

Сергеева Екатерина Владимировна

Магистрант

Направление: Юриспруденция

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

**Обзор нормативной базы по вопросам защиты прав потребителей в
Российской Федерации**

Аннотация. Статья посвящена выявлению особенностей защиты прав потребителей в Российской Федерации путем проведения обзора нормативной правовой базы в данной области.

Ключевые слова: законодательство, нормативный правовой акт, потребитель, товар, услуга.

Проблема защиты прав потребителей является одной из важнейших в современном гражданском праве не только России, но и зарубежных стран. В условиях рыночной экономики практически каждый гражданин, выступает в роли потребителя товаров, услуг и работ, и поэтому нуждается в правовой защите своих нарушенных прав.

В своей работе Г.Р. Гафарова отмечает, что в настоящее время экономический фактор преобладает во многих сферах общественных отношений, в том числе и на потребительском рынке [11]. Это реальность, с которой необходимо считаться. Указанное обстоятельство обуславливает изучение норм действующего законодательства, регулирующих соответствующие права потребителя. Вопрос о защите прав потребителя имеет как теоретическое, так и практическое значение для уяснения и разрешения на практике ситуаций, связанных с использованием лицом тех возможностей, которые закон предоставляет ему для защиты своего субъективного права.

В общественном докладе «Актуальные проблемы защиты прав потребителей в Российской Федерации» говорится, что каждый гражданин Российской Федерации является потребителем [10]. Приобретая товары и оплачивая работы и услуги, он вступает в правоотношения с предпринимателями, производящими и реализующими эти товары, выполняющими работы и оказывающими услуги. В отношениях между потребителями и изготовителями (исполнителями, продавцами) потребитель изначально выступает субъектом, который является менее защищенным с юридической точки зрения. Потребитель не способен компетентно оценивать информацию о качестве, безопасности и иных потребительских свойствах товаров и услуг, предоставляемую продавцами (изготовителями, исполнителями). В силу отсутствия специальных познаний в области юриспруденции, потребитель не способен самостоятельно защитить свои права. Поэтому для того, чтобы поддержать человека и гражданина в данной сфере необходимо вмешательство государства с его крепкой нормативно-правовой базой.

В России на государственном уровне защитой прав потребителей занимается Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Служба, созданная президентским указом, следит за соблюдением соответствующих законов и норм, а также надзирает за санитарно-эпидемиологической обстановкой. В настоящее время Роспотребнадзор осуществляет следующие виды контроля:

- контроль качества продуктов питания;
- безопасность детских и подростковых товаров;
- контроль безопасности средств косметики и парфюмерии;
- некоторые другие виды контроля [4].

В случае, когда потребитель приобрел товар ненадлежащего качества, он имеет полное право обратиться непосредственно в органы Роспотребнадзора. На основании жалобы клиента будут проведены проверки, в ходе которых

могут быть выявлены нарушения в области производства или хранения какой-либо готовой продукции.

Кроме неё роль помощника и третейского судьи могут взять на себя независимые экспертные организации и общественные объединения. Последние совмещают функции Роспотребнадзора и экспертов, расширяя их спектр. В частности, общественные объединения ведут большую разъяснительную работу с населением, имеют право сами обращаться в суды и помогать в разработке обязательных требований к товарам.

Общий уровень юридической грамотности граждан РФ растет, но умеренными темпами. Люди знают, что у них есть определенные права и свободы, но не всегда способны пользоваться этим знанием. Потребители в России не слишком охотно идут в суды отстаивать свои права, а затраты на юриста многим до сих пор не потянуть.

Лучшей альтернативой для потребителя среднего достатка может быть делегирование всей судебной волокиты юристу, либо организации, которая имеет нужный опыт и квалификацию. В настоящее время это можно сделать даже не рискуя своими деньгами, поскольку уже существуют организации по защите прав потребителей, которые не берут ничего с клиента, зато в случае его победы в суде, получают свой процент с ответчика.

Также общественные организации по защите прав потребителей России (ОЗПП) имеют полномочия для самостоятельного обращения в суды с заявлениями в защиту прав потребителей. Кроме того, общественные организации по защите прав потребителей:

- принимают участие в законотворческой деятельности, разработке обязательных требований к товарам и услугам;
- проводят независимые экспертизы качества товаров и услуг;
- распространяют информацию о потребительских правах.

В настоящее время в каждом субъекте Российской Федерации существуют такие общественные организации по защите прав потребителей России, в которые может обратиться каждый желающий.

Нормативная база по вопросам защиты прав потребителей содержит ряд документов и перечней, регламентирующих рынок продажи и покупки товаров и услуг. Статья 45 Конституции Российской Федерации гарантирует государственную защиту прав потребителей [1]. Реализация этих прав существует в виде экономических, правовых, организационных институтов и средств, применяемых государством на разных уровнях регулирования.

Большинство потребительских норм охватывает Закон о защите прав потребителей. Немалая часть вопросов регулируется некоторыми статьями ГК РФ [2]. Правила продажи отдельных видов товаров и оказание отдельных видов услуг регламентированы нормативными актами – Правилами, утвержденными Постановлением Правительства РФ, а также специальными Перечнями [3].

Система законодательства Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей включает в себя все сферы товаров и услуг, гарантируя возможность совершать сделки по купле-продаже в правовом поле. Основным нормативным документом в данной сфере является Гражданский кодекс Российской Федерации. В этом Кодексе, в частности, определяются основные вопросы порядка заключения и исполнения договоров купли-продажи в розничной торговле, возмездного оказания услуг и выполнения работ по заказу потребителя.

