



УДК 34.03

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫМИ СРЕДСТВАМИ

Рудакова Светлана Игоревна

помощник судьи

РГУП СПб., г. Санкт-Петербург

Аннотация. Цель работы – изучение прав потребителей. Задачи, которые надо решить для достижения цели: 1) исследовать понятие и функции института защиты прав потребителей. 2) рассмотреть правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей. 3) проанализировать гражданско-правовые средства защиты прав потребителей. Статья может использоваться при совершенствовании законодательства, а также при спорах.

Ключевые слова. Потребитель, право, правовое регулирование, гражданское дело.

Понятие «потребитель» в самом общем виде начало формироваться в древности вместе с зарождением первых зачатков потребительского регулирования в первых источниках права и продолжало развиваться веками вместе с государственностью.

Потребительское законодательство Российской Федерации сохранило в себе определенные недостатки, не устраненные в период формирования. В XX веке существовало большое количество противоречащих ведомственных актов. На данный момент отрасль представляет собой совокупность межотраслевых актов, не дополняющих, а усложняющих структуру в целом.[6;4]

Становление потребительского движения в 90-е годы сыграло огромную роль в создании новых отношений продавца и потребителя. С первым выигранным делом началась эволюция потребительского сознания, граждане стали осознавать себя в качестве потребителей, имеющих права, которые необходимо отстаивать. Сейчас потребительские организации также играют весомую роль в развитии защиты прав потребителей.

Для защиты прав и законных интересов потребителей, государством в федеральных законах, а также в отдельных подзаконных актах были установлены дополнительные гарантии, а также закреплены меры ответственности за нарушение прав потребителей. Таким образом, государство подчеркивает важность защиты прав потребителей.

Таким образом, средства защиты прав потребителей являются одним из элементов общей системы защиты специальных прав и свобод человека и гражданина, посредством которых удовлетворяются интересы субъектов права, обеспечивается достижение социально полезных целей.[1]



Закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года №2300-1 (далее – Закон №2300-1) стал первым нормативным актом, которым были детально регламентированы права потребителя.

На протяжении последних лет наблюдается возрастание видов деятельности, в которых потребитель принимает активное участие. Указанная тенденция, в свою очередь, требует законодательного регулирования складывающихся взаимоотношений с участием потребителя.

Следствием этого является увеличение числа нормативных правовых актов, регулирующих отдельные аспекты прав потребителя и их защиты, а также значительное количество различных научных исследований, посвященных анализу проблем, связанных с защитой прав потребителей.[3;14]

Выделение такого института как права потребителей и их защита и, соответственно, регулирующего его законодательства и установление стабильных и сбалансированных гражданско-правовых взаимоотношений с участием потребителя имеет важное значение в Российской Федерации, что обуславливает актуальность рассматриваемой темы.

Правовой механизм защиты прав потребителей включает в себя меры охраны и меры защиты. При этом охранительные меры направлены на недопущение нарушения прав потребителей посредством установления общего правового режима. Меры защиты представляют собой те процедуры, которые задействуются в случаях, когда права потребителя нарушены или оспариваются.

Анализ нормативных источников, устанавливающих правовой механизм защиты прав потребителей, позволяет выделить различные процедурно-процессуальные порядки защиты указанных прав, которые, на наш взгляд, можно определить в качестве форм защиты. В юридической литературе встречаются различные подходы к пониманию категории «формы защиты права».

В целом соглашаясь с утверждениями о том, что каждая конкретная форма предусматривает возможность использования определенных способов защиты, хотелось бы разграничить эти правовые категории. На наш взгляд, форма защиты права – это самостоятельная юридическая категория, представляющая собой определенный процедурно-процессуальный порядок защиты, установленный законом для той или иной категории прав. Способы защиты, указанные в ст. 12 ГК РФ, – конкретные действия, с помощью которых возможно обеспечить восстановление нарушенного права, оказать воздействие на правонарушителя, устранить препятствия для осуществления своих законных прав и интересов.

Таким образом, под формой защиты прав потребителей следует понимать установленный законом процедурно-процессуальный порядок защиты, который в зависимости от органа, осуществляющего защиту, подразделяется на судебный и внесудебный.[4;27]



Рассмотрев права потребителей на качество, безопасность, информацию, возмещение вреда и просвещение, были разработаны следующие предложения по усилению их реализации.

Законом №2300-1 предусмотрено наличие пяти гражданско-правовых способов защиты: компенсация морального вреда, самозащита права, взыскание неустойки, изменение или прекращение правоотношения и возмещение убытков. Для эффективности применения компенсации морального вреда как способа защиты прав потребителей, она должна основываться не только на его правовом значении, но и на социальном, отвечать основополагающим принципам добросовестности и справедливости, которые должны быть отражены в Законе №2300-1.

