защиты, которые связывают стороны. Сторонники данного подхода к защите прав потребителей пессимистично оценивают способность потребительских рынков эффективно функционировать только за счет усиления конкуренции и

---

<sup>1</sup> Семенихин, В.В. Защита прав потребителей. – 4-е изд., перераб. и доп. / В.В. Семенихин. – Москва : ГроссМедиа, РОСБУХ, 2019. С. 81.

<sup>2</sup> Иванов, А.А. Как перестроить защиту прав потребителей / А.А. Иванов // Закон. – 2019. – № 1. С. 89.

предоставления потребителям более полной и точной информации.<sup>1</sup> Они видят большой и неоспоримый дисбаланс экономической власти между производителями и потребителями, что оправдывает роль государства в регулировании потребительских сделок. Согласно этой точке зрения, либеральные теоретики создают только иллюзорные права и способствуют эксплуатации потребителей путем постулирования гипотетической рыночной эффективности, которая никогда не может быть достигнута.<sup>2</sup> Кроме того, традиционные доктрины развивались с уклоном в сторону поощрения экономического развития за счет потребителя (или, по крайней мере, безразличны к его интересам) и, как правило, поддерживали производителя.

Российское законодательство следует современным тенденциям, устанавливая ряд нормативно-правовых актов, направленных на удовлетворение естественных ожиданий потребителей в отношении безопасности и качества товаров и услуг. При этом закон избегает некоторых несовершенных правовых доктрин, ущемляющих права потребителей в других странах. Большая часть законов принимает транзакционный характер, ориентированный на права и средства правовой защиты потребителей, которые приобрели дефектные товары или воспользовались некачественными услугами. Действующее законодательство гарантирует потребителям правовую защиту, но также создает некоторые ограничения на свободу предпринимательства, которые могут привести к затратам, превышающим любые предоставляемые выгоды.

В настоящее время российское законодательство о защите прав потребителей характеризуется сложной структурой, и состоит из совокупности нормативных правовых актов, которые разнообразны по своей природе. Основными нормативными актами в сфере защиты прав потребителей являются

---

<sup>1</sup> Иванов, А.А. Как перестроить защиту прав потребителей / А.А. Иванов // Закон. – 2019. – № 1. С. 90.

<sup>2</sup> Семенихин, В.В. Защита прав потребителей. – 4-е изд., перераб. и доп. / В.В. Семенихин. – Москва : ГроссМедиа, РОСБУХ, 2019. С. 84.

Гражданский кодекс Российской Федерации<sup>1</sup> и Закон «О защите прав потребителей».<sup>2</sup>

Также существенное значение для защиты прав потребителей имеют нормы предпринимательского, административного, гражданско-процессуального, муниципального и уголовного законодательства. Здесь можно выделить Уголовный кодекс Российской Федерации,<sup>3</sup> Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях<sup>4</sup> и отдельные федеральные законы, такие как Федеральный закон «О техническом регулировании»,<sup>5</sup> Закон «О рекламе»<sup>6</sup> и Федеральный закон «О конкуренции».<sup>7</sup>

Наряду с федеральными законами защита прав потребителей обеспечивается Постановлениями Правительства, такими как Правила дистанционной продажи, а также законодательством, действующим в отдельных субъектах Российской Федерации.

Помимо изложенного, стоит отметить технические регламенты, действующие в рамках Евразийского экономического союза (ЕАЭС), членом которого является Россия. Большинство соответствующих нормативных актов касаются качества и безопасности отдельных видов товаров, предназначенных

---

<sup>1</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая: Федеральный закон от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ. – [по состоянию на 9 марта 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

<sup>2</sup> О защите прав потребителей: Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1. – [по состоянию на 22 декабря 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1992. – № 3. – Ст. 140.

<sup>3</sup> Уголовный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ. – [по состоянию на 5 апреля 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 25. – Ст. 2954.

<sup>4</sup> Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 195-ФЗ. – [по состоянию на 20 апреля 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 1. – Ст. 1.

<sup>5</sup> О техническом регулировании: Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ. – [по состоянию на 1 января 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 52. – Ст. 5140.

<sup>6</sup> О рекламе: Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ. – [по состоянию на 30 апреля 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 12. – Ст. 1232.

<sup>7</sup> О конкуренции: Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ. – [по состоянию на 17 февраля 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 31. – Ст. 3434.

для импорта и реализации на рынках стран-членов ЕАЭС. Для отдельных видов товаров существуют специальные законодательные акты и технические регламенты ЕАЭС, устанавливающие требования и критерии безопасности; например, пищевые продукты подлежат соблюдению Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и Технического регламента «О безопасности пищевых продуктов».<sup>1</sup>

В настоящее время продолжается совершенствование законодательства в области защиты прав потребителей. Так, 17 марта 2020 года Президент Российской Федерации издал распоряжение, согласно которому ранее установленные ограничения на дистанционную торговлю безрецептурными лекарственными средствами и некоторыми рецептурными лекарственными средствами должны быть отменены.<sup>2</sup> Соответствующие изменения в федеральные законы вступили в силу 3 апреля 2020 года. В настоящее время Правительство Российской Федерации разрабатывает подзаконные акты, которые будут содержать дальнейшие указания по этому вопросу.

18 марта 2020 года ст. 14.8 («Нарушение иных прав потребителей») Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях была дополнена новым пунктом 5, в котором говорится, что любой отказ в предоставлении товаров (работ, услуг) по причинам, связанным с состоянием здоровья или возрастом потребителя, влечет административную ответственность для бизнеса, если такой отказ не обоснован законом.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> О принятии технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (вместе с «ТР ТС 021/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности пищевой продукции»): Решение Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. № 880. – [по состоянию на 11 июля 2020 г.] // Официальный сайт Комиссии Таможенного союза: [сайт]. – URL: [https:// www.tsouz.ru/](https://www.tsouz.ru/) (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>2</sup> О розничной торговле лекарственными препаратами для медицинского применения: Указ Президента РФ от 17 марта 2020 г. № 187 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2020. – № 12. – Ст. 1742.

<sup>3</sup> О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях: Федеральный закон от 18 марта 2020 г. № 56-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2020. – № 12. – Ст. 1648.

С 1 апреля 2021 года вступил в силу так называемый «закон о предварительной установке программного обеспечения», а ст. 4 Закона о защите прав потребителей будет дополнена пунктом 4.1, согласно которому российское программное обеспечение должно быть предварительно установлено на определенные виды технически сложных товаров (например, смартфоны, смарт-телевизоры и т.д.).<sup>1</sup> Виды товаров, подлежащих соблюдению этого требования, а также перечень российского программного обеспечения и детали процедур предварительной установки будут определены Правительством Российской Федерации.

Таким образом, формирование законодательства о защите прав потребителей началось с принятием Русской правды. В течение всего средневековья в России были заложены нормы по защите потребительского права. Усовершенствование законодательства о правах потребителей продолжалось и в советский период. Однако значительным недостатком регулирования данной сферы является отсутствие кодификации разрозненных нормативно-правовых актов. Правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в сфере защиты прав потребителей в Российской Федерации была создана с введением в действие 7 февраля 1992 г. Закона РФ «О защите прав потребителей». В период 2020-2021 гг. законодательство подверглось изменениям и дополнениям, направленным на унификацию правовых норм. Существует множество инициатив, которые в настоящее время находятся на рассмотрении российских законодательных органов.

---

<sup>1</sup> О внесении изменения в статью 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»: Федеральный закон от 2 декабря 2019 г. № 425-ФЗ. – [по состоянию на 22 декабря 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2019. – № 49. – Ст. 6984.

## 1.2 Права потребителей: основные понятия, общие положения

Термин «потребитель» определен в Законе о защите прав потребителей – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.<sup>1</sup>

Если физическое лицо не соответствует требуемому определению (например, индивидуальный предприниматель покупает товары для осуществления предпринимательской деятельности), на него не распространяется действие Закона о защите прав потребителей. В этом случае ответственность за качество товаров и услуг регулируется общими положениями Гражданского кодекса, касающимися обязательств и ответственности, а также частью II Гражданского кодекса, регулирующей отдельные виды обязательств.

Гражданский кодекс Российской Федерации (статьи 469 и 721) и Закон о защите прав потребителей (статья 4) предусматривают, что продавец (исполнитель или подрядчик) должен передавать товары (оказывать услуги или выполнять работы), соответствующие требованиям качества, установленным законом и потребительскими договорами.

При отсутствии требований к качеству в законе или в договоре продавец (исполнитель или подрядчик) обязан передать товары (оказать услуги или выполнить работы), пригодные для целей, для которых обычно используются товары (работы или услуги) такого рода.

Российское потребительское законодательство различает два вида недостатков товаров, работ или услуг:

1) несущественные дефекты – означающие, что товары (работы или услуги) не соответствуют обязательным требованиям законодательства, или условиям договора, или целям, для которых обычно используются товары (работы

---

<sup>1</sup> Кирилловых, А.А. Понятие потребителя в сфере гражданского оборота / А.А. Кирилловых // Право и экономика. – 2019. – № 2. С. 20.

или услуги) такого рода, или целям конкретного потребителя, если такие цели были сообщены продавцу (производителю);

2) существенные дефекты – дефекты товаров (работ, услуг), которые являются непоправимыми, или не могут быть устранены без несоизмеримых затрат или времени, или обнаруживаются повторно, или появляются вновь после их устранения, или другие аналогичные дефекты.

Таким образом, обычный дефект не препятствует дальнейшему использованию товаров, работ или услуг (например, дефект обогрева заднего стекла в новом автомобиле), в то время как в случае существенного дефекта товары, работы или услуги не могут быть использованы по назначению (например, сломанный двигатель в новом автомобиле).

Для товаров (работ), предназначенных для длительного использования, изготовитель (исполнитель) может установить срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется предоставить потребителю возможность использовать товары (работы) по назначению и будет нести ответственность за существенные дефекты. При отсутствии определенного срока службы производитель обязан соблюдать вышеуказанные правила в течение 10 лет с даты передачи товара потребителю.

Следует отметить, что, несмотря на то, что гарантийный срок может быть любым, российское законодательство о защите прав потребителей наделяет потребителей правом подавать жалобы на качество товаров (работ) в течение двух лет после их приемки при условии распределения бремени доказывания в отношении выявленных дефектов.

По умолчанию российское потребительское законодательство применяется к любым отношениям, возникающим между потребителями и хозяйствующими субъектами, которые являются производителями, исполнителями, подрядчиками, импортерами, продавцами и владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) в связи с продажей товаров или выполнением работ или услуг. Общим исключением из указанного правила являются безвозмездные контракты (включая

бесплатные приложения). Существуют также некоторые другие исключения, либо прямо упомянутые в законе, либо разработанные в прецедентном праве; например, отношения, возникшие в связи с договором займа, заключенным между кредитным кооперативом (являющимся некоммерческой организацией) и индивидуальным акционером.

Гражданский кодекс и Закон о защите прав потребителей содержат ряд положений, в соответствии с которыми производители (продавцы, импортеры, поставщики услуг, а также их представители) могут нести ответственность за ущерб, причиненный потребителям их продукцией, независимо от наличия прямых договорных отношений.

Статья 1095 применяется в случае, если товары, работы или услуги, полученные потребителем или от имени потребителя, причинили вред здоровью, жизни или имуществу в результате:

- конструктивных, рецептурных или иных недостатков товаров, работ или услуг;
- недостоверная или недостаточная информация о товарах, работах или услугах.<sup>1</sup>

Гражданско-правовая ответственность применяется независимо от наличия договорных отношений. Если продукт не соответствует своему описанию или правилам, касающимся производства или маркировки, он считается «дефектным» для целей указанного положения, что влечет за собой ответственность производителя.

Процедура проверки того, является ли предоставленная потребителю информация «недостаточной», довольно неопределенная. В настоящее время производитель или продавец прямо не освобождаются от предоставления информации о продукте, даже если риски, связанные с его использованием, являются «открытыми, очевидными или общеизвестными». Однако в этих

---

<sup>1</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая: Федеральный закон от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ. – [по состоянию на 9 марта 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 5. – Ст. 410.



случаях суд может уменьшить ответственность ответчика в соответствии со ст. 1083 ГК РФ, которая касается халатности, повлекшей причинение вреда. Вместе с тем, ст. 1083 ГК РФ не позволяет суду полностью освободить ответчика от любой ответственности, если здоровью потребителя причинен ущерб при использовании продукта.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей производитель или продавец обязан, как только ему станет известно о любых рисках, связанных с его продукцией для жизни, здоровья или имущества потребителя или для окружающей среды, приостановить производство или продажу таких товаров до тех пор, пока риск не будет устранен. При необходимости производитель (продавец) должен отозвать товар с рынка и у потребителей. В последнем случае производитель (но не продавец) должен возместить потребителю убытки, понесенные в результате отзыва товара.

Отзыв продукции также может быть инициирован соответствующим органом. Если товар не будет отозван, пострадавший потребитель может потребовать компенсации за любой ущерб, причиненный дефектным продуктом. Кроме того, в 2017 году в России была введена административная ответственность за непринятие мер по отзыву продукции. Эта ответственность может быть возложена на производителей, исполнителей, продавцов и уполномоченных лиц и зависит от того, какие из предписанных мер не соблюдаются. Например, за приостановление производства и реализации некачественной продукции и отзыв ее из продажи может быть наложен штраф в размере до 500000 рублей.

Согласно традиционному гражданскому праву большинства западных стран, производитель (продавец) не несет ответственности за ущерб, причиненный его продукцией, за исключением случаев, когда потребителем доказано, что производитель проявил легкомыслие или небрежность при разработке или изготовлении продукции. В мире, где товары часто производятся массово в сложных производственных процессах с участием многих людей и

составных частей, потребителям часто бывает трудно точно определить небрежное действие или упущение, вызвавшее дефект. Чтобы облегчить эти трудности, суды нескольких стран (например, в Германии, Англии, Дании и США, Нидерланды) отменили бремя доказывания и начали требовать от производителя доказать, что он не действовал небрежно.<sup>1</sup> Однако, несмотря на эти реформы, потребителям по-прежнему было трудно добиться успеха в удовлетворении требований об ответственности за продукцию. В результате законодательство и судебные решения за последние двадцать лет установили отсутствие вины или строгую ответственность в качестве стандарта в международной торговле. Потребитель должен только доказать, что продукт имел дефект и что дефект причинил вред его личности или имуществу.

