

**Даданова Лилия Анатольевна**

Магистрант

**Направление:** Юриспруденция

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

**Характеристика гражданско-правовых, административно-правовых и уголовно-правовых средств обеспечения прав потребителя**

**Аннотация.** В статье рассматриваются средства обеспечения прав потребителей средствами гражданско-правовой, административно-правовой и уголовной правовой защиты.

**Ключевые слова:** потребитель, товар, правовой механизм, претензия, механизм защиты, средства, штраф, суд.

Права потребителя нуждаются в защите отношений, направленных на защиту его прав, урегулированных на законодательном уровне *нормативными* правовыми актами. Под защитой гражданских прав, в общем понимании, подразумеваются меры охраны прав потребителей на основании закона, если они нарушены или существует реальная угроза их нарушения. Правоотношения, возникающие в сфере прав потребителей регулируются, в целом, Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ) [1] и Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ЗоЗПП) [3].

Согласно статьям 11 и 12 ГК РФ, нарушенные или оспоренные права потребителей могут быть «восстановлены» в форме: самозащиты, внесудебном порядке, в судебном порядке. В нашей стране достаточно много способов защиты прав потребителей, т.е. можно обратиться: в суд самостоятельно с помощью письменной претензии; в Общество защиты прав потребителей за консультацией, защитой в суде и помощью проведения экспертизы; в ОМСУ за

консультирование и помощью в составлении иска; к адвокату (юристу) за консультированием, составлением документов и представлением своих интересов в суде; в Роспотребнадзор за выдачей в суд заключения о фактическом нарушении прав потребителя, привлечении продавца к административной ответственности (но не за принуждением продавца в удовлетворении требований обманутого покупателя), а также в суд с заявлением и по месту жительства истца, и по месту нахождения ответчика и по месту заключения договора на покупку.

ЗоЗПП устанавливает перечень сведений, которые в обязательном порядке должны быть предоставлены потребителю. Их можно детально разделить на две группы: сведения об изготовителе (продавце) и сведения о товаре [6, с. 31]. Конкретизируются способы защиты прав потребителей статьями 13 и 28 ЗоЗПП и эти способы путем самозащиты реализуются уполномоченным на то лицом без обращения в соответствующие органы государственной власти.

Гражданско-правовая ответственность за нарушение закона о защите прав потребителей – это санкции, имеющие материальное основание, накладываемые органом судебной власти, за несоблюдение участниками сделки норм, прописанных в договоре или законе [5, с. 87]. Ответственность за нарушение обязательств регламентирована положениями главы 25 ГК РФ. Так, к самым распространенным формам гражданско-правовой ответственности за нарушение обязательств в сфере защиты прав потребителей относятся возмещение убытков и взыскание неустойки.

В случае нарушения обязательств в сфере прав потребителя, защита нарушенных прав осуществляется в судебном порядке путем подачи иска. Ст. 43 ЗоЗПП определяет несколько видов ответственности за нарушения в зависимости от степени тяжести: гражданско-правовую, административную и уголовную.

Претензия как порядок урегулирования споров в рассматриваемой сфере – это разновидность самозащиты прав потребителя в устной и письменной

формах в правонарушителя [7, с. 49]. По данным [8] российские суды удовлетворяют более 85% исков о защите прав потребителей, а общая сумма присужденных к взысканию средств по итогам прошлого года выросла на 2,5 млрд. руб. При этом, наиболее активно подавали иски непосредственно потребители – 75,8 %.

К внесудебным механизмам защиты прав потребителей относятся как административный, так и частноправовой порядок действий. Согласно ст.40 ЗоЗПП и Постановлению Правительства РФ № 322 [4] Роспотребнадзор реализует административный механизм по защите прав потребителей. Работа по защите имущественных интересов потребителей продолжается и остается на особом контроле Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области. Несмотря на то, что заключение по делу для суда не носят обязательный характер, а само оно не относится к доказательствам по делу, судебная практика показывает, что заключения Управления Роспотребнадзора часто имеют определяющий характер для разрешения по существу гражданских споров в сфере потребительских правоотношений. По данным [8] специалисты Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области в 1-ом полугодии 2019 года оказывали правовую помощь потребителям по защите их нарушенных прав в судебном порядке: участвовали в судебных процессах для дачи заключения по делам в целях защиты прав потребителя, подавали иски в суды в защиту конкретных потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей

В 1 полугодии 2019 в соответствии со ст. 40 ЗоЗПП подано 74 (-59,46% к 2017 г.), (2017г.-118 (+49,37% к 2016 г.) 2016 г. – 79) иска по защите прав потребителей, а судами рассмотрено и удовлетворено 74 иска в защиту прав потребителей (это 100% из числа поданных заявлений). По результатам рассмотренных исковых заявлений судами присуждено в пользу потребителей денежных средств на сумму свыше 4 млн. руб.

Основная доля обращений от нижегородских потребителей, нуждающихся в защите своих прав, поступала: на сферу торговли, при

приобретении товара не надлежащего качества, либо не предоставлении полной информации о товаре, а также нарушении продавцом сроков удовлетворения требований потребителя. Также в 1-ом полугодии 2019 г. возросло число обращений на сферу услуг: по факту навязывания сторонними компаниями дополнительных платных услуг (карты помощи на дорогах) при приобретении автотранспортных средств.

Административная ответственность за нарушение прав потребителей предусмотрена Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (КоАП РФ) [3]. В главе 14 этого закона есть несколько статей, устанавливающих размер санкций. За несоответствие качества товаров, услуг работ заявленным критериям или стандартам, юридические лица, по правилам ст. 14.4 должны заплатить от 20 до 30 тыс.

