

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

Кафедра теории государства и права

**ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:  
ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАВОРЕАЛИЗАЦИИ**

**АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки 3 курса 364 группы

направления 40.04.01. «Юриспруденция»  
юридического факультета

Конновой Виктории Юрьевны

Научный руководитель  
канд. юрид. наук, доцент

Т.В. Синюкова

Заведующий кафедрой  
канд. юрид. наук, доцент

Т.В. Синюкова

Саратов 2018

## Введение

В последнее время в нашей стране проводится активная политика по защите прав потребителей. Это обусловлено экономическим положением России, которое можно охарактеризовать как этап становления рыночной экономики, где пока окончательно не сформировалась цивилизованная система взаимоотношений производителей, продавцов и потребителей. Именно в этот период потребитель наиболее уязвим и нуждается в усиленных формах защиты со стороны государства. В связи с этим, одной из важнейших задач современной России является необходимость применения эффективных методов защиты прав потребителей. Россия законодательно провозгласила основные права и интересы потребителей, которые соответствуют международно-правовым стандартам в этой сфере. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей»<sup>1</sup> определил круг прав потребителей, установил механизм реализации этих прав. Кроме этого, защита прав и интересов граждан обеспечивается нормами всех отраслей российского законодательства: конституционного, гражданского, административного, уголовного. В свете последних изменений законодательства и новых тенденций на потребительском рынке (появление новых товаров, развитие различных видов работ и услуг и глобальной интернетизации), вопросы защиты прав потребителей становятся по-новому актуальными.

*Актуальность исследования* прав потребителей и их гарантий обусловлена также развитием гражданского общества, рыночных отношений, увеличением товарооборота, в том числе и с зарубежными государствами, динамичным развитием предпринимательства. Принимая участие в названных отношениях, потребитель выступает в качестве «слабой» стороны, поскольку не обладает соответствующими знаниями (о товарах, работах, услугах, их потребительских свойствах), не всегда может грамотно

---

<sup>1</sup> О защите прав потребителей: закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 01.05.2017) // СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 140; СЗ РФ. 2017. N 18. Ст. 2667.

реализовать при этом свои права. Контрагент же потребителя является в данных отношениях второй стороной, которая не всегда действует правомерно, рассчитывая на его неосведомлённость.

*Целью* данной работы является комплексный анализ проблем защиты прав потребителей в Российской Федерации.

Достижение указанной цели предусматривает решение следующих *основных задач*:

- рассмотрение правового статуса потребителя;
- анализ субъективных прав потребителя на качество и на безопасность товаров;
- исследование форм и способов защиты прав потребителей,
- рассмотрение юридической ответственности за нарушение прав потребителей;
- характеристика основных способов восполнения и преодоления пробелов в законодательстве, регулирующем права потребителей;
- выявление проблем, возникающих при осуществлении своих прав потребителями.

*Теоретическую базу* исследования составляют труды отечественных ученых: Ю.Н. Агаркова, А.Т. Ашиткова, Н.А. Баринова, Ю.Г. Басина, П.А. Безлепкина, В.А. Белова, С.А. Беляцкий, Е.В. Богданова, Е.Е. Богдановой, О.О. Бодягина, М.И. Брагинского, С.Н. Братуся, Е.В. Вавилина, Д.Х. Валеева, В.В. Витрянского, Г.Р. Гафарова, Б.М. Гонгалло, В.А. Гуревич, Е.П. Губина, В.П. Грибанова, Ю. Дарымова, В.Н. Дворецкий, Н.Д. Егорова, В.И. Еременко, М.А. Жердева, С.С. Занковского, О.С. Иоффе, А.Ю. Кабалкина, М.Ф. Казанцева, М.В. Косякова, О.А. Красавчикова, П.В. Крашенинникова, В.А. Куника, А.Я. Курбатова, Т.Л. Левшиной, Г.Б. Леонова, М.В. Маматов, М.М. Маматов, В.П. Мозолина, А.В. Селянин. Особый интерес представляют работы, посвященные анализу Закона "О защите прав потребителей", в первую очередь труды Я.Е. Парция, А.Н. Распопина, А.А. Сутягина. Также при написании работы использованы труды зарубежных

авторов, таких как В. Ансона, П.Ф. Берда, Т. Бургуани, Д. Вэлса, К. Грэвера, Ф. Манье, Д. Митчела, Ж-П. Притчарда, Н. Райха, Р. Симпсона, др.

*Нормативно-правовую основу* исследования составили Конституция Российской Федерации, гражданское законодательство Российской Федерации об защите прав потребителей, нормативные акты Российской Федерации, а кроме того законодательство о защите прав потребителей иностранных государств.

*Эмпирическую основу* составили судебная практика, в том числе Конституционного суда РФ и Верховного суда РФ; статистические данные.

*Объект исследования* - общественные отношения, возникающие на потребительском рынке в сфере защиты прав и законных интересов покупателей и пользователей материальными и нематериальными благами.

*Предметом исследования* являются научно-теоретические концепции защиты прав потребителей; законодательная, судебная и административная практика в области защиты прав потребителей; институты, способы, средства, приемы и методы защиты прав в данной сфере правового регулирования.

*Методологическая база исследования* включает в себя следующие научные методы познания: сравнительно-правовой, логический, хронологический и статистический. Применение данных методов познания позволило выявить определенные тенденции, детально проанализировать и обобщить правовой материал, а также выработать предложения и рекомендации по совершенствованию законодательства в сфере обеспечения прав потребителей.

*Научная и практическая значимость работы* состоит в возможности ее использования в законодательной и судебной практике.