Российское гражданское право, регулирующее «обязательства, вытекающие из причинения вреда», является аналогом деликтной ответственности западных стран, и в течение последних тридцати лет оно также сделало вину общей основой взыскания. Хотя существует презумпция вины, если дефект вызвал вред здоровью, производитель может преодолеть эту презумпцию, доказав соответствие своей продукции всем известным мерам предосторожности. В соответствии с Законом о защите прав потребителей ответственности можно избежать только в том случае, если вред был вызван непреодолимой силой («форс-мажор») или неправильным использованием потребителем продукта. Центральным вопросом наличия ответственности является причинно-следственная связь, а не вина, что можно рассматривать как частичный возврат к системе гражданской ответственности, существовавшей в России до 1961 года. В настоящее время эта структура пересекается со специальной ответственностью ГК РФ за вред, причиненный «источником повышенной опасности». ГК РФ возлагает ответственность на владельца имущества независимо от намерения, если имущество по своей сути опасно, например, вождение автомобиля или эксплуатация тяжелой техники.

---

<sup>1</sup> Как обеспечивается защита прав потребителей // Информационный портал Евразийского экономического союза: [сайт]. – URL: <https://potrebitel.eaeunion.org> (дата обращения: 21.03.2021)

Одним из потенциально спорных аспектов закона является то, что он не позволяет производителю защищать свои права на том основании, что продукт был изготовлен в соответствии с новейшими научными и технологическими знаниями, имеющимися на момент производства. Таким образом, закон отвергает так называемую «современную» защиту, которая доступна в нескольких западных странах и была одобрена, в определенной степени, в директиве об ответственности за продукцию 1985 года Европейского сообщества (ЕС).<sup>1</sup> Производители обычно препятствуют устранению дефектов по двум причинам: их устранение может сдерживать развитие исследований и инноваций; вред потребителю может быть оценен несправедливо, поскольку производитель соблюдал все известные меры предосторожности при изготовлении продукта. Первое утверждение никогда не подкреплялись эмпирическими доказательствами, оно основано на убеждении, что производители будут неохотно разрабатывать новые материалы, конструкции и производственные процессы, если применяемые технологии и материалы соответствуют принятым стандартам.

Контраргумент представляется более интуитивно правильным: возможность присуждения компенсации за вред, связанными с дефектной продукцией, должна стимулировать предприятия совершенствовать принятые стандарты и разрабатывать более безопасные продукты. Таким образом, при отсутствии доказательств обратного первое утверждение имеет мало оснований.

Вопрос справедливости сложнее: представляется несправедливым наказывать производителя, который добросовестно следовал отраслевым стандартам в производстве, в равной степени несправедливо заставлять невинного потребителя брать на себя все расходы. Вопрос в значительной степени заключается в распределении потерь. Несоблюдение средств защиты прав потребителей в таком случае означает, что, хотя расходы, связанные с общепринятыми, но небезопасными отраслевыми стандартами, первоначально

---

<sup>1</sup> Как обеспечивается защита прав потребителей // Информационный портал Евразийского экономического союза: [сайт]. – URL: <https://potrebitel.eaeunion.org> (дата обращения: 21.03.2021)

будут нести производители, эти производители, по-видимому, могут распределить риск за счет страхования и повышения цен. Таким образом происходит возложение финансового бремени на сторону, которая способна предотвратить причинение вреда, и перераспределение убытков между теми, кто коллективно извлекает выгоду из приобретения (т.е. потребителями).

Хотя ликвидация средств защиты прав потребителей может быть оправдана в стране с полностью функционирующей рыночной экономикой, это имеет меньше смысла в России, которая все еще находится в переходном состоянии. Многие из российских производителей относятся к категории субъектов среднего и малого предпринимательства, недостаточно капитализированы и финансово неспособны удовлетворить крупные компенсации за причиненный вред. Кроме того, до тех пор, пока не будет разработана комплексная система страхования ответственности, многим производителям может быть финансово недоступно такое средство защиты, как страхование ответственности. Таким образом, присуждение компенсации за причиненный вред может привести к еще большему числу случаев неплатежеспособности и неудовлетворению требований полной компенсации пострадавших потребителей, а не к перераспределению расходов за счет повышения цен. Кроме того, традиционные методы производства в некоторых секторах экономики, разработанные в эпоху централизованного планирования, могут отставать от западных стандартов на многие годы, и новые производители в большинстве случаев будут работать в соответствии с этими текущими стандартами в обозримом будущем. С устранением самого института защиты прав потребителей ответственность может быть введена, в случае если эти стандарты будут сочтены несоответствующими более безопасным материалам и методам, используемым в других странах.

Российское законодательство о защите прав потребителей создает уникальную двухуровневую систему ответственности за продукцию, в которой продавец и производитель разделяют ответственность. Если продукт не

причиняет вреда в течение гарантийного срока или до срока годности (для скоропортящихся продуктов), как для продавца, так и производитель может быть привлечен к ответственности. Если продавец не предоставляет гарантию и продукт не имеет срока действия, тогда как для продавца, так и производителя ответственность за ущерб, полученный в течение шести месяцев после покупки. Для розничных продавцов это влечет за собой установление минимального шестимесячного периода, в течение которого они могут нести ответственность за ущерб, подобно деликту любой национальной системы гражданского права. Закон не позволяет продавцу освобождать себя от этой ответственности, гарантируя качество товара на более короткий срок (или полностью отказываясь от ответственности) в договоре. Кроме того, продавец не вправе использовать договор для ограничения видов убытков, подлежащих возмещению в течение этого периода воздействия.

Нередко розничные продавцы отказываются от ответственности за телесные повреждения и ущерб имуществу – так называемые «косвенные убытки».<sup>1</sup> По сути, такие отказы от ответственности ограничивают средства правовой защиты потребителя ремонтом или заменой дефектного продукта. Поскольку такие исключения представляются крайне несправедливыми, законодательство и судебное толкование во многих странах ограничило их действие, например, запретив отказ от ответственности за грубое нарушение договора по неосторожности или за дефекты, причинившие вред потребителю.<sup>2</sup> Российский подход косвенно поддерживает мнение о том, что такие положения договора не являются свободными. В течение любого заявленного гарантийного срока или до истечения срока годности продукта, или в любом случае в течение шести месяцев, продавец (а также производитель) должен гарантировать качество товара и полностью компенсировать потребителям любой причиненный ущерб.

---

<sup>1</sup> Решение Югорского районного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 июля 2020 г. по делу № 2-333/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>2</sup> Как обеспечивается защита прав потребителей // Информационный портал Евразийского экономического союза: [сайт]. – URL: <https://potrebitel.eaeunion.org> (дата обращения: 21.03.2021)

Вред и ущерб, возникшие вне любого гарантийного срока, срока годности продукта или шестимесячного установленного законом срока ответственности, должны быть компенсированы только производителем. Однако воздействие производителя ограничено по продолжительности. В то время как в большинстве западных стран ответственность производителя за дефекты ограничена только определенным количеством времени, после которого неисправность не считается дефектом, российское законодательство гласит, что дефект должен был привести к травме в течение установленного срока годности товара (для скоропортящихся продуктов) или установленного законом «срока службы» для других товаров, или при отсутствии такового – в течение десяти лет после изготовления товара. «Срок службы» товаров определяется государственными органами и должен быть раскрыт потребителю, предположительно, на этикетке товара.

Хотя определение срока службы для бесчисленных видов продукции может быть сложной бюрократической задачей, установление десятилетнего срока службы в отсутствие такого определения, имеет свои достоинства. Он должен помочь потребителям определить, когда товар больше не будет безопасным, и может дать рекомендации производителям (и их страховщикам) в более точном прогнозировании рисков ответственности. Однако эти сроки могут привести к трудностям в случаях, связанных со скрытым вредом здоровью, особенно вызванными токсичными веществами, когда вред может проявиться через 20 или 30 лет после воздействия товара. Эта несправедливость может быть устранена в России либо путем продления установленного законом «срока службы» для товаров, которые могут привести к вреду здоровью в отдаленном будущем, либо с помощью специального законодательства, полностью освобождающего некоторые товары от десятилетнего ограничения. Введение десятилетнего периода воздействия не обязательно означает, что производитель будет нести ответственность за вред, причиненный его продукцией в течение всего этого периода. Потребитель все равно должен доказать, что товар был дефектным.

### 1.3 Защита прав потребителей: порядок защиты, государственная и судебная защита

Положения российского закона о защите прав потребителей, касающиеся гарантий, лучше всего иллюстрируют подход к расширению прав и возможностей потребителей.

Средства правовой защиты прав потребителей можно разделить на три категории:

- 1) средства правовой защиты, доступные в случае дефектного товара;
- 2) средства правовой защиты, доступные в случае дефектных работ или услуг;
- 3) общие средства правовой защиты.

Согласно статье 18 Закона о защите прав потребителей, в случае дефектов товара (если потребитель не знал о таких дефектах) потребитель может выбрать одно из следующих средств правовой защиты:

- замена дефектного товара товаром той же или другой марки (модели, артикула) с соответствующей корректировкой покупной цены (если применимо);
- соответствующее снижение покупной цены;
- безвозмездное устранение дефектов или возмещение расходов, понесенных потребителем в связи с устранением таких дефектов;
- одностороннее расторжение договора купли-продажи с соответствующим возмещением.

По своему собственному усмотрению потребитель может обратиться с перечисленными претензиями к производителю, продавцу, импортеру или любой уполномоченной третьей стороне в течение гарантийного срока, объявленного производителем. Если гарантия не определена или гарантийный срок составляет менее двух лет, претензии могут быть предъявлены в течение двухлетнего периода.

В отношении технически сложных товаров, перечень которых определен Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года № 924, правила несколько иные.<sup>1</sup> А именно, в случае выявления дефектов в таком товаре потребитель может расторгнуть договор с полным возвратом или потребовать замены. Эти претензии должны быть предъявлены в течение 15 дней, но могут быть предъявлены позже в случае существенных дефектов.

Согласно статье 29 Закона о защите прав потребителей, в случае выявления недостатков в работах или услугах (если потребитель не знал о таких недостатках) потребитель может выбрать одно из следующих средств правовой защиты:

- безвозмездное устранение недостатков выполненных работ (оказанных услуг);
- соответствующее снижение цены выполненных работ (оказанных услуг);
- возмещение расходов, понесенных потребителем в связи с устранением недостатков в выполненных работах (оказанных услугах).

В дополнение к конкретным средствам правовой защиты, перечисленным выше, потребитель также имеет право на полное возмещение убытков, понесенных в связи с продажей некачественных товаров или предоставлением некачественных работ или услуг. Более того, потребитель также может потребовать компенсации морального вреда.

Если продукт окажется дефектным, у потребителей есть выбор из нескольких средств правовой защиты. Закон охватывает широкий спектр отношений между производителями и потребителями, и отражает некоторые из наиболее защищающих интересы потребителей средств правовой защиты, заимствованных из практики западных стран. Если товар имеет дефект, определяемый как любое отклонение от установленных государством стандартов, спецификаций договора, рекламируемых свойств или «обычных требований»,

---

<sup>1</sup> Об утверждении перечня технически сложных товаров: Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. № 924. – [по состоянию на 27 марта 2019 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 46. – Ст. 6539.



потребитель может потребовать от продавца бесплатного ремонта товара, возмещения расходов на ремонт, выполненный третьим лицом или самим потребителем, снижения покупной цены (т.е. возмещения убытков за снижение стоимости товара), обмена на аналогичный товар, или аннулирование сделки и возврат покупной цены. Продавцу не разрешается изменять эти законные права условиями договора.<sup>1</sup>

Хотя многие из этих средств правовой защиты, как правило, доступны в соответствии с законодательством западных стран, особенностью российской правовой системы является наличие выбора между указанными средствами. Во многих странах, например, закон не предусматривает права на возврат денежных средств, если продукт имеет незначительные дефекты, если ремонт или замена представляются надлежащими средствами правовой защиты. Еще одним необычным положением российского законодательства является право потребителя требовать ремонта дефектного продукта. В то время как многие продавцы предпочли бы ремонт или замену другим возможным средствам правовой защиты, законодательное закрепление такого права редко встречается в кодексах западных стран. Право на возмещение расходов за ремонт, выполненный третьей стороной или самим потребителем, даже если потребитель сначала не обратился за ремонтом к продавцу, позволяет потребителю поручать ремонт третьей стороне за счет продавца.

Как отмечалось выше, вместо того, чтобы иметь единый закон об ответственности за продукцию, соответствующие правила разбросаны по различным законам. Гражданский кодекс и Закон о защите прав потребителей содержат ряд аналогичных положений, в соответствии с которыми производители (продавцы, импортеры, исполнители, а также их представители) могут нести ответственность за вред или ущерб, понесенные потребителями их продукции. С 1 января 2019 года онлайн-рынки также несут ответственность за убытки и ущерб, понесенные потребителями в результате предоставления неполной или

---

<sup>1</sup> Семенихин, В.В. Защита прав потребителей. – 4-е изд., перераб. и доп. / В.В. Семенихин. – Москва : ГроссМедиа, РОСБУХ, 2019. С. 107.

вводящей в заблуждение информации о продуктах. Однако интернет-магазин не несет никакой ответственности, если он не изменяет информацию о продуктах, предоставленную продавцом.

Кодекс об административных правонарушениях устанавливает ответственность за определенные правонарушения, совершенные в отношении потребителя, такие как:

1) продажа товаров и оказание работ или услуг ненадлежащего качества или нарушение требований технических регламентов и санитарных правил; данное административное правонарушение влечет наложение штрафа в размере до 1 миллиона рублей и наложение ареста на ненадлежащие товары;

2) обман потребителей – введение в заблуждение потребителей относительно свойств и качества товаров (работ, услуг), или обман по отношению к потребителям иным способом; такие действия влекут наложение штрафа в размере до 500000 рублей;

3) нарушение иных прав потребителей, таких как:

– непредставление необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах) или об их изготовителе, продавце или исполнителе, а также непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом; наказывается штрафом в размере до 10000 рублей;

– предоставление договора на условиях, нарушающих установленные законом права потребителей; наказывается штрафом в размере до 20000 рублей.

