

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра гражданского права и гражданского процесса

На правах рукописи

МАКЛАГИН ФЕДОР ФЕДОРОВИЧ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

направления подготовки 40.03.01 – «Юриспруденция»
юридического факультета СГУ им. Н.Г.Чернышевского

Автореферат бакалаврской работы

Научный руководитель
канд. юрид. наук, доцент И.М. Конобеевская

Зав.кафедрой гражданского права и процесса
канд. юрид. наук, доцент Е.Н. Тогузаева

Саратов 2018

Актуальность темы исследования. Изменения в экономике страны всегда влекут за собой новации в правовой системе. При этом законодательство не всегда успевает отреагировать на появление новых общественных отношений, требующих правового регулирования. Примером тому служат нормы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей. При этом основную долю всех вопросов, возникающих в данной сфере правоотношений, регулировали не законы, а подзаконные правовые акты: всевозможные правила торговли различными товарами и предоставления разного рода услуг.

Лишь в 1992 году вступил в действие первый специальный нормативный акт, регулирующий указанные отношения - Закон РФ «О защите прав потребителей», действующий в настоящее время с учетом внесенных изменений и дополнений. Таким образом, указанный Закон разрешил проблему закрепления прав потребителей на законодательном уровне. Однако уже в первые годы его применения был выявлен целый ряд недостатков Закона.

Защита прав потребителей является комплексным правовым институтом, объединившим в себе нормы различных отраслей права. При этом наиболее важным является то, что знание основ и особенностей правового регулирования исследуемого института необходимо не только широкому кругу специалистов различных направлений экономической деятельности, но и рядовым гражданам - потребителям товаров, работ и услуг.

В современной России защита прав потребителей основывается на новых принципах, которые отражают требования современной экономической политики государства: приоритет частной собственности, коллективная и индивидуальная предпринимательская деятельность, свобода договора. Одновременно усилена защита имущественных и личных прав граждан, вступающих в отношения, возникающие в процессе продажи товаров или выполнении определенных работ.

Все сказанное лишь подтверждает актуальность более подробного исследования проблем, возникающих при применении норм о защите прав потребителей, и самой правовой природы института защиты прав потребителей в гражданском праве Российской Федерации.

Объектом настоящего исследования являются общественные отношения, складывающиеся по поводу защиты прав потребителей.

Предмет исследования включает совокупность правовых основ, определяющих механизм защиты прав потребителей, теоретические положения, посвященные исследуемой проблеме, а также практика реализации соответствующего российского гражданского законодательства.

Цель настоящей работы состоит в исследовании положений, регулирующих вопросы защиты прав потребителей.

Указанная цель обусловила необходимость постановки и решения следующих **задач**:

- проанализировать на основании имеющихся исторических источников процесс становления и развития института защиты прав потребителей;
- проанализировать нормативно-правовые акты, регламентирующие защиту прав потребителей;
- исследовать понятие и элементы указанных отношений;
- изучить существующий в настоящее время механизм защиты прав потребителей в Российской Федерации;
- выявить недостатки и пробелы в регулировании исследуемых отношений в наиболее важных сферах жизни человека.

Нормативную основу исследования составили положения норм международного права, Конституции РФ, Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ), законодательства о защите прав потребителей и ряда иных отраслей законодательства (УК РФ, КоАП РФ), нормами которых регулируются отношения, возникающие в связи с приобретением или заказом потребителем товаров, работ и услуг, использованием товаров,

результатов произведенных работ и оказанных услуг, а также высших судебных органов РФ.

Степень освещения темы в литературе. Исследованию вопросов, связанных с регулированием правоотношений по защите прав потребителей, в той или иной степени посвящены работы целого ряда цивилистов и в частности С.Ю. Баранова, В.В. Богдан, М.А. Бычко, В.В. Витрянского, В.В. Данилова, Т.Г. Дауровой, А.К. Кравцова, С.А. Малахова, Л.П. Морозова, А.Е. Шерстобитова и др. В целом их работы были посвящены исследованию правовых основ потребительских отношений, проблемам законодательства о защите прав потребителей, его развитию и совершенствованию.

В процессе исследования применялись метод комплексного анализа, системный, функциональный, методы анализа и аналогии, сравнительно-правовой.

Структура работы включает в себя введение, три главы, объединившие семь параграфов, заключение и список используемой литературы.

Основное содержание работы

Глава 1 посвящена рассмотрению общих положений о защите прав потребителей в Российской Федерации.

В первом параграфе рассмотрены становление и развитие института защиты прав потребителей, где автор приходит к выводу, что покупатель столкнулся с обманом, лукавством, нарушением своих прав со стороны продавца с появлением торговых отношений и определением сторон в них - «продавец-покупатель». И не смотря, на то, что элементы законодательного закрепления правоотношений «продавец-покупатель» можно проследить с эпохи Платона (IV век до н.э.), однако наиболее весомый вклад в развитие института защиты прав потребителей внесли римские законодатели.

