

**Гаевская Ксения Николаевна**

Магистрант

**Направление:** Юриспруденция

**Магистерская программа:** Гражданское право, семейное право, международное частное право

### **Правовое регулирование защиты прав потребителей в Российской Федерации**

**Аннотация.** В статье рассмотрены понятия, способы защиты прав потребителей, а также проанализирован ряд законодательных требований в сфере защиты прав потребителей, проблемы их применения, сформулированы конкретные предложения по совершенствованию Закона РФ «о защите прав потребителей», основывающиеся на необходимости обеспечения правового баланса интересов предпринимателей и потребителей.

**Ключевые слова.** Защита прав потребителей, иск, суд, юриспруденция, потребитель, защита, права, претензия, модернизация, совершенствование, ответственность.

Защита прав потребителей – наверное, одна из самых главных проблем гражданского права РФ.

Особенностью актуального законодательства следует считать его комплексность.

Например, Т.Л. Левшина и А.Е. Шерстобитов отмечали, что «совокупность входящих в него нормативных актов должна определяться как комплексная отрасль законодательства, тесно связанная с отраслевым законодательством и черпающая из него основные, базовые категории (например, договор, правонарушение, вина, ответственность и т. д.), без которых правоприменительная деятельность невозможна [4, с. 42].

Классическое гражданское законодательство не рассчитано и не должно быть рассчитано на регулирование всех вопросов, связанных с защитой прав потребителей. В связи с этим подчеркивалась настоятельная необходимость в дальнейшем развитии и совершенствовании специального законодательства о защите прав потребителей, концентрирующего правовые нормы, обеспечивающие приоритет интересов потребителей в их взаимоотношениях с изготовителями, продавцами и исполнителями на рынке товаров и услуг.

Таким образом, как комплексная отрасль законодательства о защите прав потребителей представляет собой вторичное структурное образование в системе законодательства и включает нормы различных отраслей права»

Ядром законодательства о защите прав потребителей является Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 в редакции от 13.07.2015 года [2].

Данный закон регулирует «отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав».

Необходимость принятия этого закона была обусловлена тем, что ранее законодательство опиралось на приоритет интересов изготовителя и продавца, являвшихся государственными организациями, а немногочисленные нормы, защищавшие интересы потребителя, были заблокированы ведомственными актами [4, с. 54].

Я.Е. Парций отмечал, что значение данного закона – усиление социальной гарантии гражданина и повышение ответственности производителей и продавцов за качество товаров и услуг, что в условиях

формирования развитой конкуренции будет содействовать улучшению их качества, а также экономическому развитию страны [3, с. 58].

Так, истицей А.Н. Артемьевой был подан иск в суд в отношении ОАО «Энергосбытовая компания «Восток» в связи с выходом из строя микроволновой печи, модема, компьютера вследствие возникновения высокого напряжения в электросети, возникшего 12.10.2013 года. На момент, когда произошла авария, между истицей и ответчиком не был заключён договор энергоснабжения в письменной форме, и услуги поставщика электроэнергии оплачивались без письменного договора, тогда как само заключение договора состоялось в августе 2013 года [5, с. 87].

В данной ситуации суд принял решение о частичном удовлетворении искового заявления истицы: взыскать с ответчика материальный ущерб, причиненный вследствие недостатка предоставленной услуги на поставку электроэнергии. Это было мотивировано тем, что ответственность по договору энергоснабжения несёт организация поставщик энергии, так как она отвечает за качество поставляемой энергии-услуги (ст.7, ч.2 ст. 14 ФЗ «О защите прав потребителей» [2], ст. 1095–1097 ГК РФ) [1].

Пленум Верховного суда Российской Федерации указал, что «дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в силу пункта 1 статьи 11 ГК РФ, статьи 17 Закона о защите прав потребителей, статьи 5 и пункта 1 части 1 статьи 22 ГПК РФ подведомственны судам общей юрисдикции.

