

Крюкова Юлия Алексеевна

Магистрант

Направление: Юриспруденция

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

Механизм реализации системы защиты прав потребителей

Аннотация. Одной из главных задач политики государства в сфере защиты прав потребителей является разработка эффективной системы защиты прав потребителей и механизма их реализации. Потребитель является незащищенной стороной в отношениях, которые возникают в процессе реализации товаров, выполнения работ и услуг, необходимо эффективное регулирование данной сферы со стороны государства. Интересы покупателя, его законные права на приобретение качественного и безопасного товара, на получение достоверной информации о дате, месте изготовления товара, его составе должны быть одним из приоритетных направлений развития политики в сфере данных правоотношений.

Ключевые слова: потребители, потребительские отношения, гражданское право, механизм государственного регулирования.

Механизм государственного регулирования потребительских отношений предполагает соблюдение принципов, которые дают возможность в полном объеме гарантировать защиту потребителей. Эти принципы способствуют реализации политики, направленной на социальное развитие: состояние экономики, повышать качество управления потребительской сферой, специфику запросов потребителей, удовлетворение различных видов потребностей граждан в экономической сфере и т. д.

Главным источником правового регулирования в соответствии со ст. 1 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» [2] является

Гражданский кодекс РФ, Закон «О защите прав потребителей» и иные законы и подзаконные нормативные акты, регулирующие отдельные аспекты гражданско-правовых отношений. Положения статьи 1 Закона «О защите прав потребителей» также закрепляют, главенствующее положение ГК РФ среди перечисленных нормативных актов в структуре гражданско-правового законодательства о защите прав потребителей.

Нормы о защите прав потребителей необходимо отличать от других правовых норм в силу их принадлежности к частноправовому институту. В нормах права, которые регулируют эти отношения, необходимо учитывать нормы, изложенные в специальном законе, имеющем первостепенное значение в этой отрасли – Законе «О защите прав потребителей» [2].

Однако, такой тезис является чрезвычайно спорным, так как несмотря на узкую направленность Закона о защите прав потребителей, положения ГК РФ охватывают данную правовую категорию в контексте гражданско-правовых отношений в целом. Это дает возможность рассмотреть проблемы в данной отрасли с различных точек зрения, не ограничиваясь классическим подходом. Приоритет положений ГК РФ установлен статьей 3 ГК РФ, в соответствии с которой при наличии в других законах норм гражданского права последние должны соответствовать ГК РФ и не противоречить ему.

При регулировании отношений продавца и покупателя преимущество имеют общие и специальные нормы ГК РФ, а нормы Закона «О защите прав потребителей» к указанным отношениям могут быть применены только в той части, которая не в полном объеме урегулирована ГК РФ и соответствующими законами, и нормативными правовыми актами, или тогда, когда нормами ГК РФ непосредственно предусмотрено обязательное применение законодательства, регулирующего данную сферу отношений [7].

К примеру, ст. 9 Федерального закона от 26.01.1996 г. № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» регулирует норму, общеобязательную для любых гражданско-правовых договоров. В данной норме указано, если одной из сторон договора

выступает гражданин, который покупает, использует или заказывает либо имеет намерение заказать или приобрести товары (услуги, работы) для личных бытовых нужд, то этот гражданин имеет права стороны в обязательстве в соответствии с гражданским законодательством [3].

В связи с этим мнение о том, что положения о защите прав потребителей нужно отделить от прочих правовых норм и считать их приоритетными по сравнению с нормами ГК РФ, по нашему мнению, является необоснованным, так как основополагающие нормы, регулирующие защиту прав потребителей, закреплены в части второй ГК РФ [1].

Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между изготовителями и потребителями, например, по обеспечению прав потребителей на приобретение товаров высокого качества, на получение информации о продукции, а также ее изготовителях, в целях обеспечения безопасности потребителей, защиты их интересов со стороны государства и общества.

В числе важных гарантий защиты потребителей действует норма, запрещающая принятие нормативных актов, затрагивающих интересы потребителей, министерствами и ведомствами: в п. 2 ст. 1 Закона указано, что только Правительство РФ может регулировать обязательные правила оформления и заключения публичных договоров для продавца и потребителя. Появление этого стандарта обусловлено опытом, сложившимся на советском этапе развития института защиты прав потребителей: например, нормы, регулирующие данные отношения, правовые акты закреплялись в ведомствах, что ухудшало положение потребителей.