Также положения, предусматривающие ответственность за обман покупателя содержало право феодальной Германии. А позже нашли законодательное закрепление нормы, охраняющие права потребителей и во Франции (1804-1810), а уже в XX веке – в Японии (1968), Швеции (1970), Норвегии (1972 г.), Дании (1975 г.), Финляндии (1975 г.). В России первое проявление защиты прав покупателей можно отнести к эпохе правления Ивана Грозного, когда Орешковской таможенной грамотой вводится конкретный вес хлеба, проверяемый государством. Весомый вклад в развитие института защиты прав потребителей внес В.И. Фармаковский, который не только собрал воедино все наиболее значимые нормативные акты по данному вопросу, но и систематизировал их, и, более того, разъяснил их суть рядовым обывателям в целях упрощения в применении. И если к началу XX в. общие представления о защите прав покупателей в России были сформированы, то произошедшие последующие события 1917 года привели к утере дореволюционных правовых традиций, что, несомненно, негативно отразилось на торговых отношениях в целом.

С началом этапа «перестройки», в середине 80-х годов начали выработываться новые подходы к институту защиты прав потребителей: сложившаяся ситуация в государстве требовала кардинально нового подхода

к данному вопросу, в результате чего 7 февраля 1992 года был принят Закон «О защите прав потребителей», являющийся основным правовым актом в вопросе урегулирования отношений, возникающих между потребителем, изготовителем, исполнителем и продавцом; устанавливает права потребителя на информацию о товарах, работах, услугах и об их исполнителе, изготовителе, продавце; защищает права потребителя при продаже ему товаров, выполнении работ и оказании услуг; информирует потребителя о государственных органах и общественных организациях, осуществляющих защиту его прав и т.д. Кроме того он регулирует отношения между гражданами – потребителями, использующими, приобретающими, заказывающими, либо имеющим намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных, семейных, домашних, бытовых или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и изготовителями, исполнителями, продавцами (организациями или индивидуальными предпринимателями) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

Кроме указанного закона к числу правовых основ, регулирующих указанный вид правоотношений несомненно относятся Конституция РФ, нормы международного права, Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, а также в разной степени такие законы, как «О стандартизации в РФ» , «О рекламе», «О страховании», «Об общественных объединениях», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», «О лицензировании отдельных видов деятельности» и т. д.

Таким образом, законодательство о защите прав потребителей является целостной системой, включающей в себя различные нормативно-правовые акты, направленные на защиту прав потребителей и определяющие правовой механизм их реализации.

В главе 2 рассмотрен механизм защиты прав потребителей России как на государственном уровне, так и силами общественных организаций и в рамках осуществления правосудия.

Установлено, что защита прав потребителей – это совокупность закрепленных в нормах права способов защиты, форм защиты и видов защиты, предусмотренных в отношении одного из видов субъектов права – потребителей.

Под способами защиты следует понимать следующие:

- взыскание неустойки;
- возмещение убытков;
- компенсация морального вреда;
- изменение или полное прекращение сложившегося правоотношения.

Формами защиты прав потребителей являются: государственная, общественная, муниципальная и судебная.

Видами защиты прав потребителей являются: гражданско-правовой, административный, уголовный.

Государственная поддержка прав потребителей – это законодательно регламентированная совокупность мер, осуществляемых исключительно государственными и муниципальными органами, направленными на защиту прав и интересов особого субъекта права – потребителя в силу его наименьшей защищенности на рынке, обеспечивающих нормальное функционирование и взаимодействие потребителя, изготовителя, продавца и государства. Мерами государственной поддержки являются:

а) государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

б) информирование и просвещение в области защиты прав потребителей;

в) нормативное правовое обеспечение защиты потребителей.

Основным государственным органом, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального

государственного надзора в области защиты прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Наряду с Роспотребнадзором защиту прав потребителей на государственном уровне осуществляют: органы Россельхознадзора России; Министерство внутренних дел РФ; Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) и иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контрольно-надзорные функции; органы прокуратуры РФ.

В работе предпринята попытка определить сущность и значение защиты прав потребителей, осуществляемой общественными организациями. Определены и проанализированы основные полномочия общественных объединений. На основе анализа статистических данных о количестве зарегистрированных общественных объединений определены крупнейшие общественные объединения потребителей (Союз потребителей Российской Федерации, Союз общественных объединений «Международная конфедерация обществ потребителей», Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг, Объединение потребителей России, Региональная общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива»). Автором установлено, что общественная форма защиты прав потребителей на сегодняшний день является наиболее эффективной.

Внесены предложения:

1. о необходимости включения во все федеральные государственные образовательные стандарты требования об обязательном изучении положений о защите прав потребителей;

2. о необходимости определить и нормативно закрепить структуру системы информации о защите прав потребителей, включающей различного рода публикации в СМИ, проведение открытых и бесплатных тренингов, семинаров для населения и др.