Статья 14.8 КоАП предусматривает ответственность за наиболее часто встречающиеся виды правонарушений в отношении потребителей. При этом, ответственность по данной Закону подразумевает более серьезные правонарушения, чем по ГК РФ. Привлечение к ответственности по КоАП РФ осуществляется путем оформления Постановления Роспотребнадзора, а также этот вопрос может решаться через суд. Статья 23.49 КоАП определяет, что органом исполнительной власти, имеющим полномочия на рассмотрение административных дел по нарушениям в сфере защиты прав потребителей, привлечения к ответственности виновных, является Роспотребнадзор. То есть именно в этот орган целесообразнее обращаться, если наступили описанные выше прецеденты. Если права потребителя нарушены, исходя из административной ответственности, то далее действуют положения главы 14 КоАП РФ.

Статьей в Уголовном кодексе Российской Федерации (УК РФ) [2], призванной защитить потребителей является 238-ая, что устанавливает санкции за производство, хранение, распространение, сбыт товаров, результатов работ или услуг, которые не соответствуют нормам, не являются безопасными.

Опасность данного деяния состоит в том, что ненадлежащее качество продукции может привести к массовым причинениям вреда. Поэтому к уголовной ответственности привлекаются и те граждане, которые выдали сертификат соответствия на некачественный товар.

Применение норм УК РФ выполняется только при наличии обстоятельств, повлекших причинение вреда здоровью или крупного ущерба имуществу потребителя. От правонарушения, предусмотренного ст. 14.4 КоАП, преступление, определенное в ст. 238 УК, отличается объемами продаж. Отягчающими обстоятельствами, предусматривающими более суровое наказание, является: объединение преступников в группу, которая заранее продумала нарушение; совершение преступления посредством продукции, предназначенной для детей; результатом стал сильный вред здоровью; деяние привело к смерти нескольких человек. Таким образом, если суд докажет совершение деяния лица, которое содержит все признаки состава преступления по положениям главы 25 УК РФ, то в отношении данного лица наступает уголовная ответственность.

Перечисленные в рассматриваемом нормативно-правовом акте направления защиты прав предоставляют возможность потребителям обеспечить право граждан на приобретение качественной продукции, в том числе и на получение полного объема информации обо всех нюансах такого права. И непременным элементом зала обслуживания клиентов или покупателей, согласно действующему законодательству РФ, выступает стенд с информацией по защите прав клиентов. Или – уголок потребителя. Ст. 8 Закона обязывает иметь информационный стенд все организации и предприятия, вне зависимости от их организационно-правовой формы, которые производят, реализуют продукт или занимаются оказанием услуг. Требования к размещению информационного щита немного: наглядность, доступность, актуальность информации и создание комфортных условий для самостоятельного изучения документов.

Предпринимателей, нарушивших правила, ожидает ответственность, согласно ст. 14.5 Административного кодекса РФ. Но сам список дополнительной документации не регламентирован ЗоЗПП, тогда как контролирующие органы требуют их наличие. В действующих законодательных актах название «Уголок потребителя» отсутствует, тогда как ими определена информация, которую необходимо предоставить потребителю при продаже товаров, оказании услуг. А само название – «Уголок потребителя», вышло уже из уст самих предпринимателей. Кроме того, нет конкретных, единых для всех требований к внешнему виду и месту расположения стенда «Уголок потребителя». Тогда, как содержательный и красиво оформленный стенд может стать выигрышной особенностью компании, подчеркнуть высокий уровень организации, помочь выстроить надежный имидж.

В действующий Закон «О защите прав потребителей» предлагается: ввести понятия «уголок потребителя (покупателя)» – это набор документов о компании и нормативно-правовых документов на русском языке и оформленные на унифицированных бланках, в обязательном порядке помещенные на специальный стенд внутри торгового помещения, заметное и доступное для покупателей; дополнить преамбулу Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» новым абзацем (13-ый) понятием «уголок потребителя (покупателя)»; название статьи 3 дополнить: «Право потребителей на образование и просвещение в области защиты прав потребителей» и изложить в следующей редакции: «Потребители товаров (работ, услуг) имеют право на образование, позволяющее сформировать у них ценности и навыки по рациональному потреблению товаров (работ, услуг), и просвещение по защите прав и интересов в рамках законодательства Российской Федерации; статью 8: дополнить перечнем «необходимая информация», что исключит количество споров по предъявляемым требованиям к продавцу товара, работы или услуги; б) конкретными правилами к внешнему виду и месту расположения «Уголка потребителя (покупателя)».

## Литература

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 №14-ФЗ (ред. от 29.07.2018, с изм. от 03.07.2019) // Собрание законодательства РФ. 1996. №5. Ст. 410.
2. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 02.08.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 08.01.2019) [Электронный ресурс] // Режим доступа: consultant.ru
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 02.08.2019 с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2019) // Собрание законодательства РФ. 2002. № 1 (ч. 1). Ст. 1. 7 января.
4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. № 15. Ст. 766. 9 апреля.
5. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 13.07.2019) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» // Собрание законодательства РФ. 2004. №28. Ст. 2899. 12 июля.
6. Ануфриев А.Ю. Теоретические и практические аспекты реализации гражданской процессуальной ответственности: Дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2015.
7. Ткачев В.Н. Защита прав потребителей в Российской Федерации: Учебное пособие. М.: Городец, 2005.
8. По искам о защите прав потребителей суды в прошлом году взыскали 25,6 млрд руб. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://pravo.ru/news/view/119266/> (дата обращения: 30.08.2019).