Кроме того, с 29 марта 2020 года Кодексом об административных правонарушениях предусмотрено наказание за отказ в предоставлении потребителю товаров (работ, услуг) или в доступе к ним по причине болезни потребителя, что влечет наложение штрафа в размере до 500000 рублей.

В случае непредоставления двум или более потребителям одновременно товаров (работ или услуг) или доступа к товарам (работам или услугам) по причинам, связанным со здоровьем, физической дисфункцией, возрастом, или если это юридическое лицо неоднократно нарушало данное правовое положение в

отношении одного, двух или более потребителей одновременно, то такие действия приведут к штрафу, который будет понесен за такой отказ от предоставления товаров каждому потребителю и за каждый случай отказа. К сожалению, такие ситуации часто возникают (российские власти получают многочисленные жалобы).

Уголовный кодекс Российской Федерации устанавливает три вида уголовной ответственности:

– небрежное и незаконное прекращение или ограничение подачи электрической энергии потребителям или отключение потребителей от других источников жизнеобеспечения (совершенное должностным лицом или лицами, выполняющими управленческие функции в организации), повлекшее крупный ущерб или тяжкий вред здоровью или смерть. Это карается лишением свободы на срок до пяти лет;

– производство, хранение, перевозка или реализация товаров (оказание услуг или работ), не отвечающих стандартам безопасности для жизни или здоровья потребителя, а также неправомерная выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие таких товаров, работ или услуг стандартам безопасности. Эти действия наказываются лишением свободы на срок до 10 лет;

– оборот фальсифицированных или дефектных фармацевтических препаратов, медицинских изделий и пищевых добавок. Эти действия наказываются лишением свободы на срок до 12 лет.

Российская гражданская судебная система состоит из двух ветвей: судов общей юрисдикции и государственных арбитражных судов, специализирующихся на делах, возникающих из хозяйственной и предпринимательской деятельности юридических лиц.

Иски потребителей рассматриваются исключительно судами общей юрисдикции. Первоначально дело разрешается судом первой инстанции (районным судом). Это первоначальное постановление может быть обжаловано

либо апелляционной инстанцией (где дело вновь рассматривается по существу), либо кассационным судом (который рассматривает «процессуальный» аспект дела). После этого дело может быть окончательно рассмотрено Верховным Судом Российской Федерации.<sup>1</sup>

В апелляционном или кассационном порядке дело рассматривается вышестоящим судом. Верховный суд Российской Федерации проводит надзорное рассмотрение исков об ответственности за продукцию.

Незначительные иски (на сумму менее 50000 рублей) рассматриваются мировыми судьями. Все остальные дела потребителей рассматриваются районным судом в качестве суда первой инстанции.

У потребителя может быть выбор юрисдикции в зависимости от конкретного случая. Иск может быть подан в суд первой инстанции, расположенный:

- по юридическому адресу ответчика;
- месту жительства потребителя (постоянное или временное);
- месту заключения или исполнения потребительского договора.

Процессуальное законодательство не предусматривает какого-либо специального режима, аналогичного процедуре обнаружения или раскрытия информации в зарубежных странах. В силу принципиальных различий в процессуальном праве российскому суду отводится гораздо более значительная роль в судебном разбирательстве и исследовании доказательств.

В соответствии с процессуальным законодательством доказательствами считаются законно полученные сведения о фактах, составляющих требования и возражения сторон, а также иные обстоятельства, имеющие значение для правильного рассмотрения и разрешения дела.

Никакие доказательства не могут иметь заранее установленной силы. Суд оценит актуальность, допустимость и подлинность всех доказательств, а также их достаточность и взаимосвязь.

---

<sup>1</sup> Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова; под ред. З.М. Фаткудинова. – Москва : Юстицинформ, 2018. С. 235.

Каждая сторона должна доказать обстоятельства, на которые она ссылается в иске или возражении. Однако именно суд определяет как обстоятельства, имеющие отношение к делу, так и то, какая сторона успешно доказывает свою правоту. Суд может также предложить сторонам представить дополнительные доказательства.

Объяснения сторон или третьих лиц относительно обстоятельств, необходимых для разрешения дела, проверяются и оцениваются, как и любые другие доказательства. Таким образом, такие объяснения не имеют приоритета над другими доказательствами, такими как показания свидетелей или вещественные доказательства. Кроме того, если сторона признает какие-либо факты, составляющие претензию контрагента, последнему не нужно доказывать это в дальнейшем.

Свидетельские показания содержат любые факты, которые могут помочь в рассмотрении дела. Однако свидетельские показания не могут быть рассмотрены судом, если свидетель не может назвать источник своей информации. Законные представители, судьи, посредники и члены жюри присяжных не считаются свидетелями.

Свидетели должны явиться в суд и дать правдивые показания. Уголовный кодекс Российской Федерации предусматривает уголовную ответственность за умышленное введение свидетеля в заблуждение.

Письменные доказательства – это любые возможные документы, которые содержат информацию об обстоятельствах дела и должны быть представлены в оригинале или должным образом заверенной копии.

Вещественными доказательствами являются любые предметы, которые по своей природе могут привести к вынесению решения по делу. Как правило, такие доказательства хранятся в суде. В тех случаях, когда вещественные доказательства не могут быть доставлены в суд, судья рассматривает часть материала по месту хранения доказательств.

С 1 октября 2019 года концепция коллективных исков была введена в российское законодательство и может использоваться в спорах потребителей. В соответствии с новой процедурой лица с аналогичной претензией (например, претензия к одному и тому же производителю, возникшая из-за одного и того же дефекта аналогичного продукта) могут объединиться вместе или с организациями в группу не менее 20 человек, выбрать представителя из группы и подать иск против ответчика.

Информация о подаче коллективного иска должна быть опубликована в средствах массовой информации, чтобы другие лица могли присоединиться к иску, если они считают, что их права и законные интересы также были нарушены.

Ранее Закон о защите прав потребителей разрешал только определенным государственным органам, местным органам власти и ассоциациям по защите прав потребителей подавать иски от имени неопределенного числа потребителей. Однако в этих случаях суд может только вынести судебный запрет на совершение правонарушения, а не присуждать убытки. Кроме того, суд может объявить эту деятельность незаконной; такое заявление будет иметь характер *res judicata* и впоследствии может быть использовано физическим лицом в отдельном частном иске о возмещении ущерба.<sup>1</sup>

Также следует отметить, что Закон предусматривает набор средств защиты, доступных производителям (продавцам, импортерам, поставщикам услуг и их представителям) в случаях защиты прав потребителей.

Если заявитель виноват в причинении ущерба, присужденная компенсация может быть уменьшена в зависимости от степени вины заявителя. Это ограничение убытков (в отличие от полной защиты) доступно в силу ст. 1083 ГК РФ. Статья 1083 ГК РФ, однако, не позволяет суду освобождать ответчика от всякой ответственности, если здоровью или жизни потребителя причинен вред в результате использования данного продукта. Указанная статья также гласит, что

---

<sup>1</sup> Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова; под ред. З.М. Фаткудинова. – Москва : Юстицинформ, 2018. С. 241.

потерпевшая сторона не может требовать возмещения вреда, причиненного в результате ее преднамеренного согласия на причинение заявленного ущерба.

Производители (продавцы, импортеры, поставщики услуг и их представители) будут полностью освобождены от ответственности, если ущерб, включая ущерб здоровью или жизни, причинен исключительно вследствие нарушения потребителем инструкций производителя по использованию, хранению или транспортировке продукта. Бремя доказывания лежит на ответчике, чтобы установить, что истец понес ущерб в результате неправильного использования продукта.

Статья 1097 ГК РФ гласит, что в случаях ответственности за продукт ущерб возмещается только в том случае, если ущерб был причинен в течение установленного срока службы или срока годности продукта, или если срок службы или срок годности не установлен, в течение 10 лет с даты изготовления продукта. Однако последняя защита может быть использована только в том случае, если производитель или продавец не обязаны указывать срок службы или срок годности продукта. Если производитель или продавец требуется, но просто не указывает срок службы или срок годности, потребитель, понесший убытки, может подать иск о компенсации независимо от времени причинения ущерба. «Установленный срок службы или срок годности» продукта определяется как период, в течение которого продукт должен быть в состоянии использоваться потребителями без опасности для здоровья или имущества (это отличается от «гарантийного срока», в течение которого производитель гарантирует, например, восстановление, ремонт или замену продукта, если покупатель не удовлетворен его качеством).

Продукция и ингредиенты продукции регулируются довольно широко; например, ГОСТы (государственные стандарты) устанавливают технические характеристики или требования к продукции; методы отбора проб и испытаний продукции; методы упаковки, транспортировки и хранения). Законодательство о защите прав потребителей наделяет ряд государственных органов полномочиями

по обеспечению безопасности продукции, а также по контролю за защитой прав потребителей. Производитель, который соблюдал все правила и государственные стандарты, может утверждать, что он действовал добросовестно. Эта защита, вероятно, будет принята во внимание судом для целей определения суммы компенсации, подлежащей присуждению. Однако, если здоровью или жизни потребителя причинен ущерб, суд не примет эту защиту.

Защита от форс-мажорных обстоятельств доступна в соответствии с Законом о защите прав потребителей. Гражданский кодекс определяет форс-мажорные обстоятельства как чрезвычайные обстоятельства, неизбежные в данной ситуации, например, стихийные бедствия, война и другие крупные события, которые явно находятся вне контроля одной из сторон и не могут быть предотвращены при должном внимании со стороны этой стороны. Гражданский кодекс прямо предусматривает, что неисполнение третьими лицами, такими как поставщики и субподрядчики, своих обязательств перед договаривающейся стороной не является форс-мажорным обстоятельством.

Любая иностранная компания, продукция которой используется в России, может быть привлечена к ответственности российскими судами, даже если у нее нет представительства в России. Де-юре место жительства ответчика не оказывает никакого влияния на исход дела. Однако в таких обстоятельствах могут возникнуть определенные проблемы, связанные с уведомлением.

Хотя Россия является членом Конвенции о передаче за границу судебных и внесудебных документов по гражданским или коммерческим делам 1965 года, процесс уведомления ответчика в таких обстоятельствах может быть очень трудоемким и бюрократически обременительным.

Таким образом, в настоящее время Россия достигла той стадии, когда законодательство о защите прав потребителей стало в высшей степени ориентированным на потребителя наряду с существенной поддержкой судебной практики. В 2019 году потребители получили дополнительное средство правовой защиты для защиты своих интересов с помощью коллективных исков. В



результате повышения осведомленности потребителей об их правах растет число случаев ответственности за продукцию. Кроме того, законодатели внесли некоторые рекомендации по действующему законодательству, подробно описав права и обязанности и увеличив ответственность в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.

## 2 ПРАКТИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### 2.1 Система государственных органов Российской Федерации обеспечивающих защиту прав потребителей

Законодательство о защите прав потребителей наделяет ряд государственных органов полномочиями по обеспечению безопасности продукции, а также по контролю за защитой прав потребителей.

Система органов Российской Федерации обеспечивающих защиту прав потребителей представлена на рисунке 2.1.

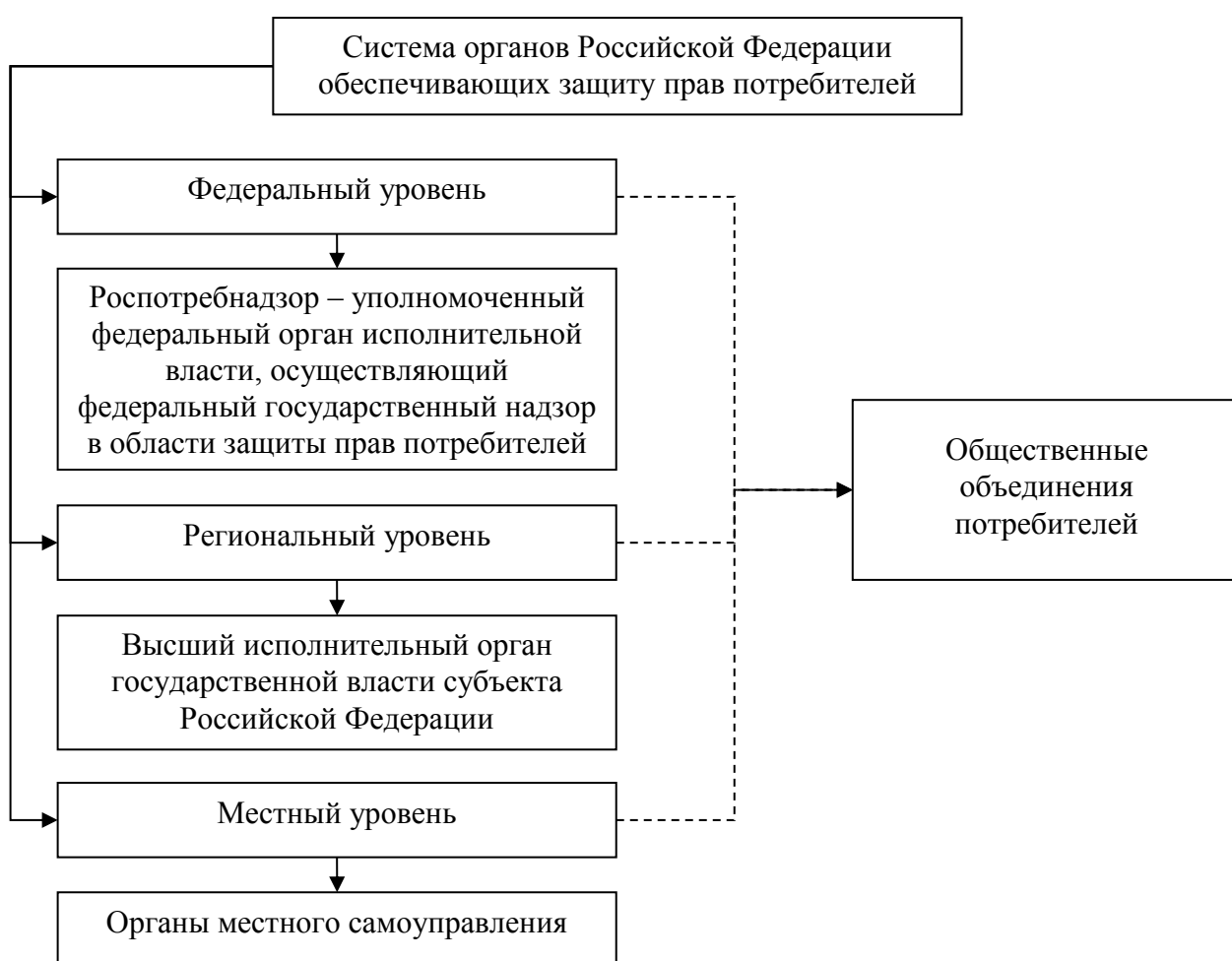


Рисунок 2.1 – Система органов Российской Федерации обеспечивающих защиту прав потребителей

В соответствии с законодательством Российской Федерации государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей, а также

санитарно-эпидемиологической безопасности населения осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) непосредственно или через ее территориальные подразделения, а также во взаимодействии с другими органами исполнительной власти Российской Федерации.

