



Свиридонова Татьяна Ивановна,

Санкт-Петербургский институт (филиал) ФГБОУ ВО
«Всероссийский государственный университет юстиции
(РПА Минюста России)», Санкт-Петербург, Россия

ORCID 0000-0001-9714-1755

Sviridonova Tatyana Ivanovna, St. Petersburg Institute (branch)
of the All-Russian State University of Justice (RPA of the Ministry
of Justice of Russia), St. Petersburg, Russia,

ORCID 0000-0001-9714-1755

**СОВРЕМЕННЫЕ СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РФ
MODERN METHODS OF CONSUMER PROTECTION
IN THE RUSSIAN FEDERATION**

Аннотация: В статье описана актуальность и современные способы защиты прав потребителя. Также обозначена их суть, проанализированы Законы, в которых указаны права потребителей. Развернуто раскрыты понятия: самозащиты гражданских прав, прекращения или изменения правоотношения имущественной ответственности за вред и компенсацию морального ущерба, возмещения убытков и взыскание неустойки. Изучены цели кодификации и систематизации законодательства Российской Федерации по защите прав потребителей. Сделан вывод на основе полученной информации.

Abstract: The article describes the relevance and modern methods of protecting consumer rights. Their essence is also indicated, the Laws, which indicate the rights of consumers, are analyzed. The concepts of self-defense of civil rights, termination or change of the legal relationship of property liability for harm and



compensation for moral damage, compensation for losses and recovery of a penalty are expanded. The goals of codification and systematization of the legislation of the Russian Federation on the protection of consumer rights are studied. A conclusion is made on the basis of the information received.

Ключевые слова: потребитель, продавец, изготовитель, права, защита, самозащита, неустойка, моральный ущерб, убытки, правоотношения, товар, услуги, ответственность, кодификация, рыночные отношения, трансформация.

Keywords: consumer, seller, manufacturer, rights, protection, self-defense, penalty, moral damage, losses, legal relations, goods, services, liability, codification, market relations, transformation.

Защита прав потребителей предполагает установление конкретных прав потребителей, определение форм возможных нарушений этих прав, механизма защиты прав, а также ответственности за нарушение прав потребителей. Любой потребитель наделяется не только особым правовым статусом, но и получает такие правовые возможности, как право требовать возмещения морального вреда в случае нарушения его имущественных прав [4, с. 27-30].

Актуальность темы заключается в том, что социально-экономическое развитие Российской Федерации невозможно без решения одной из актуальных проблем современного общества – обеспечения населения качественными жизненными благами. Его практическое решение является стратегическим направлением развития нашего российского государства: определяющим во многом не только уровень реального благосостояния граждан, но и непосредственно обеспечивающим необходимые условия, благосостояния и существования каждого человека, тем самым гарантируя социальную стабильность и национальную безопасность государства и общества в целом.

Защита прав потребителей – это сфера имущественного оборота, имеющая большое значение для страны, в которой формируются цивилизованные рыночные отношения [5, с. 10]. Правовые преобразования в



России, начавшиеся в конце 1980-х - начале 1990-х годов, впервые затронули одну из самых больших групп отношений, развивающихся на рынке товаров и услуг, – отношения с участием потребителей. Переход к рыночной экономике вызвал жизненную необходимость отчетливого правового регулирования отношений, возникающих между потребителями и субъектами хозяйствования.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» принят в 1992 г. И за этот период времени менялся неоднократно. В то же время нормы, касающиеся защиты прав потребителей, содержатся и в других кодексах (ГК РФ, Воздушный кодекс Российской Федерации, Жилищный кодекс Российской Федерации), а также в отраслевом законодательстве, в частности, Федеральном законе «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иной недвижимости» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и др.

В ст.12 ГК РФ предусмотрены способы защиты прав граждан в случае их нарушения третьими лицами: 1. признание права; 2. восстановление ситуации, существовавшей до нарушения права, и пресечение действий, нарушающих право или создающих ему угрозу нарушения; 3. признание оспариваемой сделки недействительной и применение последствия его недействительности, применение последствий недействительности ничтожной сделки; 4. признание решения собрания недействительным; 5. признание недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления; 6. самозащита права; 7. присуждение к исполнению обязанностей в натуре; 8. возмещение убытков; 9. взыскание штрафа; 10. возмещение морального вреда; 11. прекращение или изменение правоотношений; 12. неприменение судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону и иные способы, предусмотренные законодательством.



У наших граждан есть возможность защитить свои права как в судебном порядке, так и во внесудебном порядке. Потребителю предоставляется возможность самостоятельно выбирать не только форму, но и конкретный способ защиты, который основан на его внутренней убежденности в эффективности и правильности выбора. В данном случае возможно использовать несколько способов защиты это: самозащита права, компенсация убытка, взыскание неустойки, возмещение морального вреда, изменение или прекращения отношений. Каждый из этих способов возможен при осуществлении защиты прав потребителей, что подтверждается не только судебной практикой, но и практикой деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления (далее – ОМС).