Исходя из этого предлагается:

- часть 1 статьи 1 Закона № 2300-1 следует дополнить следующими положением: «В отношениях в области защиты прав потребителей стороны должны руководствоваться принципами добросовестности и справедливости. Не допускается совершение действий с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление прав (злоупотребление правом). Отношения в области защиты прав потребителей основываются на началах равенства сторон и автономной воли».

- целесообразно изменить часть 4 статьи 26.1 Закона № 2300-1 изложив ее в следующей редакции: «Потребитель вправе отказаться от товара, в любое время до его передачи, а также от услуги до ее оказания, а после передачи товара либо после оказания услуги в течение четырнадцати дней».

Для современного общества актуальным является оказание услуг дистанционно. Дистанционный способ оказания услуг, приобретающий всё большую популярность, в частности вследствие огромной площади нашей страны и относительно низкой плотности населения, характеризуется выбором услуги, а также исполнителя, который будет оказывать данную услугу по описаниям, что порождает много отрицательных последствий, особенно в случае недобросовестности исполнителя.

Развитие Закона №2300-1 явно не поспевает за сегодняшними реалиями, в части развития дистанционных услуг. Это проявляется в том, что законодателем такой вид услуг вообще не упоминается в нормах Закона №2300-1, однако при обращении к объявлениям, размещенным в сети Интернет можно увидеть достаточно большое количество услуг, которые предлагается оказать дистанционно. К таким видам услуг в работе были отнесены услуги для лиц с ограниченными возможностями, а также услуги по обучению.[5;252]

В 2017 году была подготовлена «Стратегия развития электронной торговли в РФ». При этом опять же законодателем речь идет только об электронной торговле, тогда как



дистанционное оказание услуг законодатель необоснованно обходит своим вниманием. Такой аспект деятельности регламентируется фрагментарно. Регулирование дистанционных услуг на уровне разъяснений приводит к нарушениям прав при оказании таких услуг, а соответственно и к проблемам, возникающим при обращении потребителя такой услуги в суд с иском о защите прав потребителей.

Стоит отметить, что вышеуказанная статья Закона №2300-1 регулирует лишь продажу товаров, не упоминая услуги, в том числе финансовые. Это указывает на несвоевременность внесения нововведений в Закон №2300-1, что необходимо исправить для полноценной защиты граждан в сфере потребительских услуг.

Существует необходимость создания обязательных бесплатных реестров организаций, которые оказывают услуги дистанционным способом, в которых будут содержаться актуальные сведения о наименовании, адресе, ОГРН, контактных телефонах и ответственных лицах таких субъектов.

Как видим, совершенствование Закона N 2300-1 необходимо, а существующие пробелы и недостаточную конкретизацию можно изменить внесением поправок, о которых говорилось выше.

Предлагается внести изменения в ст. 17 Закона о защите прав потребителей, предусмотрев обязательный досудебный порядок урегулирования спора между потребителем и коммерческой организацией (продавцом, изготовителем и пр.).

О целесообразности предлагаемого процессуального нововведения свидетельствует опыт работы органов и организаций (государственных и общественных), деятельность которых связана с защитой потребительских прав, консультациями граждан по вопросам их взаимоотношений с предпринимателями по конкретным обращениям либо выступлениями в их интересах.

Список литературы:

1. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300–1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 18.04.2018) // Российская газета. – 16.01.1996. – № 8.
2. Агафонова Н.Н., Белов В.Е., Солдатова В.И. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). – М.: Проспект, 2017. – 240 с.
3. Алутина И.Г. Распределение бремени доказывания по делам о защите прав потребителей // В сборнике: Молодежь и XXI век - 2018 материалы VIII Международной молодежной научной конференции. Юго-Западный государственный университет. – 2018. – С. 14-17.
4. Астахова М.А. Формы защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) //



Безопасность бизнеса. – 2017. – № 1. – С. 25-29.

5. Афонькина А.И. Защита прав потребителей при дистанционном способе розничной купли-продажи // В сборнике: Лучшая студенческая статья 2019. Сборник статей XIX Международного научно-исследовательского конкурса. – 2019. – С. 251-253.
6. Бабкин А.И. Дополнительные подходы в вопросе защиты прав потребителей. По актуальным материалам судебной практики Верховного Суда Российской Федерации // Российский судья. – 2017. – № 5. – С. 3-7.