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей со стороны Роспотребнадзора, действующий в соответствии с его Положением, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года № 322, включает:

- проверку производителя (дистрибьютора, продавца и т.д.) соответствия обязательным требованиям, установленным международными договорами, Закона о защите прав потребителей, других федеральных законов и нормативно-правовых актов по защите прав потребителей, а также постановлений органов Роспотребнадзора;

- проверку товаров (работ, услуг) на предмет их соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность для потребителей и окружающей среды, а также предотвращение вреда и возмещение ущерба.<sup>1</sup>

Для выполнения вышеуказанных функций должностные лица Роспотребнадзора уполномочены, в частности:

- посещать помещения, используемые производителем (дистрибьютором, продавцом), для проведения необходимых проверок и контроля;

- собирать образцы товаров и продуктов для проведения анализа;

- настоятельно призвать производителей (дистрибьюторов, продавцов) прекратить любое нарушение прав потребителей и обязательных требований, установленных законом;

---

<sup>1</sup> Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322. – [по состоянию на 30 апреля 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2004. – № 28. – Ст. 2899.

– возбуждать административные дела и рассматривать административные дела, касающиеся защиты прав потребителей;

– обратиться в суд для защиты прав потребителей, широкой общественности;

– обратиться в суд с иском о ликвидации любого производителя (дистрибьютора, продавца и т.д.), если юридическое лицо неоднократно нарушило закон (два и более раза в течение одного года), а также сообщить соответствующим правоохранительным органам для возбуждения уголовного дела.

Роспотребнадзор также имеет право давать экспертное заключение по делам о защите прав потребителей и давать консультации потребителям в отношении действующего законодательства и нормативных актов.

Как и многие другие российские органы государственной власти, Роспотребнадзор вправе проводить проверки (проверки) хозяйствующих субъектов, направленные на обеспечение соответствия их деятельности действующему законодательству. Роспотребнадзор и его территориальные органы осуществляют такую деятельность в области соблюдения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

Роспотребнадзор осуществляет:

1) регулярные проверки предприятий каждые три года (или чаще в некоторых случаях) в соответствии с заранее утвержденным графиком, который находится в открытом доступе; и

2) внеплановые проверки (расследования) в случаях, предусмотренных законом, например, по жалобе потребителя.

Инспекции можно также разделить на категории документальных и полевых.

Как правило, любая проверка, проводимая Роспотребнадзором, состоит из следующих этапов:

1. Подготовительный этап (утверждение плана, получение необходимых согласований в прокуратуре, уведомление предприятий (в течение 24 часов до трех дней до проверки) и информирование предприятий с приказом о проверке и соответствующей информацией, если это требуется законом).

2. Этап проверки (рассмотрение документов, осмотр территорий, зданий и сооружений, отбор проб и тестирование, проведение экспертиз и расследований, направленных на установление причинно-следственной связи между выявленным нарушением обязательных требований и причиненным вредом).

3. Сообщение о результатах проверки (подготовка акта проверки и направление его проверяемому субъекту и в прокуратуру (если это требуется законом). В случае выявления нарушений в результате проверки Роспотребнадзор и его территориальные органы принимают меры, направленные на привлечение ответственного субъекта хозяйствования к ответственности в соответствии с действующим законодательством).

В соответствии с приказом Роспотребнадзора от 16 июля 2012 года № 764, устанавливающим административный регламент проверок, территориальные органы Роспотребнадзора проводят регулярные проверки на основании годового планового плана.<sup>1</sup>

Основанием для проведения внепланового расследования являются:

1) истечение срока устранения нарушений, выявленных в ходе предыдущих проверок;

2) жалобы, поданные физическими лицами (потребителями), юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, или информация от государственных органов, органов местного самоуправления или средств массовой информации о следующих фактах:

---

<sup>1</sup> Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по проведению проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров: Приказ Роспотребнадзора от 16 июля 2012 г. № 764. – [по состоянию на 5 апреля 2017 г.] // Российская газета. – 2012. – № 215.

– угроза причинения вреда жизни и здоровью потребителей, а также угроза возникновения чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера;

– причинение вреда жизни и здоровью потребителей, а также возникновение чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера;

– нарушение прав потребителей (по жалобе потребителя, права которого были нарушены);

3) приказ (распоряжение) руководителя Роспотребнадзора, изданный в соответствии с поручением Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации;

4) запрос прокуратуры.

Потребитель или предприятие может подать письменную жалобу в Роспотребнадзор лично, по почте, по факсу или в электронном виде через официальный сайт. Претензии должны быть рассмотрены в 30-дневный срок в соответствии с Законом о порядке рассмотрения заявлений в государственные органы № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года.<sup>1</sup> В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен еще на 30 дней.

По умолчанию расследование должно быть завершено в течение 20 рабочих дней. В некоторых случаях срок может быть больше или короче.

Согласно ст. 293 УК РФ должностные лица государственного органа могут быть привлечены к уголовной ответственности за халатность, то есть неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей вследствие недобросовестного или небрежного отношения к службе.

Так, например, в 2018 году Следственный комитет по Ярославской области возбудил уголовное дело по ст. 293 за бездействие должностных лиц

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ. – [по состоянию на 27 декабря 2018 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 19. – Ст. 2060.

территориального управления Роспотребнадзора по Ростовскому муниципальному району по факту подачи гражданам некачественной воды.<sup>1</sup>

Кроме того, статьи 290-291 УК РФ предусматривают ответственность за взяточничество. К примеру, в августе 2019 года Следственный комитет по Санкт-Петербургу возбудил уголовное дело в отношении двух сотрудников Управления Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу, которые обвинялись в получении взятки от индивидуального предпринимателя в размере 300000 рублей.<sup>2</sup>

Помимо Роспотребнадзора, защита прав потребителей в России также осуществляется муниципальными органами власти, которые рассматривают заявления потребителей, дают необходимые консультации и обращаются в суды для защиты потребителей.

В отдельных отраслях экономики существуют специально уполномоченные органы и организации, которые поддерживают деятельность Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей. Например, на рынке финансовых услуг есть Банк России и Агентство по страхованию вкладов России. В то время как Роспотребнадзор работает непосредственно с гражданами, Банк России осуществляет надзор за деятельностью местных банков и страховых агентств, а Агентство по страхованию вкладов России осуществляет компенсационные выплаты вкладчикам в связи со страховыми случаями и т.д.

## 2.2 Общественные организации по защите прав потребителей

Помимо государственных органов обеспечивающих защиту прав потребителей в Российской Федерации существуют также добровольные

---

<sup>1</sup> Решение Мясниковского районного суда Ростовской области от 11 декабря 2018 г. № 2-477/2018 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>2</sup> Приговор Красногвардейского районного суда Санкт-Петербурга от 18 августа 2020 г. по делу № 1-54/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

объединения потребителей (как правило, созданные как некоммерческие предприятия), которые также защищают потребителей, в частности, путем:

- предоставления правовой поддержки и консультаций потребителям в отношении их прав и мер, которые необходимо принять для обеспечения этих прав;

- обращения в суды в поддержку потребителей и широкой общественности, возбуждение коллективных исков и проведение общественного контроля;

- информирования Роспотребнадзора и других органов (например, полиции и прокуратуры) о выявленных нарушениях.

Следует отметить, что в 1988 году был основан Ленинградский клуб потребителей, а в 1989 году была создана Федерация обществ потребителей СССР. Таким образом, российскому потребительскому движению более 30 лет. В настоящее время на территории Российской Федерации зарегистрировано более 300 общественных организаций по защите прав потребителей.<sup>1</sup> Кроме того, в 2009 году учрежден совет по инновациям в сфере защиты прав потребителей Объединения потребителей России, представляющий собой молодежное крыло в Объединении потребителей России, главной целью которого является выработка инноваций в защите прав потребителей.

Общественное движение потребителей по праву занимает сейчас особое место, без преувеличения историческое, в национальной системе защиты прав потребителей и играет особую роль в реализации государственной политики в области защиты потребительских прав.

Общественные объединения – это самоуправляемые, добровольные, некоммерческие организации, которые созданы по инициативе самих граждан,

---

<sup>1</sup> Основные направления деятельности // Официальный сайт Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре: [сайт]. – URL: <http://86.rospotrebnadzor.ru/osnovnye-napravleniya-deyatelnosti/> (дата обращения: 21.03.2021)



объединившихся на основе общих интересов и с целью осуществления определенных целей.

В соответствии со ст. 30 Конституции Российской Федерации, каждый гражданин имеет право на объединение, включая право на создание профессиональных союзов для защиты своих интересов.<sup>1</sup> В Российской Федерации гарантируется свобода деятельности общественных объединений, и никто не может быть принудительно включен в какое-либо объединение.

Кроме того способы взаимодействия с общественными объединениями закреплены и на международном уровне. Например, согласно Договору о Евразийском экономическом союзе, государства-члены должны оказывать поддержку и создавать условия для деятельности общественных объединений потребителей. Также обязаны содействовать участию указанных общественных объединений в создании и реализации политики в области защиты прав потребителей, пропаганде и разъяснению потребителям их прав.<sup>2</sup>

Общественное объединение, осуществляющее защиту прав потребителей, может быть создано как по территориальному признаку, например: республиканское, областное, городское, районное. Так и с учетом конкретных интересов определенной группы потребителей, к примеру: клуб потребителей «Привереда» или Общество потребителей автомобильной техники России.

Общественные объединения потребителей могут быть объединены в конфедерации и союзы, к примеру, как Московский союз потребителей. Общественные объединения потребителей, которые были созданы на территории Российской Федерации, объединены в СПРФ (Союз Потребителей Российской Федерации).<sup>3</sup> В свою очередь общественные объединения потребителей стран

---

<sup>1</sup> Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 года) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2020. – № 12. – Ст. 1855.

<sup>2</sup> Как обеспечивается защита прав потребителей // Информационный портал Евразийского экономического союза: [сайт]. – URL: <https://potrebitel.eaeunion.org> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>3</sup> Юдин, А.О. Обращение граждан в общественное объединение / А.О. Юдин. – Москва : Юрист, 2016. С. 36.

СНГ объединены в КонфОП (Международная Конфедерация Обществ Потребителей).<sup>1</sup>

Законом о защите прав потребителей устанавливаются важнейшие гарантии, необходимые для полноценной защиты прав всех потребителей, которые определяют, что граждане на добровольной основе имеют право объединиться в общественные объединения потребителей. Которые в свою очередь будут заниматься осуществлением своей деятельности, определенной уставом и законодательством Российской Федерации.

Общественные объединения потребителей с целью осуществления своей деятельности, вправе:

1) принимать участие в разработке требований к товарам, работам или услугам, а также законопроектов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей;

2) проводить независимую экспертизу качества товаров, работ или услуг, а также экспертизу на соответствие товара заявленным потребительским свойствам;

3) осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять информацию о нарушениях в контролирующие и надзорные органы с целью принятия соответствующих мер реагирования;

4) распространять информацию о правах потребителей и о действиях необходимых для защиты указанных прав;

5) вносить в федеральные органы исполнительной власти и организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров, работ или услуг, по приостановлению производства или реализации товаров, по отзыву с внутреннего рынка товаров, не соответствующих предъявляемым к ним требованиям;

---

<sup>1</sup> Чепунов, О.И. Государственное управление и «Ручной режим» / О.И. Чепунов, А.В. Минаев // Вестник ТувГУ. – 2016. – № 1 (28). С. 151.

б) вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц нарушающих права потребителей;

7) обращаться в органы прокуратуры с просьбой опротестовать нормативные акты, которые противоречат законам в сфере защиты прав потребителей;

8) обращаться в суды с исковыми заявлениями о защите прав потребителей и законных интересов неопределенного круга лиц;

9) совместно с государственными контролирующими органами участвовать в формировании открытых и общедоступных государственных информационных порталов в сфере защиты прав потребителей.

Анализ правового статуса и направлений деятельности общественных организаций по защите прав потребителей позволил выделить проблемные аспекты, которые нуждаются в реформировании, а также выдвинуть ряд проектов и предложений, которые будут направлены на привлечение молодежи в защиту прав потребителей, прежде всего на муниципальном уровне, и просвещение молодых людей в данной сфере:

1) усовершенствование и внедрение инновационных ресурсов по защите прав потребителей. Для этого следует создать объединенный информационно-справочный портал в Интернете, в котором бы содержались, были сосредоточены все информационные онлайн-ресурсы, связанные с защитой прав потребителей, как ведомственные, так и общественные и международные. Потребителям, в особенности молодым, необходимо иметь представление, куда им можно обратиться в случае нарушения их прав. Интернет-приемные должны представлять потребителям сведения обо всех существующих информационных ресурсах в сфере защиты прав потребителей – это Роспотребнадзор и другие организации. Существующая платформа по защите прав потребителей нуждается в совершенствовании. Таким образом, необходимо создание сетевого уровня в защите прав потребителей.