В Законе «О защите прав потребителей» четко определены понятия потребителя (то есть, гражданина, имеющего намерение приобрести или приобрести товары (услуги, работы) для личных нужд), изготовителя (продавца, исполнителя), недостатки или недочеты товаров и их сохранности.

На наш взгляд, законодатель осознанно исключил юридические лица, т.е. любые организации из числа потенциальных потребителей, тем самым

закрепив международные нормы в отечественном законодательстве и подчеркнув отсутствие необходимости предоставления последним дополнительных прав и гарантий. В свою очередь, это происходит с целью унификации субъектов гражданско-правовых отношений в вопросах регулирования взаимоотношений поставщика и потребителя [5].

Впервые в российском законодательстве закреплены права потребителей, гарантии реализации этих прав. Законом были предусмотрены гарантии защиты потребителей, возможность подсудности при выборе истца, а также возможность освобождения потребителей от уплаты государственной пошлины при подаче судебных исков. Кроме индивидуальной защиты прав потребителей закон значительно усилил возможности коллективной защиты прав потребителей и дал более широкую возможность государственным органам власти пресекать нарушения законодательства о защите прав потребителей, а также налагать административные штрафы на нарушителей.

Закон «О защите прав потребителей» был значительно изменен в 1999 и в 2004 г. Изменения в основном были направлены на совершенствование положений законодательства, обусловленное правоприменительной и судебной практикой. Редакция Закона от 17 декабря 1999 г. усовершенствовала перечисленные в законе понятия, применявшиеся на практике ранее, и благодаря этому обновленный Закон «О защите прав потребителей» стал в более полной мере соответствовать нормам ГК РФ и международным стандартам в сфере защиты прав потребителей.

Анализируя нормы Федерального закона «О техническом регулировании», можно сделать вывод, что закон существенно меняет роль и значение стандартизации, расширяет и дополняет многие понятия, а также меняет порядок определения требований к оказанию коммерческих услуг.

Следует отметить, что постановления Правительства РФ занимают особое место в системе законодательства о защите прав потребителей.

Правительство РФ определяет основные цели, задачи и принципы политики, направленной на достижение общегосударственных приоритетов в

этой сфере, а также устанавливает правила осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Решения Верховного Суда РФ имеют важное значение для правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей, которые способствуют предоставлению гарантий, а также повышению эффективности способов защиты нарушенных или оспариваемых прав, а также свободы и законные интересы участников гражданских правоотношений. Большое практическое значение имеют ежегодно издаваемые обзоры ВС РФ, содержащие судебную практику и комментарии по общественным вопросам, в том числе по различным спорам, связанным с защитой прав потребителей.

Ранее, в 2012 г., а после – и в 2017 г. был опубликован Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, утвержденный Президиумом ВС РФ от 27.09.2017 г. Этот документ очень важен для консолидации судебной практики в указанной сфере [4].

Кроме вышеперечисленных нормативных источников, некоторые аспекты защиты прав потребителей предусмотрены и в соответствующих нормах административного права. В КоАП РФ законодатель не выделил специальной главы, в которой был бы регламентирован административный механизм защиты прав потребителей, но предусмотрена административная ответственность руководителей предприятий, частных предпринимателей и юридических лиц за нарушение этих прав.

В российском действующем законодательстве права потребителей защищаются только гражданским и административным правом, что, по нашему мнению, является значительным недостатком в данной сфере.

Анализ законодательства в данной сфере позволяет нам выделить некоторые положительные тенденции развития в этой сфере, закрепляющие и усиливающие гарантии для граждан, в частности: ответственность местных продавцов за качество выполняемых работ, за предоставление информации, которая вводит в заблуждение потребителей. Также следует отметить, что

нормативные правовые акты в исследуемой сфере постоянно совершенствуются, дополняются новыми положениями и стандартами.

В результате проведенного исследования было выявлено, что несмотря на большое число новелл, в законодательстве о защите прав потребителей существует ряд проблем, одной из которых является наличие вопросов, не урегулированных ни одним нормативным правовым актом, также существует определенная несогласованность этих нормативных актов.

Нередко по причине отсутствия иерархии подчинения специальных правил основным положениям ГК РФ возникают коллизии, при которых неясно, какой из актов следует применять в конкретном случае, в результате из которых снижается возможность реализации права потребителей на самозащиту [5].

По нашему мнению, кроме норм гражданского законодательства, некоторые гражданско-правовые отношения подлежат регулированию отраслевыми законами (например, договоры энергоснабжения, перевозки), возможно применение Закона «О защите прав потребителей» к правоотношениям, возникающим из таких договоров, в которых потребители участвуют в части, не противоречащей ГК РФ.

