

Сергеева Екатерина Владимировна

Магистрант

Направление: Юриспруденция

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

Система государственных органов, общественных организаций и их полномочия по защите прав потребителей в Российской Федерации

Аннотация. В статье исследуются возможности гражданско-правовой защиты прав потребителей в Российской Федерации, выявляются проблемы в данной области путем сравнения с Республикой Казахстан и анализа системы государственных органов и общественных организаций РФ.

Ключевые слова: потребитель, правовая защита, государственный орган, общественная организация, медиативная технология.

Принимая во внимание элементы гражданско-правовой защиты, а именно формы защиты прав граждан-потребителей и способы их защиты, руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей, закрепляют необходимость создания механизмов для справедливого, прозрачного и беспристрастного рассмотрения претензий потребителей с использованием административных, судебных и альтернативных методов урегулирования споров [9].

Гражданско-правовая защита прав потребителей в Российской Федерации направлена на обеспечение одинаковых возможностей по защите своих прав всех групп потребителей. Как пишет в своей работе С.В. Васильев, в настоящее время всё активнее развиваются программы бесплатного консультирования граждан, в том числе в области форм и способов защиты своих прав [5]. Особая роль в этом процессе отводится общественным объединениям потребителей.

Государство стимулирует участие общественных объединений потребителей в информационно-просветительской деятельности.

Закон РФ «О защите прав потребителей» определяет систему органов разных уровней, которая, взаимодействуя с общественными объединениями потребителей, составляет институциональную основу защиты прав потребителей [4].

Для того чтобы более подробно рассмотреть данный вопрос, необходимо раскрыть два понятия: юрисдикционную форму защиты прав потребителей и неюрисдикционную форму защиты прав потребителей.

Под неюрисдикционной формой защиты гражданских прав следует понимать обращение за защитой не к государственным и иным компетентным органам. Многие ученые спорят, куда может обратиться гражданин-потребитель, выбирая для себя неюрисдикционную форму защиты. Большинство мнений, с которым согласны и мы, сводится к тому, что, используя неюрисдикционную форму защиты, гражданин имеет право обратиться к медиатору, посреднику (альтернативные формы разрешения конфликтов), к общественным объединениям. Кроме того гражданин-потребитель наделен в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» дополнительными гарантиями, грамотно используя которые, необходимости для последующего обращения не будет. А.С. Кузьменко считает, что неюрисдикционная форма защиты – это мера оперативного воздействия на ситуацию [6]. Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года предполагает постепенное введение процедуры медиации как неюрисдикционной формы защиты гражданских прав потребителей [3].

Международный опыт показывает, что медиация – это действенный способ урегулирования конфликтов, позволяющий не только оптимально разрешать проблемы сторон спора, но и значительно разгрузить судебную систему. Медиативные технологии урегулирования споров наиболее эффективно могли бы проявить себя в сфере защиты прав потребителей.

Под медиативными технологиями следует понимать способ разрешения разногласий и предупреждения конфликтов в повседневной, в том числе, профессиональной сфере с целью сохранения и (или) восстановления отношений с другой стороной, и выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного, отражающего интересы обеих сторон, решения [10].

Тем не менее, как граждане, так и организации в большинстве случаев не прибегают к услугам медиатора в виду отсутствия достаточных знаний, что отражается и на формировании недоверия к данному институту.

В казахстанском законодательстве особое место имеет внесудебное разбирательство по делам о защите прав потребителей: медиация, мировое соглашение. На основании распоряжения председателя Верховного суда Республики Казахстан Асанова Ж.К. с 14 мая 2018 года в Алматинском районном суде г. Нур-Султан проводится реализация пилотного проекта «Примирительные процедуры в суде» при рассмотрении гражданских дел искового производства [7].

На территории субъектов Российской Федерации действует значительное количество организаций, специализирующихся на защите прав потребителей. Граждане выбирают тот способ защиты своих прав, к которому привыкли. На мой взгляд, объяснением незначительной популярности процедуры медиации могут служить следующие факторы:

- недоверие к медиатору и к процедуре медиации в целом;
- стремление потерпевшего лица, всеми способами привлечь к ответственности нарушителя его прав;
- отношение к решению суда общей юрисдикции как к более «ценному» и обязательному для исполнения судебному акту по сравнению с решением принятым по результатам проведения процедуры медиации.

В числе неюрисдикционных форм защиты выделяется также общественная защита. Объединение потребителей России периодически составляет рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности интересов потребителей органами государственной власти [8]. Так, по

состоянию на 2020 год регионом с самым высоким уровнем защищенности была признана Ленинградская область (было набрано 435 баллов), субъектом с самым низким уровнем был признан Чукотский автономный округ (набрано 27 баллов). В связи с выявлением таких разных показателей по уровню защищенности населения, органы государственной власти к 2030 году планируют введение и реализацию программ по защите прав потребителей во всех субъектах Российской Федерации.

Государство поддерживает деятельность общественных объединений потребителей. Согласно Стратегии, планируется приглашать общественные объединения потребителей к участию в работе консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей.

Так, потребитель в случае если его права нарушены, может обратиться к общественным организациям, основная цель функционирования которых сводится к защите прав покупателей. Деятельность данных организаций регулируется статьей 45 Закона РФ «О защите прав потребителей» и статьями 13 и 25 Федерального закона «Об общественных объединениях». Нельзя, например, не отметить положительный опыт такой некоммерческой организации как Национальная Ассоциация Дистанционной Торговли, которая позиционирует себя как одна из «старейших российских профессиональных некоммерческих организаций», чья сфера деятельности заключается в представлении интересов участников рынка дистанционной торговли.