В контексте сетевого уровня защиты прав потребителей ведение жалобных книг также должно происходить в электронном виде, а не только на бумажном носителе. Это повысит в первую очередь прозрачность, поскольку информация будет сразу передаваться в соответствующий раздел единого информационно-справочного портала, в котором жалобы потребителей будут обработаны и переданы в соответствующие инстанции;

2) создание сетевой структуры Объединения потребителей России. С развитием всевозможных цифровых технологий существование и эффективная деятельность организации невозможны без перехода на сетевой уровень.

Представляется необходимым внесение дополнений в методические рекомендации к составлению муниципальных и региональных программ по защите прав потребителей. Муниципальные и региональные программы по защите прав потребителей, разрабатываемые Роспотребнадзором, не соответствуют нынешним реалиям, а именно переходу к цифровизации. Целесообразно включить в данные программы отдельный пункт, который будет касаться просвещения молодежи по вопросам защиты прав потребителей, так как проблемы молодых людей имеют свою специфику. Согласно результатам опроса, проведенного советом по инновациям в сфере защиты прав потребителей Объединения потребителей России в 2019 году, около 56% молодых людей считают сферу интернет-торговли, интернет-покупок наиболее актуальной в защите прав потребителей. Это значит, что муниципальные и региональные программы по защите прав потребителей должны предусматривать отдельные положения, которые будут касаться конкретно данной области.

Составление муниципальных и региональных программ по защите прав потребителей должно проходить с учетом общественного мнения, мониторинг которого должен проводиться также на постоянной основе. Необходимо также исследование зарубежного опыта в составлении подобных программ.

Следует также предусмотреть сетевой уровень в данных программах, а именно использование различных цифровых ресурсов для просвещения молодежи

в сфере защиты прав потребителей, например, курс лекций по потребительской грамотности на платформе YouTube, которые могут быть также доступны в объединенном информационно-справочном портале.

Таким образом, деятельность общественных объединений потребителей направлена на защиту граждан от потребления некачественных товаров и услуг. Государством разработан комплекс мер, которые направлены на урегулирование отношений между потребителем, субъектом предпринимательской деятельности и общественными объединениями потребителей. Реализуемые общественными объединениями потребителей меры, направленные на защиту прав потребителей неограниченного круга лиц, состоят из установленных законом конкретных прав, которыми может воспользоваться указанное общественное объединение для достижения определенных уставом целей.

В настоящее время можно выделить две задачи, которые могут быть реализовано в рамках деятельности общественных организаций по защите прав потребителей – это внедрение цифровых ресурсов и их улучшение с целью более эффективного просвещения молодежи в защите потребительских прав, а также создание сетевого уровня как в просвещении в области потребительских прав, так и в их защите.

Деятельность общественных организаций по защите прав потребителей должна быть направлена на совершенствование муниципальных и региональных программ, институтов управления, просвещение молодых людей по вопросам защиты прав потребителей, создание сетевого уровня защиты прав потребителей.

Кроме того, действия представителей недобросовестного бизнеса зачастую направлены на дискредитацию самой идею общественного контроля, для того чтобы каким-либо образом помешать его осуществлять. В связи с чем общественные организации нуждаются в поддержке на уровне государства – необходимо наделение особым статусом и определение роли общественных организаций в национальной системе защиты прав потребителей.

## 2.3 Проблемы в правоприменении российского законодательства о защите прав потребителей

Одна из существенных проблем в правосудии для потребителей связана с судебно-экспертной деятельностью, поскольку в спорах о качестве товаров, работ и услуг заключение эксперта становится, как правило, основным доказательством для суда.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей потребитель имеет право на досудебную экспертизу за счет продавца (изготовителя и т.д.). Поскольку она проводится продавцом (изготовителем и т.д.), использование такой экспертизы считается способом защиты прав потребителя и проводится в случае возникновения спора о происхождении дефектов продукта.

Потребитель имеет право присутствовать при проведении экспертизы и может оспорить ее результаты в суде. Если суд вынесет решение в пользу союзов потребителей, действующих от имени широкой общественности, ответственный продавец (производитель и т.д.) возместит расходы на независимую экспертизу, свидетельствующую о нарушении обязательных требований к продукции.

В соответствии с процессуальными правилами суд назначит экспертов, если в ходе рассмотрения дела возникнут какие-либо вопросы, требующие специальных знаний в области науки, техники и т.д. Такая экспертиза может быть передана судебно-экспертному учреждению, отдельному эксперту или группе экспертов.

Каждая сторона может задавать вопросы для рассмотрения экспертами. Окончательный перечень вопросов, на которые необходимо ответить, определяется судом. Если суд отклоняет какой-либо вопрос, заданный стороной, он дает на него обоснованный ответ.

Если какая-либо из сторон уклоняется от участия в процессе экспертизы или каким-либо образом делает невозможным ее проведение, суд может признать вопрос в пользу своего контрагента.

Экспертная оценка может быть проведена в судебном заседании или вне его, если это необходимо в силу характера рассматриваемого вопроса. Стороны имеют право присутствовать при проведении экспертизы.

Эксперт проведет полную, независимую и обоснованную экспертизу, ответив на все вопросы, заданные судом и сторонами. После этого эксперт должен явиться в суд и ответить на вопросы, связанные с проведенной экспертизой.

Если вопросы выходят за рамки специальных знаний или материалы и документы являются недостаточными или ненадлежащими, эксперт предоставит суду письменное и обоснованное уведомление о невозможности проведения экспертизы.

Стороны могут потребовать назначения конкретного эксперта, но в конечном итоге решение принимает суд. Стороны также могут получить частные экспертные заключения, хотя такие заключения не имеют существенной ценности. Их основная цель – повлиять на назначенных судом экспертов в их выводах (или критиковать их).

Коммерциализация судебно-экспертной деятельности пагубно влияет на правосудие. Профессиональные коммерческие организации, привлекаемые судами для проведения экспертизы, зачастую зависимы от ответчиков, являющихся их постоянными клиентами при заказе досудебных экспертиз. Так, большинство экспертных организаций для назначения судебных экспертиз, созданы для извлечения прибыли и нуждаются в постоянных заказчиках. Этими постоянными заказчиками являются производители и продавцы продукции, исполнители услуг, которые систематически сталкиваются с претензиями потребителей и проводят, согласно требованиям Закона о защите прав потребителей экспертизу еще в досудебном порядке. Такие экспертные исследования зачастую выполняются с установкой удовлетворить постоянного заказчика.

Следующая проблема – очень низкий уровень оценки судами причиненного потребителю морального вреда, подлежащего компенсации.

Общим средством защиты от травм, вызванных дефектными продуктами, является компенсация в виде ущерба. Российское законодательство требует полной компенсации за весь ущерб. Определение ущерба включает расходы, фактически понесенные или подлежащие для восстановления нарушенного права, потерю или повреждение имущества и упущенную выгоду. В случае телесных повреждений компенсация может включать регулярные выплаты, основанные на потере или зарплате пострадавшей стороны, а также выплаты за лечение и медикаменты; в случае неправомерной смерти выплаты производятся иждивенцам. Однако суд может принять во внимание любую сопутствующую небрежность или умысел жертвы и при необходимости уменьшить сумму компенсации.

Кроме того, истцу может быть присужден моральный ущерб (т.е. компенсация за физические и эмоциональные страдания) сверх экономического ущерба. Моральный ущерб может быть причинен истцу только в том случае, если ущерб был причинен по вине ответчика. Уровни морального ущерба, присужденного в соответствии с прецедентным правом, не были столь высокими, однако, по-видимому, они увеличиваются.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей, если истец выигрывает дело, суд обязан наложить на ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной истцу. Штраф обычно выплачивается в государственный бюджет. В случаях, когда иск был подан местным органом власти или ассоциацией защиты прав потребителей, половина штрафа выплачивается местному органу власти или ассоциации защиты прав потребителей соответственно.

Кроме того, Закон о защите прав потребителей предусматривает, что продавец (производитель и т.д.) должен уплатить потребителю штраф в размере 1% от цены товара за каждый день задержки в несоблюдении сроков для



удовлетворения вышеупомянутых средств правовой защиты. Хотя закон не ограничивает максимальную сумму этого штрафа, суды обычно ограничивают такую компенсацию, присуждая не более 100% от цены товара.

Анализ мотивировок решений судов об отказе во взыскании компенсации морального вреда или ее взыскании в сумме меньшей, чем требовал истец, показывает, что судьи при определении ее размера принимают во внимание не столько характер страданий и степень вины их причинителя, сколько общественную опасность нарушения, признание нарушителем своей вины и его материальное положение. В итоге, как правило, размер взыскиваемой компенсации составляет очень маленькую сумму.

Обобщая изложенное, можно заключить, что потребителям доступны следующие средства правовой защиты:

- замена дефектного товара на идентичный или аналогичный товар (с пересчетом покупной цены товара);
- ремонт, снижение цены продажи или расторжение договора купли-продажи, возврат товара и возврат цены продажи;
- компенсация причиненного ущерба, включая моральный ущерб (то есть компенсация за боль и страдания);
- установленные законом штрафы (обычно 1% от цены товара за каждый день задержки в обработке действительной претензии потребителя);
- установленные законом штрафы в размере 50% от собранных сумм, если потребительская претензия будет удовлетворена.

В соответствии с Законом о правах потребителей компенсация в натуральной форме и выбор компенсации остаются на усмотрение потребителя; однако существуют ограничения на виды товаров, к которым это относится (например, фармацевтические препараты).

Согласно Гражданскому кодексу, ущерб включает в себя:

- все прямые расходы, понесенные потребителем или которые он должен понести для восстановления своих нарушенных прав;

- ущерб в дополнение к компенсации в натуральной форме;
- установленные законом ставки штрафов и штрафов.

Суды обычно присуждают только прямые убытки, в то время как косвенные убытки и упущенная выгода не присуждаются. Потребитель должен предоставить документальные доказательства, подтверждающие размер ущерба. Российские суды в спорах об ответственности за продукцию неохотно полагаются на устные заявления. Как правило, ущерб включает судебные издержки (хотя гонорары представителей и адвокатов могут быть ограничены судом разумной суммой).

Моральный ущерб может быть возмещен только в случае нарушения прав потребителей. Потребители должны обосновать заявленную сумму, но предоставленная сумма находится на усмотрение суда. Текущая судебная практика и рекомендации суда ограничивают размер морального ущерба, и, как правило, сумма, выплаченная в спорах об ответственности за продукцию без телесных повреждений, не превышает 100000 рублей.

Установленные законом штрафы в размере 1% от стоимости товара рассчитываются за каждый день просрочки в обработке претензий потребителей. Размер штрафа не ограничен Законом о правах потребителей, но Гражданский кодекс позволяет ограничить размер штрафа последствиями правонарушения (статья 333 Гражданского кодекса). Ответчики по спорам об ответственности за продукцию должны показать суду очевидную диспропорцию заявленного штрафа и тяжести правонарушения и его последствий. Это должно быть сделано в отдельном ходатайстве в суд, обосновывающем иск. Суд по своему усмотрению может уменьшить размер штрафных санкций. Текущая судебная практика показывает, что размер штрафа обычно не превышает стоимости самого продукта, хотя это может варьироваться от случая к случаю.

Штрафы взимаются от имени государства. Однако, если потребители в иске представлены потребительской организацией, 50% штрафа идет этой организации. Если иск об ответственности за потребительские товары отклонен,

ответчики могут попытаться взыскать судебные издержки и прямые расходы, понесенные при защите дела. Однако суд предоставляет только разумные расходы по своему собственному усмотрению, и, как показывает судебная практика, в таких случаях суды пытаются свести судебные расходы к минимуму.

Подводя итог изложенному, можно сделать вывод, что основным органом по защите прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы, которые разрабатывают государственную политику и правовое регулирование в области защиты прав потребителей, а также организуют и осуществляют надзор в области защиты прав потребителей.

Наряду с Роспотребнадзором за соблюдение законодательства о защите прав потребителей отвечают следующие органы, должностные и юридические лица: отдельные органы исполнительной власти, такие как Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии («Росстандарт»), которое устанавливает правила и характеристики в области производства и обращения продукции; прокуратура Российской Федерации; органы местного самоуправления.

Кроме того, Закон о защите прав потребителей позволяет отдельным лицам создавать общественные объединения для защиты прав потребителей. Например, существует межрегиональная общественная организация («Общество защиты прав потребителей») и многие другие общества и ассоциации, созданные в конкретных регионах России.

В целом правоотношения в данной сфере являются урегулированными, но законодательство, зачастую, не успевает за интенсивным развитием рынка услуг связи, что создает проблемы правоприменения, а ряд нормативных положений, не гармонизированных с императивными нормами Закона о защите прав потребителей, и отсутствие единообразия в правоприменении законодательства, регулирующего данные отношения, не позволяет эффективно обеспечить защиту прав потребителей.

Усовершенствование законодательства видится в приведении системы нормативных актов в соответствие с законом о защите прав потребителей, исключая заполнение пробелов подзаконными ведомственными нормативными актами.

### 3 АНАЛИЗ АРБИТРАЖНОЙ И СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ГРАЖДАНСКИМ ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРИМЕРЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

#### 3.1 Общие положения судебной практики при рассмотрении дел о защите прав потребителей в Российской Федерации

В России разработаны сложные правила ответственности за продукцию, защиты прав потребителей и безопасности продукции. Однако правительство работает над упрощением законодательства и повышением осведомленности потребителей о законодательстве. Такие усилия на сегодняшний день весьма успешны и приводят к увеличению числа исков потребителей в российских судах. Однако на практике это означает, что в последние годы резко возросло количество претензий потребителей, поскольку действующее законодательство и судебная практика позволяют потребителям предъявлять необоснованные претензии.