Третий параграф данной главы посвящен судебной защите прав

потребителей, как одной из разновидностей государственной защиты. При этом установлено, что иски могут подаваться в защиту неопределенного круга потребителей. Иски, поданные в связи с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины. Споры о защите прав потребителей рассматриваются судами по общим правилам гражданского судопроизводства, при этом на основании п.п. 15-29 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» выделяются процессуальные особенности, детально рассмотренные в работе.

Установлено, что наибольшая доля удовлетворенных исков в 2016 г. касалась споров, вытекающих из договоров в сфере строительных услуг (94 %), отдыха, культуры, спорта (89 %), ЖКУ (85 %), розничной торговли (85 %). В то же время наименьшая доля удовлетворенных исков зафиксирована по спорам об оказании финансовых услуг кредитными организациями (38%) и платных медицинских услуг (67 %) , что объясняется трудностью доказывания

Глава 3 посвящена исследованию проблемных аспектов института защиты прав потребителей в наиболее важных сферах жизни человека

Первый параграф посвящен изучению вопроса защиты прав потребителей при оказании платных медицинских услуг.

Определено, что в России на сегодняшний день действует, пожалуй, единственный правовой акт, регулирующий отношения по оказанию платных медицинских услуг – Закон РФ «О защите прав потребителей», однако, указанный Закон не дифференцирует виды оказываемых услуг, юридически приравнены помывка окон (как услуга) и рождение ребенка в частном роддоме (комплекс услуг по принятию родов). Высказывается мнение о необходимости внесения изменений в части разграничения видов услуг, с указанием специфики защиты прав потребителей в каждом из видов и внесения соответствующих изменений в Закон «О защите прав потребителей». Также внесены предложения о правовом закреплении понятия «медицинская услуга».

При этом установлено, что понятия «медицинская услуга» и «медицинская помощь» не тождественны, а соотносятся как часть и целое: «...медицинская помощь является более обширной категорией, которая включает в себя все меры медицинского характера, в том числе оказание медицинских услуг, направленные на поддержание и восстановление здоровья населения. Это означает, что медицинская помощь наполняет медицинскую услугу содержанием, поскольку медицинская услуга является составляющей медицинской помощи и складывается из действий медицинского характера».

В работе установлены наиболее часто совершаемые нарушения в сфере предоставления платных медицинских услуг: отсутствие срока оказания услуг в договоре, трудности с взысканием компенсации морального вреда, правомерность наличия в договоре условий об освобождении исполнителя от ответственности за наступление неблагоприятных последствий

На основе анализа статистических данных Росздравнадзора количество таких обращений возросло с 24 644 в 2014 г. до 37 786 в 2016 г. (соответственно доля от общего количества обращений выросла с 47,2 до 58,2 %), при этом, основными видами выявляемых нарушений являлись:

– непредоставление в наглядной и доступной форме необходимой и достоверной информации из числа обязательной об исполнителе и оказываемых им платных медицинских услугах (число таких нарушений по сравнению с 2015 г. возросло на 10,8 %, достигнув 6 877);

– заключение договоров на условиях, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными нормами законодательства о защите прав потребителей (в 2016 г. таких нарушений было 1 472, что больше данного показателя 2015 г. на 30,3 %).

Во втором параграфе третьей главы рассматривается защита прав потребителей при оказании платных образовательных услуг.

Установлено, что одной из причин нарушений прав потребителей в сфере образования увеличение платных образовательных услуг, оказываемых

учебными заведениями и увеличение коммерческих учебных заведений как таковых.

Исполнителями платных образовательных услуг являются:

- государственные и муниципальные образовательные учреждения дошкольного, общего, среднего и высшего профессионального образования;
- научные организации, оказывающие платные услуги по обучению в соответствии с программами послевузовского образования;
- негосударственные образовательные организации;
- граждане, занимающиеся индивидуальной трудовой педагогической деятельностью. При этом об исполнителе должна быть общедоступной.

Определены наиболее распространенные нарушения прав потребителя в сфере оказания платных образовательных услуг:

- а) образовательные и учебные заведения помимо платы за обучение устанавливают внесение «безвозмездных единовременных сумм на содержание образовательного учреждения»;
- б) передача экзаменов и зачетов за дополнительную оплату;
- в) отчисление из учебного заведения без возвращения сумм, внесенных за обучения авансом;
- г) периодическое увеличение стоимости образовательных услуг при отсутствии оговорки об этом в положениях договора;
- д) введение обязательных дополнительных платных образовательных услуг;
- е) оказание платных образовательных услуг ненадлежащего качества.

Исходя из положений ст. 29 Закона, рассмотрены права потребителя по восстановлению нарушенных прав в данной сфере:

- а) безвозмездного оказания образовательных услуг;
- б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

В качестве мер по усовершенствованию оказания данных услуг, автором предлагается:

1. создать единый реестр недобросовестных исполнителей образовательных услуг;

2. экономическое стимулирование деятельности преподавателей, педагогических и научных работников с высоким профессиональным уровнем, что повлечет за собой уменьшение недобросовестных исполнителей на рынке образовательных услуг;

Заключение работы отражает основные выводы автора, сделанные в ходе всего выпускного исследования.