Анализ показывает, что в настоящее время существует серьезная проблема нечеткой и слабой разработки и регулирования действующего законодательства о защите прав потребителей, что происходит не только в теории, но и на практике. Несмотря на то, что в последние десятилетия наблюдается стремительный рост количества нормативных правовых актов, систему законодательства, посвященного защите прав потребителей, сложно назвать совершенной. Необходимо отметить, что нормативные работы в этой области еще отстают от необходимого отклика на современные реалии общественных отношений.

Для устранения этой проблемы, по мнению некоторых ученых, необходимо ввести в российскую правовую систему такое правовое явление, как «потребительское право» [6].

Данная отрасль права решит насущные проблемы нормативного регулирования отношений в сфере защиты прав потребителей.

В связи с этим считаем необходимым разработать и принять Закон РФ о защите прав потребителей, устанавливающий свод правил, основанный на требованиях международного и национального законодательства. В этом Кодексе будут систематически собраны, исключая какие-либо нестыковки, все положения, касающиеся правового положения потребителей, которые в настоящее время закреплены в различных судебных процессах.

Принятие этого документа, на наш взгляд, позволит систематизировать и унифицировать законодательство о защите прав потребителей, а также усилить надзор со стороны профильных государственных органов.

В марте 2021 года Роспотребнадзор предложил внести изменения в законодательство о защите прав потребителей. Этот проект призван, как сказано в пояснительной записке, упростить правовые нормы, направленные на обеспечение гарантий защиты прав потребителей как экономически уязвимого аспекта гражданско-правовых отношений. Он разработан, в том числе, для систематизации опыта его применения и толкования судами в законодательстве о защите прав потребителей, повышения эффективности судебных и внесудебных форм защиты прав потребителей.

Отметим некоторые из новелл, изменяющих законодательство. Так, в Законе о защите прав потребителей предлагается конкретизировать понятие «потребитель». Также предполагается, что в изменениях к Закону будет указано, что другими законами могут быть введены дополнительные гарантии защиты прав потребителей, но запрещено снижение предусмотренных законом гарантий прав потребителей. Все положения о правах потребителей, которые ухудшают положение потребителей или создают меньше гарантий, чем правила, предусмотренные указанным законом, не применяются.

Ряд поправок, предусмотренных в проекте, относится к нормам закона, они касаются срока службы и гарантийных сроков использования реализованной продукции. Кроме того, проект предлагает закрепить в законе,

что размер неустойки за несвоевременное исполнение продавцом требований потребителя в отношении товара не может превышать общую цену товаров. В случае длительного нарушения потребитель сможет потребовать штраф в размере пятикратной стоимости товара за каждый месяц просрочки.

В частности, законодателем предлагается: обязать предпринимателей своевременно сообщать потребителям информацию о своих контактах, юридическом, фактическом адресе нахождения организации, номере телефона и адресе электронной почты для связи с изготовителем продукции; разъяснять потребителю его обязанности по предъявлению предмета претензии на контроль или экспертизу соответствия качеству и ряд других.

Проект предусматривает внесение многочисленных изменений в ГК РФ, например, в статью 333 ГК РФ, которая дает суду право уменьшить размер подлежащего уплате штрафа, если размер этой суммы очевидно несоразмерен последствиям нарушения обязательства перед потребителем. Представляется необходимым дополнить вышеуказанную статью пунктом, в соответствии с которым изложенные в нем правила не распространяются на отношения, возникающие из договора, заключенного с потребителем.

Таким образом, с введением в действие в 1992 г. Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» была сформирована достаточно эффективная законодательная база для формирования и обеспечения реализации государственной политики в данной сфере. За этот период было создано законодательство, которое соответствует положениям и нормам ГК РФ и гарантирует защиту прав потребителей с учетом специфики отдельных секторов потребительского рынка товаров (работ, услуг).

Литература

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 №51-ФЗ (с изм. от 27.01.2023) // Собрание законодательства РФ. 1994. №32. Ст. 3301.

2. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. от 05.12.2022) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

3. Федеральный закон от 26 января 1996 г. № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» (с изм. от 11.09.2021) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 5. Ст. 411.

4. Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг: утв. Президиумом Верховного суда РФ 27 сент. 2017 г. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.vsrfl.ru/>

5. Малахов С.А. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. СПб., 2005.

6. Тужилова-Орданская Е.М. К вопросу о защите прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. 2012. № 12.

7. Шувалова И.А. Защита прав потребителей: Учебное пособие. М.: Инфра-М, 2019.