

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра конституционного и муниципального права

ИНСТИТУТ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИИ

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 4 курса 431 группы
направления 40.03.01 «Юриспруденция»
юридического факультета
Саутченкова Андрея Васильевича

Научный руководитель

доцент, к.ю.н. _____.

должность, уч. степень, уч. звание

« ____ » _____ 20 ____ г.

(подпись)

С.В. Деманова

(инициалы, фамилия)

Заведующий кафедрой

профессор, д.ю.н., заслуженный юрист РФ

должность, уч. степень, уч. звание

« ____ » _____ 20 ____ г.

(подпись)

Г.Н. Комкова

(инициалы, фамилия)

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Актуальность темы. В современных условиях защита прав потребителей обусловлена тенденциями развития нашего общества, которые в свою очередь определяются рыночной экономикой. Переход России к рыночной экономике ставит вопрос решения проблемы эффективного регулирования рыночных отношений в условиях свободы деятельности хозяйствующих субъектов по производству товаров, работ, услуг. Однако экономические субъекты этих отношений не всегда находятся в равном положении, поэтому возникает необходимость в защите более слабой стороны. Такой слабой стороной и являются потребители.

Ни у кого не вызывает сомнения, что потребитель имеет право на качественные товары и услуги, которые должны быть в первую очередь безопасны для жизни и здоровья.

Одной из актуальных проблем потребительского рынка является изготовление и реализация контрафактной и фальсифицированной продукции. Отдельной проблемой является эффективное и оперативное пресечение распространения через сеть «Интернет» продукции, оборот которой запрещен либо ограничен.

Потребители вправе требовать, чтобы все товары были доброкачественными и соответствовали предъявляемым к ним обязательным требованиям, в том числе в части доведения до сведения потребителя информации, которая должна быть полной, достоверной и не вводить потребителя в заблуждение.

Вопросы защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения и их социальной интеграции зачастую взаимоувязаны. Уязвимое положение людей с ограниченными возможностями как потребителей, как правило, связано с неготовностью хозяйствующих субъектов участвовать в создании для этой социальной группы недискриминационных условий для приобретения различного рода товаров и услуг.

В связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров, работ и услуг в сети «Интернет», вопрос потребительской грамотности детей приобретает особую актуальность. Дети, несмотря на возможности по защите их прав со стороны законных представителей, не умеют самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление товаров и услуг, в то время как фактически они могут приобретать товары и услуги с малолетнего возраста.

По данным Федеральной службы государственной статистики, доля продаж посредством сети «Интернет» в общем объеме оборота розничной торговли ежегодно увеличивается (2014 год - 0,7 %, 2015 год - 0,9 %, 2016 год - 1,1 %).

Основой для формирования законодательства Российской Федерации и выработки политики в области защиты прав потребителей явились Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, принятые Организацией Объединенных Наций 9 апреля 1985 года резолюцией 39/248.

Впервые за 25 лет развития национальной системы защиты прав потребителей у ее участников появился официальный документ стратегической направленности, определяющий основные приоритеты на ближайшее десятилетие. Это Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года¹. Основными целями Стратегии провозглашены: обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам; повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации; защита интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения.

Особенностью отношений с участием потребителей, в целом регулируемых гражданским законодательством Российской Федерации,

¹ Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года: Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р // СЗ РФ. 2017. N 37. Ст. 5543.

является то, что Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» закрепляет целый ряд преференций для потребителей как объективно более слабой стороны в соответствующих правоотношениях, нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и интересов, предоставленных потребителям Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей. К сожалению, приходится констатировать тот факт, что и сегодня суд остается единственным местом, где потребитель может отстаивать принадлежащие ему права, пользуясь заложенным в законе механизмом и выбирая гражданско-правовой способ защиты своего права.

Институт защиты прав потребителей в России прошел достаточно длительный исторический путь развития. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» постоянно актуализируется новыми положениями. Одновременно законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей дополняется новыми нормативными правовыми актами.

В сложившейся системе правового регулирования отношений с участием потребителей существуют как пробелы, так и несогласованность отдельных федеральных законов между собой, что в отсутствие четкой иерархической подчиненности специальных норм основополагающим положениям Гражданского кодекса Российской Федерации зачастую порождает правовую неопределенность (противоречивую правоприменительную практику), следствием которой являются случаи злоупотреблений, причиняющих ущерб потребителям.