14 октября 2020 года Президиум Верховного Суда Российской Федерации утвердил Обзор судебной практики по спорам о защите прав потребителей.<sup>1</sup> Разъяснения Верховного суда касались ряда правовых вопросов, касающихся «потребительского экстремизма», выяснения существенных дефектов продукции, проведения экспертизы дефектной продукции и запрета на установление положения об обязательном досудебном урегулировании претензий с потребителем. Однако в некоторых случаях потребители демонстрируют оскорбительное отношение к правам, предоставленным им Законом о защите прав потребителей, и предъявляют плохо обоснованные претензии с единственной целью запугать продавца или производителя (потребительский экстремизм). Например, в недавнем деле физическое лицо обратилось в суд с просьбой запретить производство и изъять из торговли все табачные изделия на территории

---

<sup>1</sup> Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей: утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14 октября 2020 г. // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

Российской Федерации. В обоснование иска он сослался на положения Закона о защите прав потребителей, запрещающие производство товаров, которые могут нанести вред здоровью человека. Такие случаи возникают довольно часто.<sup>1</sup>

В п. 1 обзора отмечено, что подлежит удовлетворению требование потребителя о возврате технически сложного товара, в котором по истечении 15 дней со дня его передачи выявлен производственный дефект, если такой недостаток существенен. Полномочия организации (индивидуального предпринимателя) на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товаров ненадлежащего качества должны быть предусмотрены соответствующим договором, заключенным с изготовителем (продавцом). Затраты, понесенные потребителем на оплату услуг представителя общества по защите прав потребителей для представления его интересов в суде, не возмещаются в качестве судебных расходов.<sup>2</sup>

В указанном судебном деле и без экспертизы было ясно, что самопроизвольно выходящий из строя холодильник, купленный физическим лицом, имел существенный производственный недостаток. В свою очередь, проведение ненужной экспертизы повлечет для потребителя негативные последствия: затянется производство по делу, и ему придется понести расходы на оплату услуг экспертов. Согласно положениям Закона о защите прав потребителей фирма, продавшая некачественный товар, должна отвечать перед покупателем в силу закона, а затем она может предъявить претензии изготовителю. Данный порядок наилучшим образом защитит права потребителя, в противном случае ему придется вести переписку с заводом-изготовителем, который, как правило, находится далеко или вообще за границей.

---

<sup>1</sup> Решение Ханты-Мансийского районного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14 июля 2020 г. по делу № 2-2263/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>2</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 20 августа 2019 г. № 18-КГ19-74 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

В подобных спорах обнаруженный недостаток должен быть существенным. Суды это часто игнорируют и расторгают договоры купли-продажи при любом недостатке, не выясняя, является ли он существенным. Важнейшим является и разъяснение о том, что если потребитель вносит какие-либо взносы общественной организации по защите прав потребителей, то эти расходы нельзя взыскать с продавца. До принятого разъяснения такие «расходы» были средством «заработка» общественных организаций, которые учитывали фиктивные расходы на подготовку иска, консультации, затем все это взыскивали с продавцов, таким образом, ВС РФ эту практику прекратил.

Вместе с тем, закон наделяет общества по защите прав потребителей правом на обращение в суд в защиту прав физических лиц, но не предписывает им оказывать данную помощь безвозмездно, т.е. не запрещает оказывать данную помощь на возмездной основе. Роль этих обществ заключается в профессиональном квалифицированном представлении интересов потребителя, а значит, допустим возмездный характер такой помощи.

Следовательно, можно предположить, что ВС проводит ошибочную аналогию с недопустимостью возмещения расходов самого общества по защите прав потребителей на оплату услуг представителей при обращении в суд не самостоятельно, а через представителя. Но данные ситуации не являются однотипными, поскольку вышеуказанные общества уже являются субъектом квалифицированной юридической помощи, и в силу указанного обстоятельства им не нужно привлекать сторонних представителей для защиты прав потребителя.

Как следует из п. 2, при выявлении существенных недостатков товара за пределами гарантийного срока, но в течение установленного срока службы товара потребитель вправе вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному ИП, импортеру) и потребовать возврата уплаченных денег, только если его требование о безвозмездном устранении

недостатков не было удовлетворено вышеуказанными субъектами в 20-дневный срок. При этом потребитель обязан вернуть такой товар.<sup>1</sup>

Таким важным разъяснением ВС также пресек многочисленные злоупотребления потребителей, которые получали в суде исполнительный лист на взыскание с продавца цены товара, предъявляли его в банк, списывали со счетов продавцом деньги, но при этом не возвращали товар, продолжая им пользоваться (поскольку существенных недостатков в нем никогда и не было).

В п. 3 разъяснено, что потребитель вправе требовать возмещения убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, в размере, обеспечивающем приобретение им аналогичного товара.<sup>2</sup>

Данное разъяснение Суда соответствует положениям ст. 15 ГК РФ о полном возмещении убытков. Кроме того, если на полученную денежную сумму потребитель не сможет приобрести аналогичный товар вследствие повышения цен, это будет несправедливо.

Согласно п. 4 обзора при разрешении вопроса об ответственности импортера автомобиля за нарушение прав потребителя юридически значимым обстоятельством является установление наличия/отсутствия в импортированном автомобиле существенного недостатка и причины его возникновения. Участвующие в деле лица имеют право присутствовать при проведении экспертизы, если это не помешает исследованию. При этом эксперт не вправе самостоятельно собирать материалы для проведения экспертизы.<sup>3</sup>

Здесь Верховный Суд затронул один из самых проблемных вопросов товарных потребительских споров – качество экспертных заключений. В

---

<sup>1</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 6 ноября 2018 г. № 46-КГ18-54 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>2</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 13 августа 2019 г. № 4-КГ19-31 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>3</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 9 июля 2019 г. № 18-КГ19-73 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)



частности, эксперты часто устанавливают факт недостатка в товаре без проведения разборки товара и исследования его компонентов, просто осмотрев его. Они часто крайне поверхностно и безобразно пишут свои экспертизы. Однако суды принимают данные таких экспертиз. Добиться назначения повторной или хотя бы дополнительной экспертизы в суде крайне тяжело. Теперь ВС РФ показал судам, что невнимание к качеству экспертизы будет основанием для отмены решения.

Исходя из п. 5 разъяснения Верховного суда при возврате товара ненадлежащего качества потребитель имеет право на возмещение уплаченных им процентов и иных платежей по договору потребительского кредита (займа), если данный кредит предоставлен ему как потребителю для приобретения этого товара (п. 6 ст. 24 Закона о защите прав потребителей).<sup>1</sup>

В п. 6 отмечено, что нарушение прав потребителя, имевшее место после вынесения решения суда и выразившееся в дальнейшем неисполнении обязательства продавцом, служит основанием для удовлетворения иска потребителя о взыскании неустойки за период с момента вынесения решения суда и до дня его фактического исполнения, а также компенсации морального вреда и штрафа.<sup>2</sup>

Как следует из п. 7 обзора, срок для предъявления заказчиком по договору подряда требования о безвозмездном устранении существенных недостатков результата работы, в отношении которого не установлен срок службы, составляет 10 лет со дня принятия результата работы.<sup>3</sup>

В следующем пункте отмечено, что заказчик вправе отказаться от исполнения договора подряда и потребовать возмещения причиненных убытков

---

<sup>1</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 28 января 2020 г. № 9-КГ19-15 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>2</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 25 июня 2019 г. № 77-КГ19-9 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>3</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 11 июня 2019 г. № 57-КГ19-3 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

при наличии существенных недостатков результата работы и невыполнении подрядчиком требований об их безвозмездном устранении.<sup>1</sup>

В соответствии с п. 9 документа рассчитывать на возмещение убытков и морального вреда, причиненных в результате нарушения газоснабжающей организацией условий договора о газоснабжении домовладения, может как собственник этого домовладения, с которым заключен договор о поставке газа, так и проживающие совместно с ним члены его семьи.<sup>2</sup>

В указанном деле отключение газоснабжения жилого дома повлекло отсутствие отопления в нем в зимний период. Все жильцы этого дома претерпевали физические и нравственные страдания от холода, поэтому они имели право на компенсацию морального вреда, так как действия ответчика были признаны судом незаконными. Спасаясь от холода в доме, люди вынуждены были купить обогреватели, т.е. понести расходы для восстановления нарушенного права (ст. 15 ГК РФ). Таким образом, им был причинен ущерб, который подлежит возмещению.

В п. 10 разъяснено, что с заемщика по договору займа, заключенному с микрофинансовой организацией, не может быть взыскана денежная сумма, превышающая предельное значение полной стоимости микрозайма, определяемое Банком России в законном порядке.<sup>3</sup>

Вопрос о возможности уступки потребительского штрафа, как и неустойки за нарушение обязательств изготовителем, исполнителем, продавцом, весьма актуален. Позиция Верховного Суда РФ о возможности перехода права на штраф по договору цессии после его присуждения судом cedentu-потребителю была сформирована в Постановлении Пленума от 26 декабря 2017 г. № 58 и дальше

---

<sup>1</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 9 июля 2019 г. № 5-КГ19-65 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>2</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 2 октября 2018 г. № 18-КГ18-181 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>3</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 19 февраля 2019 г. № 80-КГ18-15 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

встречается в определениях коллегий по гражданским делам и по экономическим спорам. Однако важно, что сейчас ВС РФ указывает на возможность уступки штрафа в двух случаях: после присуждения его судом cedentu-потребителю; в том случае, когда в результате цессии цессионарий сам становится потребителем оказываемой должником услуги или выполняемой им работы. Сформированная позиция справедлива и определяет четкие границы допустимого поведения участников оборота в случае с уступкой штрафа.

Проблема уступки потребительского штрафа не существует сама по себе, а проистекает и связана с проблемой отсутствия единообразия в практике судов общей юрисдикции и арбитражных судов, в частности по спорам о взыскании неустойки за нарушение должником своих обязательств.

Очевидно, что потребительский штраф зависит от присуждаемой судом в пользу потребителя суммы. Наиболее остро данная проблема видна в спорах о взыскании с застройщиков неустойки по ДДУ, где суды общей юрисдикции склонны значительно снижать неустойку и, как следствие, автоматически снижается штраф, а арбитражные суды, напротив, придерживаются практики полного (или почти полного) удовлетворения требований. В итоге возникают ситуации, когда потребители, например дольщики, пытаются недобросовестно обогатиться, обходят суды общей юрисдикции и действуют по схеме уступки права на неустойку предпринимателю (индивидуальный предприниматель или юридическое лицо), который уже обращается в арбитражный суд. Таким образом, на данный момент проблема уступки потребительского штрафа фактически решена, но продолжают быть нерешенными вопросы с злоупотреблениями потребителей в ситуации уступки права на неустойку и проблема отсутствия единообразия судебной практики судов общей юрисдикции и арбитражных судов.

### 3.2 Судебная практика по гражданским делам о защите прав потребителей на примере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Российское законодательство запрещает производителям, продавцам и исполнителям (подрядчикам) вводить в заблуждение и вводить в заблуждение. Существует несколько форм такого поведения, а именно:

- ложное измерение – продажа товаров в меньшем объеме, чем определено договором;

- ложный вес – продажа товаров меньшего веса (объема), чем определено договором;

- обман на счетах – взимание платы по более высокой цене, чем определено договором, или продажа товаров (работ или услуг) по более высокой цене, чем указано на ценнике, на маркировке товаров (работ или услуг), или то, что было определено государственными органами;

- искажение сведений о потребительских свойствах или качестве товаров (работ, услуг) – продажа или передача товаров (выполнение работ, оказание услуг) с нарушением требования об указании потребительских свойств и предоставлении достоверной информации о потребительских свойствах или качестве товаров (работ, услуг), а также злоупотребление доверием потребителей;

- другое потребительское мошенничество – нарушение других условий договоров; например, продажа контрафактных товаров или продажа товаров, в которых информация о стране происхождения не соответствует действительности.

К примеру, потребитель обратился в суд с заявлением о расторжении договора купли-продажи, заключенного с продавцом, а также с просьбой к продавцу возместить потребителю убытки и уплатить неустойку. Причиной обращения стало предоставление продавцом недостоверной информации о приобретенном автомобиле, что не позволило потребителю правильно его

использовать (в частности, потребителю было отказано в регистрации автомобиля из-за несоответствий в его маркировке).

Требования потребителя были частично удовлетворены судом. При рассмотрении дела суд пришел к выводу, что продавец не предоставил потребителю точную и достоверную информацию о дефектах автомобиля, и поэтому должен нести ответственность за такие дефекты. Суд также подчеркнул, что условия договора, которые передавали соответствующие риски потребителю, были недействительными, поскольку они нарушали российское законодательство о защите прав потребителей, а именно статью 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».<sup>1</sup>

Можно выделить типовые нарушения, выявляемые в сфере защиты прав потребителей:

- включение в договор об оказании услуги условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации;

- отсутствие книги отзывов и предложений;

- отсутствие у продавца товарно-сопроводительной документации на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании;

- не соблюдение альтернативности подсудности, предложение передавать дела в суд только по месту нахождения ответчика;

- не доведение до сведения покупателей на вывеске организации фирменного наименования (наименование) своей организации, места ее нахождения (адрес) и режима работы либо не предоставление индивидуальным предпринимателем информации о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

---

<sup>1</sup> Решение Урайского городского суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 23 июля 2020 г. по делу № 2-427/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

В качестве примера можно привести пример из судебной практики. Так, потребитель купил автомобиль, который оказался неисправным. Потребитель передал автомобиль на ремонт, однако он не был отремонтирован в срок, установленный законом о защите прав потребителей (45 дней). Потребитель расторг договор купли-продажи и подал в суд на продавца и производителя автомобиля, требуя выкупной цены, штрафных санкций, компенсации морального вреда и штрафа. Суды вынесли решение в пользу потребителя и присудили заявленные суммы, поскольку срок ремонта не был соблюден.<sup>1</sup>

В другом деле потребитель купил автомобильный прицеп; позже был обнаружен дефект. Потребитель потребовал, чтобы продавец исправил продукт по гарантии, но продавец отказался отремонтировать его без объяснения причин. Потребитель обратился в суд с иском к продавцу о взыскании покупной цены и компенсации морального вреда. Суд первой инстанции отклонил жалобу, постановив, что истец должен доказать дефект товара. Апелляционный и кассационный суды отменили это решение, постановив, что бремя доказывания лежит на ответчике, который не представил доказательств того, что дефект произошел в результате нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки прицепа.<sup>2</sup>

Обман покупателей и мошенничество при продаже автомобилей, при продаже полисов ОСАГО – является актуальной проблемой. Здесь весьма много проблем и способов обмана. Самые распространенные – это обман с ценой (то есть когда цена в рекламе гораздо ниже, чем на самом деле),<sup>3</sup> обман при заключении кредитного договора (когда сумма за счет процентов увеличивается в

---

<sup>1</sup> Решение Ханты-Мансийского районного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22 мая 2020 г. по делу № 2-220/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>2</sup> Решение Радужнинского городского суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 13 мая 2020 г. по делу № 2-241/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>3</sup> Решение Ханты-Мансийского районного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20 июля 2020 г. по делу № 2-2260/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

несколько раз),<sup>1</sup> принуждение к оплате безвозвратного аванса, навязывание дополнительных услуг, хотя это прямо запрещено законом,<sup>2</sup> предоставление недостоверной информации и т.д. Весьма часто продаются поддельные полисы ОСАГО. И, несмотря на все усилия, которые прилагаются Правительством, страховым сообществом, к сожалению, поддельных полисов меньше не становится. В этой связи необходима выработка мер, направленных на усиление защиты прав потребителей-автовладельцев.