В том случае, если потребителю не удалось урегулировать конфликт, связанный с нарушением его прав и законных интересов посредством неюрисдикционной формы защиты, он может применить юрисдикционную. Юрисдикционная форма защиты осуществляется посредством обращения потребителя к компетентным органам. Причем существует два порядка защиты: административный и судебный.

Исходя из статьи 11 ГК РФ, защита гражданских прав в административном порядке должна осуществляться только в случаях, которые

прямо предусмотрены законом [1]. Функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей и надзору за состоянием отношений в данной области, осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее по тексту – Роспотребнадзор). Роспотребнадзор в рамках реализации своих полномочий призван обеспечивать защиту прав потребителей в гражданско-правовом, административном и судебном порядке [2]. Обязательный административный порядок для защиты прав потребителей законодательно не предусмотрен. При этом потребитель вправе обратиться в Роспотребнадзор, который уполномочен организовывать и проводить проверки того, как изготовители (исполнители, продавцы) соблюдают требования, установленные законодательством. Роспотребнадзор (а также его региональные подразделения) консультируют граждан-потребителей по вопросам защиты их прав. Кроме того, в соответствии со статьей 46 Гражданского процессуального кодекса РФ, Роспотребнадзор имеет право предъявлять иски о защите прав потребителей (неопределенного круга потребителей) в их интересах в суды, о признании действий продавца противоправными в отношении неопределенного круга потребителей.

Законодательство в данной сфере отношений постоянно совершенствуется, появляются новые механизмы правовой защиты. В частности, с 2018 по 2019 год введен институт финансового уполномоченного, расширены возможности выбора способа и формы подачи обращений потребителей по поводу нарушений их прав в уполномоченные органы власти и органы местного самоуправления.

Изложенное позволяет констатировать следующий вывод: законодательство о защите прав потребителей имеет своей целью создавать дополнительные правовые гарантии соблюдения прав и интересов граждан-потребителей, т. е. субъектов, которые находятся в неравном положении с контрагентами с учётом экономических условий, уровня образования, покупательной способности. Механизм защиты прав потребителей включает разные средства, особое значение среди которых отводится юрисдикционным и

неюрисдикционным формам защиты. Тем не менее, ряд аспектов, на наш взгляд, нуждается в корректировке. Способность общественных организаций самостоятельно и эффективно решать проблемы потребителей всё ещё недооценена. Сотрудничество общественных объединений потребителей с государственными структурами способствуют разрешению общественными объединениями потребителей многих проблем в сфере защиты прав потребителей. В соответствии с действующим законодательством общественные объединения обладают всеми необходимыми полномочиями, в том числе на:

- представление интересов потребителей в государственных органах;
- предъявление исков в суд в интересах потребителей, в том числе в интересах неопределенного круга потребителей;
- представление через своих членов интересов потребителей в процессе медиации при разрешении конфликтов между потребителем и продавцом (исполнителем, изготовителем);
- осуществлять прием жалоб, заявлений;
- изучать потребительские свойства товара, спрос на него, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве товара (работы, услуги);
- исследовать и распространять информацию по проблемам и правам потребителей в средствах массовой информации и др.

Таким образом, полномочия у общественных организаций в РФ довольно таки существенны. Тем не менее, проблема финансирования деятельности общественных организаций так и не нашла своего разрешения, что не позволяет данным структурам в должной мере реализовывать общественную защиту прав потребителей. Это выражается в отсутствии квалифицированных кадров, технического и материального оснащения, а также в отсутствии возможности оказания объединениями безвозмездной помощи потребителям. Механизмы защиты прав потребителей, касающиеся деятельности общественных объединений подлежат концептуальной переоценке при существенной

поддержке со стороны государства. Для осуществления общественного контроля отсутствует механизм реализации функций общественного контроля общественными объединениями потребителей.

Литература

1. 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.

2. 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.

3. Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» // СЗ РФ. 2017. № 37. Ст. 5543. 11 сентября.

4. 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.

5. Васильев С.В. Правовое регулирование электронной коммерции // Актуальные проблемы гражданского права. 2018. № 4.

6. Кузьменко А.С. Договор розничной купли-продажи в сфере дистанционной торговли: Автореф. дис. ... канд. юр. наук. М.: Академия народного хозяйства при Правительстве РФ, 2010.

7. Председатель Верховного суда Ж. Асанов и Министр общественного развития Д. Калетаев подписали Меморандум о сотрудничестве [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://clck.ru/SBsGd> (дата обращения: 20.11.2020).

8. Рейтинг Субъектов РФ по уровню защищенности интересов потребителей органами государственной власти [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://clck.ru/SBsHC> (дата обращения: 20.11.2020).

9. Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей (Приняты 22.12.2015 Резолюцией 70/186 на 81-ом пленарном заседании 70-ой сессии Генеральной Ассамблеи ООН) [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.eurasiancommission.org/> (дата обращения: 20.11.2020).

10. Садовникова М.Н. Востребованность медиативных технологий в системе профилактики преступности несовершеннолетних [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://clck.ru/SBsF2> (дата обращения: 20.11.2020).

© Бюллетень магистранта 2020 год №6