По данным Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения в течение последних шести лет

среди общего количества поступающих обращений стабильно преобладают жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составила в 2017 году 57,5 % (в 2016 – 56,0 %). В сфере услуг основной объем обращений, поступивших в 2017 году, как и в предыдущие годы, касается жилищно-коммунального сектора (50 392), что составляет 27,2 % от их общего числа.

Вышеуказанные обстоятельства свидетельствуют об актуальности проблемы защиты прав потребителей в России и предопределили выбор темы бакалаврской работы.

Целью работы является проведение комплексного исследования института защиты прав потребителей в России.

Для достижения цели была предпринята попытка решить следующие задачи:

1. провести анализ развития института защиты прав потребителей в исторической ретроспективе;
2. исследовать правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей;
3. проанализировать судебный механизм защиты прав потребителей и выявить проблемы правоприменительной практики;
4. изучить механизм защиты прав потребителей государственными органами и органами местного самоуправления;
5. изучить механизм защиты прав потребителей общественными объединениями.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие в сфере защиты прав потребителя в Российской Федерации.

Предмет исследования составляет Конституция Российской Федерации, федеральные законы, законы Российской Федерации, акты исполнительных органов государственной власти и иные нормативные правовые акты, в сфере защиты прав потребителя в Российской Федерации.

Степень научной разработанности. Тема выпускной квалификационной работы носит комплексный междисциплинарный характер. Общетеоретической основой исследования послужили фундаментальные исследования в области теории государства и права и конституционного права С.А. Авакьяна, Г.Н. Комковой, М.В. Баглая, Н.И. Матузова, В.Т. Кабышева, Е.В. Колесникова, О.Е. Кутафина и др.

Вопросам содержания и специфики защиты прав потребителей в Российской Федерации посвящены работы Валеева Д.Х., Витрука Н.В., Васькевича В.П., Ведяхина В.М., Горшенкова Г.Г., Гришаева С.П., Ивановой Н.Ю., Игнатовой Е.А., Корнилова Э.Г., Чельшева М.Ю., Чурочкиной О.С., Шевченко М.А., и др.

Заслуживают внимания работы авторов, посвященные защите прав потребителей в Российской Федерации, а именно Л.А. Шашковой, В.В. Данилова и др. (См.: Шашкова Л.А. Права потребителей и их защита в Российской Федерации гражданско-правовыми средствами: дис. ...канд. юрид. наук. Ульяновск, 2004; См.: Данилов В.В. Защита прав потребителя в системе конституционных прав человека в России: дис. ...канд. юрид. наук. Москва. 2009).

Методологическую основу работы составляют общенаучные и частнонаучные методы познания социально-правовых явлений и деятельности в сфере защиты прав потребителей, в частности, диалектический, исторический, метод системного анализа, формально-юридический, статистический методы.

Теоретическую основу работы составляют труды российских ученых в области конституционного права, гражданского права и общей теории права.

Правовая основа работы сформирована на основе Конституции Российской Федерации, федеральных законов, законов Российской Федерации, международно-правовых документов, указов Президента Российской Федерации, актов федеральных органов исполнительной власти, нормативных правовых актов СССР и РСФСР и др.

Эмпирическую основу работы составили статистические данные Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения по Саратовской области, Федеральной службы государственной статистики, данные социологических исследований, статистические данные, размещенные в сети Интернет по теме бакалаврской работы.

Структура выпускной квалификационной работы обусловлена ее содержанием и состоит из введения, четырех глав, заключения и библиографического списка.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы выпускной квалификационной работы, ее теоретическая и практическая значимость. Определяются цель работы и ее задачи. Также обосновываются методы исследования и определяются теоретическая, правовая и эмпирическая основы бакалаврской работы.

Первая глава Институт защиты прав потребителей в России: исторический и правовой аспекты состоит из двух параграфов. Параграф 1.1. История развития института защиты прав потребителей в России посвящен изучению в исторической ретроспективе института защиты прав потребителей. Автором отмечается, что в России институт защиты прав потребителей в современном понимании стал формироваться в начале 90-х годов. Однако основы зарождения данного института были заложены еще Русской Правдой.