Судебная практика сформировалась таким образом, что наиболее распространенными средствами защиты прав потребителя служат компенсация морального вреда, возмещение убытков и взыскание неустойки. В связи с этим представляется важным установление минимальных размеров компенсации морального вреда, за пределы которых суд не правомочен выходить. Такой способ исключит необоснованность определения судом размера компенсации, обеспечит единообразие в подходе судов к вопросу определения размера компенсации. Более того, минимальный размер компенсации не допустит неосновательного снижения размера сумм, требуемых заявителями в качестве возмещения морального вреда.

В целях повышения эффективности такого способа защиты, как неустойка, следует на законодательном уровне установить, что при нарушении сроков выполнения требований, предъявленных в связи с ненадлежащим качеством товара, размер неустойки не может быть больше, чем стоимость самого товара (услуги). Вследствие этого следует ввести норму, аналогичную норме, ограничивающей размер неустойки при нарушениях относительно оказания услуги, выполнения работы, где размер неустойки не может превышать общую цену заказа или цену отдельного вида выполненной работы, оказанной услуги.

---

<sup>1</sup> Решение Ханты-Мансийского районного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28 ноября 2019 г. по делу № 2-3599/2019 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>2</sup> Решение Сургутского городского суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 ноября 2019 г. по делу № 2-841/2019 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

Таким образом, в п. 1 ст. 23 Закона о защите прав потребителей внести дополнение: сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену товара (услуги).

Кроме того, стоит ввести запрет на сокращение размера неустойки судом на основании ст. 333 Гражданского кодекса РФ.

Следовательно, в п. 5 ст. 13 Закона о защите прав потребителей следует внести дополнение: в случае отказа изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) удовлетворить требование потребителя в добровольном порядке суд не вправе уменьшить неустойку.

В целом, институт защиты прав потребителей развивается в правильном направлении, что подтверждается огромным количеством дел данной категории, поступающих в суды общей юрисдикции. Не все идеально, есть несовершенства правового регулирования. В целях улучшения положения рационально принять ряд законов для регулирования тех отношений, которые в настоящий момент обделены законодателем, детализировать ряд положений и ликвидировать некоторые упущения и пробелы в законодательстве.

### 3.3 Арбитражная практика по гражданским делам о защите прав потребителей на примере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

В соответствии со статьей 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю не предоставлена необходимая и достоверная информация, он имеет право требовать возмещения убытков или может в одностороннем порядке расторгнуть договор и потребовать возврата средств.

Кроме того, если отсутствие необходимой информации приводит к дефектам товара (работ или услуг), потребитель также имеет право на средства правовой защиты.



Непредставление потребителю необходимой и достоверной информации также может повлечь административную ответственность изготовителя (продавца, исполнителя или исполнителя) в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

В настоящее время наблюдается тенденция более строго соблюдения законодательства о защите прав потребителей ответственными государственными органами, что наглядно подтверждается увеличением числа административных разбирательств, возбуждаемых государственными органами в отношении производителей (продавцов).

В соответствии с пунктами 4, 5 статьи 40 Закона о защите прав потребителей должностные лица органа государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, участвовать в судах для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Судебная практика показывает, что и заключения Управления, а также его территориальных отделов, часто имеют определяющий характер для разрешения по существу гражданских споров в сфере потребительских правоотношений.

Так, например, Роспотребнадзор провел проверку в отношении магазина. По результатам проверки ведомство установило, что компания вводила потребителей в заблуждение относительно свойств продукта, а именно, информация о продукте не соответствовала информации, указанной производителем на упаковке продукта. Магазин нарушил право потребителя на необходимую и достоверную информацию о продаваемом товаре. Компания обжаловала это решение в суде. Суды вынесли решение против компании и оставили в силе решения нижестоящих судов, заявив, что магазин действительно несет ответственность (ответственность была в виде штрафа).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10 июля 2020 г. по делу № А75-28/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

В другом случае Роспотребнадзор провел проверку индивидуального предпринимателя. В результате проверки было установлено, что информация, представленная перечнем ингредиентов продукта (торта), не соответствует действительности и вводит в заблуждение, что является нарушением права потребителя на необходимую и достоверную информацию. Индивидуальный предприниматель обжаловал это решение. Суды вынесли решение в отношении индивидуального предпринимателя.<sup>1</sup>

Также Роспотребнадзор провел проверку в отношении ООО «Д» в связи с продажей детской обуви, вызывающей у детей болезненные ощущения и аллергические реакции. Продукция, реализуемая компанией, не соответствовала требованиям технических регламентов ЕАЭС и представляла угрозу жизни и здоровью детей. Роспотребнадзор постановил, что компания несет ответственность. Компания обжаловала это решение в суде. Суды постановили, что ООО «Д» несет ответственность за нарушение российского законодательства о защите прав потребителей, и оставили в силе решение о наложении штрафа.<sup>2</sup>

После проверки, проведенной Роспотребнадзором, было установлено, что продукция, реализуемая ответчиком, не соответствовала техническим регламентам ЕАЭС. В результате такого несоблюдения существовал риск нанесения ущерба жизни и здоровью потребителей. Согласно российскому законодательству о защите прав потребителей, потребители имеют право на безопасные товары надлежащего качества. Роспотребнадзор постановил, что компания несет ответственность в виде штрафа. Компания обжаловала это решение. Суды оставили в силе решение нижестоящих судов.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 25 мая 2020 г. по делу № А70-4990/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>2</sup> Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20 января 2020 г. по делу № А27-10551/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

<sup>3</sup> Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 23 марта 2020 г. по делу № А45-44358/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

Подобные случаи нарушений норм действующего законодательства о защите прав потребителей носят массовый и повсеместный характер каждый в своей области, в связи с чем законодательное регулирование ответственности за продукцию, защиты прав потребителей и безопасности продукции должно быть унифицировано и упрощено.

Как свидетельствует судебная практика, административный штраф является самой распространенной административной санкцией и выполняет сразу несколько функций: карательную, превентивную и компенсационную. Законодателем созданы предпосылки, призванные обеспечить своевременное и добровольное выполнение гражданами и должностными лицами обязанности по уплате административного штрафа.

Однако, зачастую, лица, привлеченные к административной ответственности не исполняют возложенную на них обязанность по оплате административных штрафов, в этом случае цели административного наказания не достигаются, правомерное поведение граждан и должностных лиц не обеспечиваются, а бюджет несет потери.

Помимо изложенного, информация играет важную роль в сфере отношений между потребителем и предпринимателем. В связи с чем предлагается внести в п. 3 ст. 10 Закона о защите прав потребителей четкий перечень способов предоставления информации. На примерах из арбитражной практики можно проанализировать многообразные методы представления продавцом информации о товаре (услуге) клиенту, а также показать, насколько эти способы, по мнению судебных инстанций, соответствуют всем требованиям Закона о защите прав потребителей.

Итак, информация доводится до клиента в устной форме или путем презентации товара (услуги). В некоторых случаях консультант в магазине целенаправленно или по незнанию сообщает клиенту информацию о товаре, противоположную сведениям, содержащимся в технической документации.

Возникает вопрос: является ли это признаком несоблюдения требования ст. 10 Закона о защите прав потребителей?

Если продавец сообщил недостоверную информацию в устной форме, а в паспорте товара содержится иная, то покупателю обосновать, что указанная норма была нарушена, почти невозможно.

Например, суд рассматривал ситуацию, когда при приобретении вытяжного зонта консультант заверил покупателя в том, что указанное оборудование эффективно очищает воздух от дыма, копоти и запаха (товар приобретался физическим лицом для использования в минипекарне). Однако в процессе эксплуатации выяснилось, что зонт не очищал помещение даже от посторонних запахов.

Суд сделал следующие выводы:

– все параметры товара отражены в паспорте товара и другой документации в полном объеме;

– клиент не доказал, что во время консультации продавца до него не были доведены достоверные сведения о потребительских свойствах, характеристике и комплектации вытяжного зонта. В соответствии с этим считается, вся требуемая информация доведена до него.<sup>1</sup>

В другом деле суд не поддержал истицу, по мнению которой продавец предоставил неполную и недостоверную информацию о косметическом продукте для лица, продажа которого осуществлялась путем демонстрации крема на косметической процедуре и создании иллюзии наличия потребительских свойств товара как при медицинских процедурах.

Суд счел, что покупателю был продан товар соответствующего качества с предоставлением всей достоверной и необходимой информации о продукте, так как при заключении договора гражданка В. лично произвела проверку качества, приобрела товар без оговорок, никаких претензий к качеству, упаковке товара, а

---

<sup>1</sup> Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 6 декабря 2019 г. по делу № А27-10065/2019 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

также к инструкции по применению не предъявила. Решение о покупке продукции приняла самостоятельно. Также при демонстрации косметического продукта она могла наглядно убедиться в результате косметической процедуры. Заключив договор, истица подтвердила свое намерение приобрести косметический продукт. Информация о товаре в полном объеме была указана в инструкции. При этом истица не представила доказательства того, что косметический продукт, который она приобрела, был заявлен продавцом как медицинский.<sup>1</sup>

Право потребителя на безопасность и качество товаров, работ и услуг является основным, потому что оказывает влияние на самые важные сферы: жизнь и здоровье населения, экологическую безопасность, безопасность имущества. Для эффективной реализации данного права следует усилить роль государства в обеспечении контроля безопасности и качества товаров, работ и услуг. В силу того, что технические регламенты содержат требования безопасности, а требования качества находят свое отражение лишь в «необязательных» стандартах, процедура стандартизации должна перейти из добровольной в обязательную. Необходимо уделить внимание обеспечению качества и безопасности работ и услуг, признать их наравне с товарами объектами обязательной сертификации.

Рекомендуется внести изменения в законодательство, регулирующее защиту потребителей, в части обязательного введения претензионного порядка урегулирования спора, который способствует полноценному использованию способов защиты прав, что позволит оперативно восстановить нарушенное правовое положение потребителя, сэкономить время и силы суда.

Предлагается в Законе о защите прав потребителей дополнить п. 1 ст. 18 «Претензионный порядок урегулирования спора»:

---

<sup>1</sup> Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 сентября 2020 г. по делу № А70-10595/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

«Потребитель в случае обнаружения недостатков в товаре (выполненной работе, оказанной услуге), при нарушении срока выполнения работы (оказания услуги), вправе до обращения в суд направить письменную претензию изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру).

Претензия подлежит рассмотрению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией, уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня ее предъявления.

О результатах рассмотрения изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) должен ознакомить потребителя в письменной форме».

Привилегированной формой защиты нарушенного права является судебная защита, что объясняется гарантированностью права на судебную защиту, альтернативной подсудностью, освобождением от выплаты государственной пошлины, возложением бремени доказывания на контрагента потребителя, предоставлением альтернативы в выборе ответчика между изготовителем, исполнителем и продавцом.

Подводя итог изложенному, можно сделать вывод, что ответственность за продукцию в России регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом о защите прав потребителей. Некоторые конкретные вопросы регулируются также другими нормативными актами, такими как постановления Правительства Российской Федерации. Вместо принятия единого закона об ответственности за продукцию, соответствующие правила разбросаны по множеству различных нормативных актов.

Поскольку Россия относится к континентальной системе права, судебные решения (прецеденты) не считаются официальным источником права. Однако юридическое толкование, предоставляемое вышестоящими судами, имеет

большое значение для нижестоящих судов. Правовая доктрина также не признается в качестве источника права.

Основной особенностью российского законодательства, регулирующего ответственность за продукцию, является его ориентация на потребителя, в соответствии с которой потребителю предоставляются дополнительные гарантии и права. Судебная практика свидетельствует о том, что общей законодательной целью является обеспечение дополнительной защиты прав потребителей.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного исследования, можно сделать следующие выводы.

Формирование законодательства о защите прав потребителей началось с принятием Русской правды. В течение всего средневековья в России были заложены нормы по защите потребительского права. Усовершенствование законодательства о правах потребителей продолжалось и в советский период. Однако значительным недостатком регулирования данной сферы является отсутствие кодификации разрозненных нормативно-правовых актов. Правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в сфере защиты прав потребителей в Российской Федерации была создана с введением в действие 7 февраля 1992 г. Закона РФ «О защите прав потребителей». В период 2020-2021 гг. законодательство подверглось изменениям и дополнениям, направленным на унификацию правовых норм. Существует множество инициатив, которые в настоящее время находятся на рассмотрении российских законодательных органов.

