

**Чистопрудова Светлана Николаевна**

Магистрант

**Направление:** Юриспруденция

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

**Актуальные вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)**

**Аннотация.** В реальных экономических условиях приобретают актуальность вопросы защиты прав граждан, являющихся потребителями различных товаров, работ и услуг. Законодательство о защите прав потребителей содержит нормы, закрепленные в Конституции РФ, Гражданском кодексе Российской Федерации, Кодексе об административных правонарушениях, Уголовном кодексе Российской Федерации, Законе «О защите прав потребителей», в которых содержатся как специальные, так и нормы общего характера, что приводит к неправильному толкованию специальных норм. Рассмотрены формы и способы защиты прав потребителей, и их значение в механизме защиты прав граждан.

**Ключевые слова:** юриспруденция; потребитель; права и интересы потребителей; судебная практика, способы и формы защиты гражданских прав; законодательство о защите прав потребителей; товары; услуги.

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» является регулятором правоотношений в сфере защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг), и определяет общественные отношения, как «отношения... между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)» [1].

Указанный Закон закрепляет права потребителей на выполнение работ и оказание услуг, получение информации о работах и услугах, об их изготовителях (исполнителях), государственную и общественную защиту, а также устанавливает механизм осуществления этих прав.

Вместе с тем, на основании статьи 1 «Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей» правоотношения в сфере защиты прав потребителей регулируются указанным законом, Гражданским кодексом Российской Федерации, и иными федеральными законами [1].

Следовательно, первостепенное значение в регулировании указанных правоотношений отдается нормам частного права, что, по нашему мнению, не дает возможности достаточно эффективно реализовывать регулирование таких правоотношений, и лишь комплексное использование норм частного и публичного права даст возможность в полной мере обеспечить защиту прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Вопросы защиты прав потребителей являются достаточно сложными, а судебная практика, учитывая ее значительный объем, все еще только формируется. Постановление Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [2] дает правильное и единое решение вопросов по указанной категории дел.

Указанное Постановление закрепляет целый ряд существенных разъяснений, которые затрагивают область применения законодательства о защите прав потребителей, закрепляют понятие существенного недостатка работы, услуги, а также особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей, и способов защиты и восстановления прав потребителей.

Устанавливая сферу применения законодательства о защите прав потребителей, Верховный суд Российской Федерации отметил, что в правоотношениях, где одной из сторон выступает гражданин, а с другой – организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товар,

выполнение работ и оказание услуг, относятся к правоотношениям регулируемым Гражданским кодексом Российской Федерации.

Вместе с тем, на наш взгляд, в указанном Постановлении необходимо закрепить положение о том, что под действие законодательства о защите прав потребителей не должны подпадать спорные вопросы, которые возникают из правоотношений между гражданами, вступившими в договорные правоотношения между собой для удовлетворения домашних, семейных или иных нужд.

Таким образом, на наш взгляд, важное значение имеет определение правовой природы совершаемых сделок и правового статуса сторон. Гражданское законодательство Российской Федерации содержит положения о разных видах субъективных гражданских прав, о формах и способах защиты, о пределах осуществления субъективных гражданских прав.

Наделяя обладателя субъективного гражданского права возможностью его осуществления своей волей и в своем интересе, законодатель дает арсенал средств, включающих материальные, процессуальные и процедурные права. В их число входят юридические и фактические действия, необходимые для защиты субъективного гражданского права.

Анализ гражданско-правовых средств защиты прав и интересов потребителей, говорит о том, что выработанный общетеоретический подход, подразумевает под правовыми средствами комплекс правовых явлений, с помощью которого удовлетворяются интересы субъектов права, то есть, все то, что принято рассматривать в качестве главных элементов механизма правового регулирования [3].

© К правовым средствам относят принципы и нормы права, меры ответственности и защиты, способы защиты, способы оперативного воздействия, договоры, сделки, правоотношения, а также права и обязанности, которые по своей сути обеспечивают интересы и права субъектов, и закрепляют весь спектр юридических феноменов, реализующих экономические и

социальные задачи, и обеспечивающих действительное исполнение правовых обязанностей.

Законодательство о защите прав потребителей имеет целевую направленность и заключается в создании дополнительных гарантий соблюдения прав и интересов потребителей.

Гражданское право, по своей сути, призвано обеспечивать не только равенство и справедливость при формировании прав и обязанностей в правоотношениях, но и закреплении прав и обязанностей при совершении правонарушений. И что особенно важно – обеспечить равную и доступную защиту для не профессиональных правоотношений, то есть для потребителей.

Защита слабой стороны достигается путем внесения публичного начала, как одного из свойства присущего гражданско-правовому регулированию. Механизм защиты потребителей состоит не только из гражданско-правовых средств, но и публично-правовых инструментов, среди которых существенное значение имеет административная и судебная защита нарушенных прав. При удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных законодательством о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке его контрагентом, суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду [4].

Потребитель, намеревающийся заказать работы или услуги, исключительно для личных, и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, практически является слабозащищенным участником гражданского оборота, и поэтому специальное законодательство дает ему особый правовой статус, тем самым предоставляя гражданину-потребителю дополнительные правовые возможности.

К числу важных средств защиты прав потребителей необходимо отнести предоставление истцу выбора между несколькими судами, которым подсудно дело о защите прав потребителей по правилам альтернативной подсудности.

Так на основании п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» иски предъявляются в суд по месту пребывания или жительства истца, или же по месту заключения договора, или по месту нахождения организации или индивидуального предпринимателя [1].

Изложенные в Постановлении Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснения поставили точку в правовой определенности в разрешении вопроса о родовой подсудности между районными судами и мировыми судьями, конкретно определив подсудность районному суду следующих вопросов: – защита неимущественных права потребителя; – требования имущественного характера, не подлежащих оценке; – требования о компенсации морального вреда [2].

Дела о защите прав потребителей имеют особенности по распределению обязанности по доказыванию между потребителем и изготовителем.

Так, бремя доказывания обстоятельств, которые освобождают от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и причинение вреда, лежит на ответчике – продавце, изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или индивидуальном предпринимателе [5].

### **Литература**

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. 01.05.2017) // Сборник законодательства РФ. 2017. № 3. Ст. 140.
2. Постановление Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного суда РФ. 2012. № 9.
3. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей. М.: Юстицинформ, 2016.
4. Соломина Н.Г. Актуальные проблемы защиты прав потребителей: Учебно-методический комплекс для магистратуры. Томск: НТЛ, 2017.

5. Пустовойтов В.Н. Закон о защите прав потребителей с комментариями.  
М.: АСТ, Омега-Л, 2016.

© Бюллетень магистранта 2017 год № 6