В 1992 году был принят Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»², который действует и в настоящее время. Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами

² О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) // СЗ РФ.1996. N 3. Ст. 140; 2018. №31. Ст. 4839.

агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Во исполнение данного Закона принято более двадцати Постановлений Правительства, регламентирующих потребительские правоотношения в различных сферах, например, Постановление Правительства РФ от 17.11.2001 N 795 «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок»³, Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»⁴ и т. д.

Таким образом, сделан вывод, что с принятием Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в российском законодательстве были закреплены признанные международным сообществом права потребителей и гарантии их реализации. Данный законодательный акт установил гарантии защиты прав потребителей при причинении вреда жизни, здоровью, имуществу граждан. Существенной гарантией защиты интересов потребителей стало закрепление прав общественных объединений потребителей, позволяющих им реально участвовать в формировании потребительской политики государства.

В параграфе 1.2 Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей определяется, что правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации Законом о защите прав потребителей и другими

³ Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок: Постановление Правительства РФ от 17.11.2001 N 7950 (ред. от 24.04.2007) // СЗ РФ. 26.11.2001. N 48. Ст. 4517.

⁴ Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) // СЗ РФ. 2015. N 42. Ст. 5796; 2018. N 50. Ст. 7764.

федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, перечень которых достаточно объемён.

Пленум Верховного Суда РФ в п. 1 указанного Постановления отметил, что при рассмотрении гражданских дел судам следует учитывать, что отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемыми Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В этой связи следует учитывать письмо Роспотребнадзора от 23.07.2012 N 01/8179-12-32 «О Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», в котором Роспотребнадзор дал разъяснения своим территориальным органам и рекомендовал применять соответствующие правовые позиции Пленума ВС РФ в спорах о защите прав потребителей⁵.

В Главе 2. Судебная защита прав потребителей говорится, что правовой основой судебной защиты прав потребителей является ст. 17 Закон

⁵ О постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: Письмо Роспотребнадзора от 23.07.2012 N 01/8179-12-32 // Документ опубликован не был. Доступен из СПС КонсультантПлюс.

РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»⁶, нормы Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, а также Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации⁷. Автором отмечается, что защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», осуществляется с особенностями, которые установлены данным законом⁸.

Сделан вывод, что практика рассмотрения дел о защите прав потребителей показала, что большинство продавцов и исполнителей, зная об ответственности, предусмотренной Законом о защите прав потребителей удовлетворяют требования потребителя в добровольном порядке, а если дело поступило в суд - пытаются урегулировать спор до рассмотрения дела судом по существу и заключить мировое соглашение с потребителем. Это связано с повышенной ответственностью контрагента потребителя: он (контрагент) обязан полностью возместить убытки, причиненные потребителю нарушением, уплатить неустойку; также потребитель имеет право на компенсацию морального вреда, кроме этого, с контрагента потребителя в случае удовлетворения иска взыскивается штраф, предусмотренный п.6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей. Таким образом, в случае удовлетворения требований потребителя в судебном порядке сумма, присужденная судом к взысканию с контрагента потребителя, превышает в два-три и более раза стоимость приобретенного потребителем некачественного товара.

⁶ О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) // СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 140; 2018. N 31. Ст. 4839.

⁷ О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17: Бюллетень Верховного Суда РФ. N 9. Сентябрь. 2012.

⁸ См. ч. 1 ст.17 О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) // СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 140; 2018. N 31. Ст. 4839.

Глава 3. Защита права потребителей государственными органами и органами местного самоуправления состоит из двух параграфов.

В параграфе 3.1. Защита прав потребителей государственными органами говорится, что права потребителей защищаются в первую очередь государственными органами, которые контролируют безопасность товаров, работ или услуг, соблюдение законодательства о защите прав потребителей и имеют права по пресечению нарушений прав потребителей и привлечению к ответственности правонарушителей.

В соответствии со ст. 40 Закона о защите прав потребителей государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, которым является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, его территориальными органами, например, управление Роспотребнадзора по Саратовской области, а также иными федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством РФ.