Самозащита гражданских прав впервые была выделена в Гражданском кодексе Российской Федерации (статья 14) как самостоятельный способ защиты. Самозащиту надо понимать, как совершение действий уполномоченным лицом фактического и (или) правового характера, направленные на устранение нарушения закона. Выбор метода самозащита зависит от характера нарушения и вредных последствий, возникших в результате этого нарушения. В Законе (ст. 23, 28) установлены конкретные способы защиты нарушенных прав потребителя, в случае, когда потребитель может самостоятельно, в рамках самозащиты, реализовывать свои права уполномоченным лицом без обращения к соответствующему государственному органу (изменение или прекращение правоотношений, возмещение убытков, взыскание штрафа). В случае нарушения прав потребителей при совершении покупки или заказа потребитель может самостоятельно обращаться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Например, если потребитель приобрел некачественный товар, не соответствующий его потребностям, либо его эксплуатация по каким-либо причинам невозможна, то потребитель имеет право вернуть этот товар в место покупки или производства предъявив подтверждающий документ о факте приобретения данного товара и требуя, от



продавца, либо замены товара, либо его восстановление, либо расторжение договора (статья 18 Закона). Самозащита включает в себя не только совершение фактических и юридических действий уполномоченного лица, но и действия специализированных органов, защищающие права и интересы потребителя.

Прекращение или изменение правоотношения допускается только в случаях, прямо предусмотренных законом или конкретным договором. Данный способ защиты в большей степени позволяет обеспечить настоящую возможность реализации субъективного права лица, заинтересованного в изменении конкретных правоотношений. Основанием для прекращения или изменения правоотношения является прежде всего установление юридических фактов, подтверждающих то, что эти отношения изменились или совсем прекратились. Можно привести такой пример, продажа товаров или оказание услуг ненадлежащего качества; когда не соблюдены требования, направленные на обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителя и предотвращение порчи их имущества; предоставление неверных или недостаточной информации о конкретных товарах и (или) услугах. Как способ защиты гражданских прав и охраняемых законом интересов в области защиты прав потребителей, прекращения или изменения правоотношения применяются в 99% случаев в отношениях «продавец – покупатель», а вот в случае возникновения конфликтов по поводу качества товара, права потребителя на сохранность товаров (работ, услуг) связано с их правом, в том числе, и на возмещение вреда (имущественного и морального), это подтверждается ст. 14 и 15 ФЗ РФ.

Статья 14 Закона регулирует вопросы имущественной ответственности за вред, причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги). Под недостатком товара (работы, услуги) ФЗ РФ трактует следующее, несоответствие товара (работ, услуг) или обязательных требований, предусмотренных законодательством либо в порядке, установленном им, либо условиями договора, либо в целях, для которой обычно используется товар (работа, услуга) такого рода, или для целей о чем продавец (исполнитель) был



уведомлен потребителем при заключении договора, либо образец и (или) описание при реализации товара по образцу и (или) по описанию.

Помимо права на возмещение имущественного вреда, причиненным жизни, здоровью или имуществу потребителя, он также имеет право на компенсацию морального вреда. В соответствии с пунктом 2 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 20 декабря 1994 г. № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о возмещении морального вреда» под вредом понимается физическое и моральное страдание потребителя. Грубость по отношению к потребителю также вызывает у него нравственные страдания, и, таким образом, является способом причинения морального вреда и подлежит компенсированию. Размер компенсации морального вреда определяется судом. Иными словами, суд, рассматривая иск о возмещении морального вреда, собирает его автоматически, не требуя конкретных доказательств причинения морального вреда. Юристы-практики считают, что при определении размера морального вреда, необходимо учитывать не только само физическое состояние истца, но и как он сам оценивает характер и размер причиненного ему вреда моральным и физическим страданиям [4, с. 31-36]. Как показывает обзор судебной практики, практически во всех случаях потребители предъявили иск о компенсации морального вреда.

Следующий момент, на который хотелось бы обратить внимание это - возмещение убытков и взыскание неустойки. Их можно отнести к мерам, направленных на восстановление имущественной сферы уполномоченным лицом. Возмещение убытков и штрафы применяются, в большинстве случаев, в сочетании с другими методами защиты потребителя.

Так, убытки возмещаются потребителю:

- изготовителем (исполнителем) в связи с отзывом товаров (работ);
- изготовителем (исполнитель, продавец) за счет предоставления потребителю недостоверной информации о товаре (работе, оказание услуг);



- производителем (исполнитель, продавец, импортер, уполномоченной организацией) в результате реализации товаров или исполнения работы (оказание услуг) ненадлежащего качества;

- продавцом (изготовитель, уполномоченная организация, импортер) в виде оплаты расходов, связанных с доставкой и/или возвратом негабаритный груз или груз весом более 5 килограммов, если потребитель произвел оплату за свой счет;

- продавцом в связи с нарушением сроков передачи предоплаченного товара;

- исполнителем в связи с нарушением сроков выполнения работ.