Российское законодательство о защите прав потребителей создает уникальную двухуровневую систему ответственности за продукцию, в которой продавец и производитель разделяют ответственность. Если продукт не причиняет вреда в течение гарантийного срока или до срока годности (для скоропортящихся продуктов), как для продавца, так и производитель может быть привлечен к ответственности. Если продавец не предоставляет гарантию и продукт не имеет срока действия, тогда как для продавца, так и производителя ответственность за ущерб, полученный в течение шести месяцев после покупки. Для розничных продавцов это влечет за собой установление минимального шестимесячного периода, в течение которого они могут нести ответственность за ущерб, подобно деликту любой национальной системы гражданского права. Закон не позволяет продавцу освобождать себя от этой ответственности, гарантируя



качество товара на более короткий срок (или полностью отказываясь от ответственности) в договоре. Кроме того, продавец не вправе использовать договор для ограничения видов убытков, подлежащих возмещению в течение этого периода воздействия.

Хотя определение срока службы для бесчисленных видов продукции может быть сложной бюрократической задачей, установление десятилетнего срока службы в отсутствие такого определения, имеет свои достоинства. Он должен помочь потребителям определить, когда товар больше не будет безопасным, и может дать рекомендации производителям (и их страховщикам) в более точном прогнозировании рисков ответственности. Однако эти сроки могут привести к трудностям в случаях, связанных со скрытым вредом здоровью, особенно вызванными токсичными веществами, когда вред может проявиться через 20 или 30 лет после воздействия товара. Эта несправедливость может быть устранена в России либо путем продления установленного законом «срока службы» для товаров, которые могут привести к вреду здоровью в отдаленном будущем, либо с помощью специального законодательства, полностью освобождающего некоторые товары от десятилетнего ограничения. Введение десятилетнего периода воздействия не обязательно означает, что производитель будет нести ответственность за вред, причиненный его продукцией в течение всего этого периода. Потребитель все равно должен доказать, что товар был дефектным.

В настоящее время Россия достигла той стадии, когда законодательство о защите прав потребителей стало в высшей степени ориентированным на потребителя наряду с существенной поддержкой судебной практики. В 2019 году потребители получили дополнительное средство правовой защиты для защиты своих интересов с помощью коллективных исков. В результате повышения осведомленности потребителей об их правах растет число случаев ответственности за продукцию. Кроме того, законодатели внесли некоторые рекомендации по действующему законодательству, подробно описав права и

обязанности и увеличив ответственность в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей наделяет ряд государственных органов полномочиями по обеспечению безопасности продукции, а также по контролю за защитой прав потребителей.

Основным органом по защите прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы, которые разрабатывают государственную политику и правовое регулирование в области защиты прав потребителей, а также организуют и осуществляют надзор в области защиты прав потребителей.

Помимо Роспотребнадзора, защита прав потребителей в России также осуществляется муниципальными органами власти, которые рассматривают заявления потребителей, дают необходимые консультации и обращаются в суды для защиты потребителей.

В отдельных отраслях экономики существуют специально уполномоченные органы и организации, которые поддерживают деятельность Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей. Например, на рынке финансовых услуг есть Банк России и Агентство по страхованию вкладов России. В то время как Роспотребнадзор работает непосредственно с гражданами, Банк России осуществляет надзор за деятельностью местных банков и страховых агентств, а Агентство по страхованию вкладов России осуществляет компенсационные выплаты вкладчикам в связи со страховыми случаями и т.д.

Деятельность общественных объединений потребителей направлена на защиту граждан от потребления некачественных товаров и услуг. Государством разработан комплекс мер, которые направлены на урегулирование отношений между потребителем, субъектом предпринимательской деятельности и общественными объединениями потребителей. Реализуемые общественными объединениями потребителей меры, направленные на защиту прав потребителей неограниченного круга лиц, состоят из установленных законом конкретных прав,

которыми может воспользоваться указанное общественное объединение для достижения определенных уставом целей.

Однако действия представителей недобросовестного бизнеса зачастую направлены на дискредитацию самой идею общественного контроля, для того чтобы каким-либо образом помешать его осуществлять. В связи с чем общественные организации нуждаются в поддержке на уровне государства – на наш взгляд, необходимо наделение особым статусом и определение роли общественных организаций в национальной системе защиты прав потребителей.

В целом правоотношения в данной сфере являются урегулированными, но законодательство, зачастую, не успевает за интенсивным развитием рынка услуг связи, что создает проблемы правоприменения, а ряд нормативных положений, не гармонизированных с императивными нормами Закона о защите прав потребителей, и отсутствие единообразия в правоприменении законодательства, регулирующего данные отношения, не позволяет эффективно обеспечить защиту прав потребителей.

Государственные суды также играют важную роль в защите прав потребителей. Судебная практика сформировалась таким образом, что наиболее распространенными средствами защиты прав потребителя служат компенсация морального вреда, возмещение убытков и взыскание неустойки. В целях повышения эффективности такого способа защиты, как неустойка, предлагается на законодательном уровне установить, что при нарушении сроков выполнения требований, предъявленных в связи с ненадлежащим качеством товара, размер неустойки не может быть больше, чем стоимость самого товара (услуги). Вследствие этого следует ввести норму, аналогичную норме, ограничивающей размер неустойки при нарушениях относительно оказания услуги, выполнения работы, где размер неустойки не может превышать общую цену заказа или цену отдельного вида выполненной работы, оказанной услуги.

Предлагается в п. 1 ст. 23 Закона о защите прав потребителей внести дополнение: сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену товара (услуги).

Кроме того, стоит ввести запрет на сокращение размера неустойки судом на основании ст. 333 Гражданского кодекса РФ.

Следовательно, в п. 5 ст. 13 Закона о защите прав потребителей предлагается внести дополнение: в случае отказа изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) удовлетворить требование потребителя в добровольном порядке суд не вправе уменьшить неустойку.

Предлагается в Законе о защите прав потребителей дополнить п. 1 ст. 18 «Претензионный порядок урегулирования спора»:

«Потребитель в случае обнаружения недостатков в товаре (выполненной работе, оказанной услуге), при нарушении срока выполнения работы (оказания услуги), вправе до обращения в суд направить письменную претензию изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру).

Претензия подлежит рассмотрению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией, уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня ее предъявления.

О результатах рассмотрения изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) должен ознакомить потребителя в письменной форме».

Основной особенностью российского законодательства, регулирующего ответственность за продукцию, является его ориентация на потребителя, в соответствии с которой потребителю предоставляются дополнительные гарантии и права. Судебная практика свидетельствует о том, что общей законодательной целью является обеспечение дополнительной защиты прав потребителей.

В целом, институт защиты прав потребителей развивается в правильном направлении, что подтверждается огромным количеством дел данной категории, поступающих в суды общей юрисдикции. Не все идеально, есть несовершенства правового регулирования. В целях улучшения положения рационально принять ряд законов для регулирования тех отношений, которые в настоящий момент обделены законодателем, детализировать ряд положений и ликвидировать некоторые упущения и пробелы в законодательстве.

Усовершенствование законодательства видится в приведении системы нормативных актов в соответствие с законом о защите прав потребителей, исключая заполнение пробелов подзаконными ведомственными нормативными актами.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

### 1 Нормативно-правовые акты

1.1 Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 года) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2020. – № 12. – Ст. 1855.

1.2 О принятии технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (вместе с «ТР ТС 021/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности пищевой продукции»): Решение Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. № 880. – [по состоянию на 11 июля 2020 г.] // Официальный сайт Комиссии Таможенного союза: [сайт]. – URL: [https:// www.tsouz.ru/](https://www.tsouz.ru/) (дата обращения: 21.03.2021)

1.3 Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая: Федеральный закон от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ. – [по состоянию на 9 марта 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

1.4 Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая: Федеральный закон от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ. – [по состоянию на 9 марта 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 5. – Ст. 410.

1.5 Уголовный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ. – [по состоянию на 5 апреля 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 25. – Ст. 2954.

1.6 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 195-ФЗ. – [по состоянию на 20 апреля 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 1. – Ст. 1.

1.7 О защите прав потребителей: Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1. – [по состоянию на 22 декабря 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1992. – № 3. – Ст. 140.

1.8 Об общественных объединениях: Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ. – [по состоянию на 30 декабря 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1995. – № 21. – Ст. 1930.

1.9 О техническом регулировании: Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ. – [по состоянию на 1 января 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 52. – Ст. 5140.

1.10 О рекламе: Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ. – [по состоянию на 30 апреля 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 12. – Ст. 1232.

1.11 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ. – [по состоянию на 27 декабря 2018 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 19. – Ст. 2060.

1.12 О конкуренции: Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ. – [по состоянию на 17 февраля 2021 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 31. – Ст. 3434.

1.13 О внесении изменения в статью 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»: Федеральный закон от 2 декабря 2019 г. № 425-ФЗ. – [по состоянию на 22 декабря 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2019. – № 49. – Ст. 6984.

1.14 О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях: Федеральный закон от 18 марта 2020 г. № 56-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2020. – № 12. – Ст. 1648.

1.15 Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322. – [по состоянию на 30 апреля 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2004. – № 28. – Ст. 2899.

1.16 Об утверждении перечня технически сложных товаров: Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. № 924. – [по состоянию на 27 марта 2019 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 46. – Ст. 6539.

1.17 О розничной торговле лекарственными препаратами для медицинского применения: Указ Президента РФ от 17 марта 2020 г. № 187 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2020. – № 12. – Ст. 1742.

1.18 Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по проведению проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров: Приказ Роспотребнадзора от 16 июля 2012 г. № 764. – [по состоянию на 5 апреля 2017 г.] // Российская газета. – 2012. – № 215.

1.19 О защите прав потребителей: Закон СССР от 22 мая 1991 г. № 2184-1 // Ведомости СНД и ВС СССР. – 1991. – № 24. – Ст. 689 (утратил силу).

## **2 Научная и учебная литература**

2.1 Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова; под ред. З.М. Фаткудинова. – Москва : Юстицинформ, 2018. – 438 с.

2.2 Иванов, А.А. Как перестроить защиту прав потребителей / А.А. Иванов // Закон. – 2019. – № 1. – С. 87-94.

2.3 Как обеспечивается защита прав потребителей // Информационный портал Евразийского экономического союза: [сайт]. – URL: <https://potrebitel.eaeunion.org> (дата обращения: 21.03.2021)

2.4 Кирилловых, А.А. Понятие потребителя в сфере гражданского оборота / А.А. Кирилловых // Право и экономика. – 2019. – № 2. – С. 20-27.



2.5 Образцова, В.И. Проблемы гражданско-правового регулирования отношений по удовлетворению потребностей граждан / В.И. Образцова // Юрист. – 2016. – № 19. – С. 25-31.

2.6 Основные направления деятельности // Официальный сайт Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре: [сайт]. – URL: <http://86.rospotrebnadzor.ru/osnovnyie-napravleniya-deyatelnosti/> (дата обращения: 21.03.2021)

2.7 Семенихин, В.В. Защита прав потребителей. – 4-е изд., перераб. и доп. / В.В. Семенихин. – Москва : ГроссМедиа, РОСБУХ, 2019. – 199 с.

2.8 Чепунов, О.И. Государственное управление и «Ручной режим» / О.И. Чепунов, А.В. Минаев // Вестник ТувГУ. – 2016. – № 1 (28). – С. 151-156.

2.9 Чистяков, О.И. Хрестоматия по истории отечественного государства и права: учебное пособие для академического бакалавриата. – 3-е изд., испр. и доп. / О.И. Чистяков, Г.А. Кутьина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 520 с.

2.10 Юдин, А.О. Обращение граждан в общественное объединение / А.О. Юдин. – Москва : Юрист, 2016. – 334 с.

### **3 Материалы правоприменительной практики**

3.1 Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей: утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14 октября 2020 г. // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.2 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 20 августа 2019 г. № 18-КГ19-74 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.3 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 6 ноября 2018 г. № 46-КГ18-54 // Интернет-портал

«Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.4 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 13 августа 2019 г. № 4-КГ19-31 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.5 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 9 июля 2019 г. № 18-КГ19-73 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.6 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 28 января 2020 г. № 9-КГ19-15 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.7 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 25 июня 2019 г. № 77-КГ19-9 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.8 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 11 июня 2019 г. № 57-КГ19-3 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.9 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 9 июля 2019 г. № 5-КГ19-65 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.10 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 2 октября 2018 г. № 18-КГ18-181 // Интернет-

портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.11 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 19 февраля 2019 г. № 80-КГ18-15 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.12 Решение Югорского районного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 июля 2020 г. по делу № 2-333/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.13 Решение Ханты-Мансийского районного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14 июля 2020 г. по делу № 2-2263/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.14 Решение Урайского городского суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 23 июля 2020 г. по делу № 2-427/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.15 Решение Ханты-Мансийского районного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22 мая 2020 г. по делу № 2-220/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.16 Решение Радужнинского городского суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 13 мая 2020 г. по делу № 2-241/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.17 Решение Ханты-Мансийского районного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20 июля 2020 г. по делу № 2-2260/2020 //

Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт].  
– URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.18 Решение Ханты-Мансийского районного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28 ноября 2019 г. по делу № 2-3599/2019 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт].  
– URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.19 Решение Сургутского городского суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 ноября 2019 г. по делу № 2-841/2019 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт].  
– URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.20 Решение Мясниковского районного суда Ростовской области от 11 декабря 2018 г. № 2-477/2018 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.21 Приговор Красногвардейского районного суда Санкт-Петербурга от 18 августа 2020 г. по делу № 1-54/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.22 Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10 июля 2020 г. по делу № А75-28/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.23 Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 25 мая 2020 г. по делу № А70-4990/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.24 Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20 января 2020 г. по делу № А27-10551/2020 // Интернет-портал

«Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.25 Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 23 марта 2020 г. по делу № А45-44358/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.26 Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 6 декабря 2019 г. по делу № А27-10065/2019 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)

3.27 Решение Арбитражного суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 сентября 2020 г. по делу № А70-10595/2020 // Интернет-портал «Судебные и нормативные акты Российской Федерации»: [сайт]. – URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 21.03.2021)