В параграфе 3.2 Защита прав потребителей органами местного самоуправления говорится, что органы местного самоуправления также являются необходимым звеном системы защиты прав потребителей, поскольку действуют на уровне, наиболее приближенном к населению. Нельзя не обратить внимания на то, что согласно Федеральному закону от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного

самоуправления в Российской Федерации»⁹ среди вопросов местного значения нет функции по защите прав потребителей. Кроме того, в настоящий период органы местного самоуправления утратили право приостанавливать или прекращать продажу товаров.

Однако автором отмечается, что определенные полномочия, пусть и в урезанном виде, у них сохранились. В ст. 44 Закона о защите прав потребителей перечислены их права. Согласно указанной статье в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

По данным Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в 2017 г. в органы местного самоуправления поступило 432 497 обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, что на 5 897 обращений больше по сравнению с 2016 г. (426 600 обращений), из них письменные обращения составляют 55 % (237 874), а устные – 45 % (194 623). Наибольшая доля всех обращений в органы местного самоуправления приходится на сферу торговли – 131 374 обращений (120 800 в 2016 г.), жилищно-коммунальных – 108 124 обращений (98 300 в 2016 г.) и бытовых услуг – 54 875 (45 037 в 2016 г.). На долю оставшихся обращений приходится – 138 124 обращения.

В Главе 4. Защита прав потребителей общественными объединениями автором определяется, что полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, - это та форма

⁹ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 06.02.2019) // СЗ РФ. 2003. N 40. Ст. 3822; 2019. N 6. Ст. 461.

реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в ее оценке.

Обладая обширными полномочиями в области защиты прав потребителей, общественные потребительские организации большое внимание в своей деятельности уделяют направлению развития правовой и финансовой грамотности потребителей. Так, например, Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» в 2017 году проделал серьезную работу по защите прав потребителей финансовых услуг. Для решения этой задачи в отделениях ООП «ФинПотребСоюз» в 45 субъектах Российской Федерации функционируют общественные приемные, которые оказывают бесплатные консультационные услуги, юридическую помощь, в том числе в судебных процессах. По бесплатной телефонной «горячей линии» в 2017 году было принято 3 306 звонков от граждан из всех регионов Российской Федерации по различным вопросам в сфере финансовых услуг.

Заключение. В соответствии со ст. 2 Конституции Российской Федерации «человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина - обязанность государства». Идея всеобщего признания и конституционного закрепления прав человека в качестве высшей ценности в условиях реформирования всех сфер жизнедеятельности российского общества утверждает новые морально-этические, политические, правовые и идеологические направления, создающие условия для формирования гражданского общества. Необходимо отметить, что вопросы защиты прав потребителей носят комплексный характер, так как связаны с различными сферами общественных отношений.

За более чем двадцатипятилетнюю историю институт защиты прав потребителей в России в целом и правовое положение потребителя как основного участника рынка товаров и услуг претерпели существенные изменения. Но, к сожалению, и сегодня суд остается единственным местом, где потребитель может отстоять принадлежащие ему права, пользуясь заложенным в законе механизмом и выбирая гражданско-правовой способ защиты своего права.

Судебная защита прав потребителей осуществляется на основании ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» предусматривает, норм Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, а также Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», принятого 28 июня 2012 года. Закон не предусматривает обязательный досудебный порядок урегулирования рассматриваемых споров, по делам данной категории установлена альтернативная подсудность. Выбор суда, которому будет подсуден спор, вытекающий из правоотношений с участием потребителей, зависит от цены иска.

В 2017 году в России была принята Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Основными целями Стратегии провозглашены: обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам; повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации; защита интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения.

Права потребителей защищаются в первую очередь государственными органами, которые контролируют безопасность товаров, работ или услуг, соблюдение законодательства о защите прав потребителей и имеют права по пресечению нарушений прав потребителей и привлечению к ответственности правонарушителей.

Органы местного самоуправления также являются необходимым звеном системы защиты прав потребителей, поскольку действуют на уровне, наиболее приближенном к населению. Однако по-прежнему сохраняет актуальность и требует своего окончательного разрешения вопрос, касающийся соотношения между собой положений ст. 44 Закона о защите прав потребителей» и главы 3 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», препятствующий принятию финансируемых муниципальных программ по защите прав потребителей,

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом. Обладая обширными полномочиями в области защиты прав потребителей, общественные потребительские организации большое внимание в своей деятельности уделяют направлению развития правовой и финансовой грамотности потребителей.