В силу специфики правового регулирования вопросов защиты прав потребителя следует также сказать и о регулировании отдельных вопросов подзаконными нормативными актами. Так, постановление Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. №924 закрепляет перечень технически сложных товаров. К их числу относят: системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, телевизоры, цифровые фото- и видеокамеры, холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, автомобили легковые, мотоциклы, мотоблоки, оборудование навигации и беспроводной связи для

бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

Многие из них при неправильном конструктивном содержании и эксплуатации могут причинить вред и материальный, и физический, как непосредственно потребителю, так и иным лицам.

В разделе Постановления о способах защиты и восстановления нарушенных прав потребителей конкретизированы многие вопросы, связанные с порядком исчисления договорных и законных неустоек: «Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в статье 23, пункте 5 статьи 28, статьях 30 и 31 Закона о защите прав потребителей, а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на день вынесения решения».

Так, решением районного суда Саратовской области в пользу истца была взыскана неустойка за отказ выполнить требование потребителя в размере 1% от стоимости товара в соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» в добровольном порядке [2]. Апелляционным определением решение суда в части взыскания неустойки оставлено без изменения.

Так образом, Закон «О защите прав потребителей» и принятые в соответствии с ним нормативно-правовые акты являются эффективными средствами реализации такого комплекса мер, как защита прав потребителей. Но вместе с этим закон необходимо совершенствовать в дальнейшем в отношении требований к обязательному информированию российских потребителей [6, с. 165].

Потребитель нуждается в дополнительных правах и гарантиях реализации этих прав, тем не менее, потребитель — это полноценный участник правоотношений, и наделение его особым правовым статусом не должно

приводить к возможности злоупотребления предоставленными Законом правами.

Целесообразно принять следующие поправки:

а) Федеральный закон «О размерах сумм компенсации морального вреда» с целью всесторонней защиты прав потребителя и для эффективной реализации права на компенсацию морального вреда потребителя, предусмотренного ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», поскольку моральный вред подлежит возмещению независимо от имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

б) Федеральный закон «О социальной поддержке граждан в период экономического кризиса», предусматривающий специальные меры по поддержке граждан и семей, наиболее пострадавших в период экономического кризиса (потерявших работу, имеющих доход ниже прожиточного минимума), в виде возможности приобретения предметов и услуг первой необходимости (продуктов питания, лекарственных средств, медицинской помощи и т. п.).

Необходимо повсеместное развитие обучающей деятельности (в старших классах школ, в училищах, техникумах, вузах), заключающейся в разработке и преподавании спецкурса о защите прав потребителя с целью информирования обучающихся о существовании их потребительских прав, который будет способствовать обеспечению права потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей, предусмотренного ст. 3 Закона РФ «О защите прав потребителей».

С целью повышения, развития и формирования потребительской грамотности населения необходимо включить курс «Основы защиты прав потребителей» для преподавания в школах, училищах, техникумах, вузах, а также выпустить специальную литературу, утвердить программы обучения (теоретический и практический курсы), подготовить преподавателей.

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством требуется внести изменения в Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 «Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в

отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков»: перечень нуждается в актуализации, т.к. он значительно устарел, требуется законодательное закрепление понятия технически сложного товара.

Таким образом, нужно создать такую конструкцию нормы, которая отвечала бы интересам всех, как потребителей, так и хозяйствующих субъектов, заинтересованных в продвижении товаров на рынок для того, чтобы номенклатура расширялась, чтобы рынок работал и функционировал.

Мера государственной поддержки потребителя как контроль должна быть подкреплена соответствующими санкциями за нарушение законодательства о защите прав потребителей, так как периодически это приводит к весьма удручающим последствиям.

В связи с этим необходимо законодательно закрепить увеличение штрафов юридических лиц и предпринимателей за нарушение законодательства о защите прав потребителей.

### **Литература**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 13.07.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2015) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1994. № 32. Ст. 3301
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» // Российская газета. 2015. № 4. 16 января.
3. Куликов А.Б. Твои права, потребитель. М.: Гелиос АРВ, 2011.
4. Лаврова Н.Ю. Соблюдение законодательства о защите прав потребителей // Право и экономика. 2013. № 1.
5. Леонова Г.А. Обязательные требования к качеству товаров // Хозяйство и право. 2014. № 11.
6. Макарова Я.В. Новые правовые аспекты защиты сбережений вкладчиков // Хозяйство и право. 2014. № 10.