Важнейшим документом в данной сфере является Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 [9]. ЗоЗПП возник в ответ на перестройку экономики под нужды гражданина, до этого в СССР действовал приоритет защиты изготовителя. В данном Законе закреплены основные нормы о правах потребителей при приобретении товаров, получении результатов работ и оказанных услугах. Законом, в частности, рассматриваются вопросы обязанностей продавца товара (лица, выполняющего работы, оказывающего услуги), оснований возникновения их ответственности за продажу товаров ненадлежащего качества, не передачу покупателю товара, за который потребитель уже внес оговоренную сумму (предварительная

оплата), неоказание услуг, оказание услуг с нарушением условий о качестве. Аналогично, указанным Законом определяются требования к выполняемым для потребителя работам и последствия их нарушения.

Особое место в системе законодательства занимают нормативные акты, принятые Правительством РФ по рассматриваемым вопросам. Данными актами четко определяются особенности защиты прав потребителей применительно к отдельным конкретным направлениям такой защиты и отдельным видам приобретаемых потребителями услуг.

В повседневной жизни граждане постоянно вступают в гражданско-правовые отношения и заключают различные сделки по оказанию услуг. К таким договорам относятся все виды возмездных услуг по медицинскому, транспортному, коммунальному обслуживанию, по перевозке, в сфере банковской деятельности и прочие многочисленные виды бытовых сделок.

Все сделки должны подлежать письменному оформлению, посредством изложения условий договора на бумаге. В некоторых случаях, например, по договору перевозки или оказания бытовых услуг доказательством вступления граждан в правовые отношения являются квитанции или транспортные билеты. Применительно к каждому виду договоров существуют отраслевые нормы права, в соответствии с которыми различные юридические структуры предоставляют населению свои услуги и взимают за них деньги.

В качестве примера можно выделить некоторые нормативные акты, принятые Правительством РФ:

– порядок и особенности предоставления услуг по передаче данных, вопросы заключения и исполнения договоров на обслуживание телефонной связью регулируются Постановлением Правительства РФ от 9 декабря 2014 г. № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» [7];

– порядок предоставления гостиничных услуг регулируется Постановлением Правительства РФ от 09.11.2015 № 1085 [8] и так далее.

Применительно к продаже товаров выделяются специально закрепленные перечни товаров, в отношении которых установлены особые правила. Это

касается, во-первых, так называемых, технически сложных товаров. Их перечень утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 [6]. Необходимость закрепления такого перечня обусловлена особенностями их ремонта, обмена или возврата, вызванными наличием гарантийного срока.

Во-вторых, Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 специально утверждены:

- правила продажи отдельных видов товаров;
- перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара;
- перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации [3].

Кроме того, свои особенности имеют и некоторые способы продажи товаров. Так, особенности комиссионной торговли закреплены Постановлением Правительства РФ от 06.06.1998 г. № 569, а Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 специально установлены правила дистанционной продажи товаров, которая с каждым годом приобретает все более широкое распространение [5].

Таким образом, в эпоху потребления каждый человек должен быть юридически грамотным. Ведь в случае нарушения его прав, гражданин сталкивается с целой группой заинтересованных лиц: продавцы, изготовители, юристы, экономисты. Гражданский кодекс РФ является основным нормативным правовым актом, определяющим права и обязанности сторон в договорах, заключаемых в рамках, так называемого, потребительского права. А именно тех норм, которые связаны с особым порядком заключения и совершения сделок при розничной купле-продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), а также особых оснований и мер ответственности за нарушение установленных правил.

Важно отметить, что нормы ГК РФ, являясь базовыми, подлежат дальнейшей конкретизации в иных нормативных документах, прежде всего в Законе РФ «О защите прав потребителей», подзаконных актах, а также судебной практике, сложившейся в данной сфере. Действующие законодательные акты направлены на отстаивание интересов и прав людей, выступающих покупателями, заказчиками, пассажирами, зрителями, читателями и так далее.

Литература

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://consultant.ru/> (дата обращения: 20.11.2020).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 31.07.2020) // СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301. 5 декабря.

3. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (с изм. и доп., вступ. в силу 16.05.2020) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // СЗ РФ. 1998. № 4. Ст. 482. 26 января.

4. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (с изменениями на 30.04.2020) // СЗ РФ. 2004. № 28. Ст. 2899. 12 июля.

5. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 (с изм. и доп., вступ. в силу 16.05.2020) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» // СЗ РФ. 2007. № 41. Ст. 4894. 8 октября.

6. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (с изм. и доп., вступ. в силу с 27.03.2019) «Об утверждении перечня технически сложных товаров» // СЗ РФ. 2011. № 46. Ст. 6539. 14 ноября.

7. Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 (ред. от 27.05.2019) «О порядке оказания услуг телефонной связи (вместе с «Правилами оказания услуг телефонной связи»)» // СЗ РФ. 2014. № 51. Ст. 7431. 22 декабря.

8. Постановление Правительства РФ от 09.11.2015 № 1085 (с изм. на 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СЗ РФ. 2015. № 42. Ст. 5796. 19 октября.

9. Федеральный закон от 07.02.1992 ФЗ РФ № 2300-1 (ред. от 31.07.2020) «О защите прав потребителей» // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140. 15 января.

10. Актуальные проблемы защиты прав потребителей в Российской Федерации: общественный доклад. М., 2017.

11. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: Учебное пособие / Под редакцией З.М. Фаткудинова. Казань: Юстиц-Информ, 2018.