А вот штраф уплачивается потребителю:

- продавцом (изготовителем, уполномоченной организации (ИП), импортером) за просрочку в удовлетворении требования потребителя об устранении недостатков товара, о замене товара, о пропорциональном уменьшении стоимости товара, о возврате суммы денег, уплаченной за товар, а также за неисполнение требования потребителя о предоставлении ему на срок ремонта (замены) аналогичного товара (в размере 1% от стоимости товара);

- продавцом в связи с нарушением условий передачи предоплаченного товара (в размере 0,5% от суммы предоплаты товара);

- подрядчиком в связи с нарушением сроков выполнения работ (оказание услуг) или новых сроков, установленных потребителем работы (в размере 3% от цены работы или общей стоимости заказа – если цена отдельного вида работ не определена договором);

- исполнителем в связи с нарушением сроков исполнения требования потребителя об устранении недостатков выполненной работы, снижение цены за выполненную работу, возмещение затрат на устранение недостатков в работе, выполненной своими силами или собственными силами третьим лицам, о возврате уплаченной за работу денежной суммы [1, с. 25-29].



Еще стоит сказать, концепция кодификации правового регулирования по защите прав потребителей утверждена приказом Роспотребнадзора от 29 декабря 2018 г. № 1197 на основании предварительного анализа опыта систематизации правовых норм ряда государств (Германия, Италия, Бразилия), а также результатов всестороннего обсуждения данного вопроса на 26-м заседании Консультативного совета по защите прав потребителей, состоявшемся 27 декабря 2018 года. Концепция кодификации также предусматривает, что систематизация законодательства в форме кодификации позволяет упорядочить действующее законодательство, обеспечить единообразное правовое регулирование, унифицировать правовые нормы, а также повысить эффективность их воздействия на регулируемые общественные отношения.

Цели кодификации и систематизации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей определяются как [2, с. 61-67]:

а) дальнейшее развитие основных принципов законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, соответствующее цифровой трансформации рыночных отношений, в том числе возникновению новых объектов гражданских прав; развитие дистанционных форм заключения и исполнения договоров, оплаты товаров и услуг; активное использование онлайн-площадок не только для прямых продаж, но и в качестве информационных посредников при реализации товаров и услуг; появление новых видов сделок, направленных на удовлетворение бытовых нужд, но не имеющих явно выраженного компенсационного характера; повышение значимости удаленных каналов взаимодействия с потребителями в распространении рекламы и персонализированные предложения товаров и услуг; растущее влияние развивающейся четкой правовой базы технологий (искусственный интеллект, машинное обучение, персональные цифровые помощники и т.д.) для формирования новых поведенческих навыков потребителей;



б) использование в законодательстве о защите прав потребителей Российской Федерации новейший современный положительный опыт кодификации других государств;

в) повышение уровня доверия потребителей к направлениям экономической деятельности, связанным с производством и обращением товаров, выполнением работ и оказанием Сервисы;

г) отражение в законодательстве о защите прав потребителей опыта его применения и толкования судами;

д) сближение положений законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации с нормами регулирования соответствующих отношений в праве Европейского Союза и других стран с наиболее развитым регулированием, обеспечивающим гармоничное развитие общества, его благополучие и приемлемый уровень рисков для потребителя [3, с. 27-36];

е) обеспечение стабильности законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации, устранение коллизий в правоприменительной практике;

ж) обеспечение единства регулирования потребительских отношений в государствах-членах Евразийского экономического союза и Содружества Независимых Государств;

з) содействие дальнейшему продвижению принципов бережливого потребления. Концепция кодификации подчеркивает прозрачность процесса кодификация и систематизация законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей. Определено, что она должна осуществляться на основе анализа национального и международного законодательства и его правоприменительной практики в данной области при обеспечении широкого общественного обсуждения всех ее этапов с участием научных и экспертных сообществ, общественных организаций и бизнес-сообществ.

Завершение разработки нового законодательного акта Российской Федерации о защите прав потребителей запланировано на 2023 год.



Таким образом, стоит сделать вывод, что потребитель вправе выбирать, любой, из вышеперечисленных, способов защиты своих нарушенных прав, основываясь только на внутренней убежденности в эффективности и правильности данного способа. [2, с. 68].

Защита гражданских прав осуществляется различными способами, согласно от выбора истца. Это может быть самозащита, признание права, компенсация возмещения убытков, взыскания неустойки, возмещения морального вреда и др. В целом можно сказать, что в настоящее законодательство претерпело значительные изменения, к лучшему для потребителя, путем внесения его как основную ценность потребительских отношений.

Список литературы:

1. Астахова М.А. Формы защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) // безопасность бизнеса. – 2018. – № 1. – С. 25-29;
2. Гаджиалиева Н.Ш., Османов Т.Р. К вопросу о формах защиты прав потребителей в России // Вестник Дагестанского государственного университета. Серия 3: Общественные науки. 2019. №2. С.61-68.
3. Казакова Е.Б. Структура и особенности законодательства о защите прав потребителей на современном этапе развития рыночных отношений // Наука. Общество. Государство. 2021. №4 (36). С.27-36.
4. Митрофанов А.В. Способы защиты прав и интересов потребителей // Вестник науки. 2019. №6 (15). С. 49-51
5. Гусельникова Н.Г. – Потребитель в договорном правоотношении: проблема идентификации в гражданском праве России // Юридические исследования. – 2019. – № 5. – С. 46 - 54.