Проведенное исследование ориентировано на будущее формирование законодательной основы, теоретических подходов и судебной практики, усиление познаний в сфере защиты прав потребителей в целом и судебной защиты, в частности. Без многостороннего представления рассматриваемого

вопроса невозможно точное изучение средств правового регулирования в сфере правоотношений защиты прав потребителей.

*Научная новизна* состоит в том, что проблема защиты прав и интересов потребителей, является довольно новой для российской правовой науки. Исторические и теоретические аспекты этой проблемы в научной литературе освещаются недостаточно полно. Проблема защиты прав потребителей освещается исключительно в гражданско-правовом, административно-правовом, либо уголовно-правовом ракурсах.

Положения, выносимые на защиту:

1. Обоснование правового статуса потребителя, как юридически закреплённое положение субъекта в обществе.

2. Виды прав и гарантий потребителя в РФ закреплённых на всех уровнях власти

3. Полномочия органов государственной власти и местного управления в области защиты прав потребителей: органов Роспотребнадзора, Прокуратуры РФ, судебных органов.

4. Уголовно-правовая; административно-правовая и гражданско-правовая ответственность продавца, изготовителя, исполнителя за нарушение прав потребителя, моральный и имущественный вред.

5. Создания общественных объединений потребителей, с целью охраны и защиты прав потребителей.

**Основное содержание работы.** Во введении обосновывается актуальность темы исследования, определяются объект и предмет исследования, его цель и задачи, определяются методологическая и теоретическая основы работы, раскрывается научная новизна исследования, формулируются основные положения, выносимые на защиту, выявляется научная значимость работы.

В первой главе «Правовой статус потребителя» раскрыт общий процесс правового регулирования отношений в сфере защиты прав потребителей; рассматривается понятие, структура, виды правового статуса

личности в РФ; дается определение понятия «правовой статус потребителя», раскрываются его права и обязанности; ответственность по законодательству.

В самом кратком виде правовой статус определяется в науке как юридически закрепленное положение личности в обществе. В основе правового статуса лежит реальное положение человека в данной системе общественных отношений. Право только закрепляет данное положение, внедряет его в законодательные рамки. Социальный и правовой статусы соотносятся как содержание и форма.

Термин "статус" в переводе с латинского обозначает состояние, положение кого-либо или чего-либо. В этом случае имеется в виду статус личности, человека, гражданина.

Правовое положение личности – система прав, свобод и обязанностей, закрепленных в нормах права. Категория «личность» связывает качества индивида и как человека, и как гражданина. По этой причине правовое положение личности охватывает систему прав и обязанностей человека и гражданина.

Структура правового статуса определяется по-разному. Некоторые авторы рассматривают широко правовой статус и включают в него следующие элементы:

- а) основные права и обязанности,
- б) правовые интересы;
- в) правосубъектность, то есть определенное положение, исходя из правоспособности и дееспособности, которую можно ограничить законодательством;
- г) гражданство, также определяет статус личности, к примеру, иностранцы не могут занимать определенные должности в Российской Федерации;
- д) юридическая ответственность подразумевает под собой принудительный характер исполнительных органов, а также реализацию

принципов справедливости и верховенства закона, то есть за каждое противоправное деяние лицо, совершившее его, несет ответственность;

е) правовые принципы, которые составляют всю сущность государства, а также общества;

ж) правовые нормы, устанавливающие данный статус;

з) правоотношения общего (статусного) типа.

Права и обязанности особенно конституционные, их гарантии образуют основу правового статуса. Данное положение закреплено в ст. 64 Конституции России.

Права человека – это официально-конкретные, юридически гарантированные возможности использовать общественные блага, признаваемая государством степень возможного поведения лица в государственно-организованном обществе. Права человека иногда получают официальное закрепление и в документах внегосударственного характера, например, во Всеобщей декларации прав человека, принятой Организацией Объединенных Наций в 1948 г. Базой правового статуса личности является её конституционный статус.

В теории государства и права выделяются следующие виды правовых статусов: общий (международный) правовой статус, конституционный (базовый) закрепляет основные права, свободы, обязанности и их гарантии, закрепленные в основном законе государства; отраслевой статус состоит из правомочий и иных факторов, определенных конкретной отраслью права; родовой (специальный) отображает особенности положения определённых категорий людей (людей пенсионного возраста, учащихся, военных, преподавателей, инвалидов, участников битвы), индивидуальный – это закрепленный правовой статус конкретной личности (пол, возраст, семейное положение). Он представляет персональные права и обязанности гражданина. Индивидуальный правовой статус изменяется вместе с изменениями, которые происходят в жизни человека.

Все виды статусов обозначают закрепление в праве меры возможного и должного поведения личности, границы её свободы. Они не могут противоречить общему (конституционному) статусу, более того должны соответствовать ему как базисному, основному.

Потребителем человек становится с момента рождения и остается им до конца жизни, приобретая товары и услуги, которые ему необходимы для работы и учебы, быта и отдыха. Под потребителем понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, пользующийся ими. Например, потребителем является как гражданин, который купил телевизор или билет в театр, так и гражданин, который пользуется этим телевизором, или является зрителем в театре.

Включение в понятие «потребитель» граждан, которые еще только имеют намерение купить товар или заказать услугу, имеет особое значение для реализации их прав на ознакомление с товаром, получение информации о нем, условиях продажи, изготовителе.

В случае непредоставления потребителю всей необходимой информации об условиях приобретения товара или получения услуги он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а также компенсации морального вреда (п. 1 ст. 12, ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

Потребитель при обнаружении недостатков товара, выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору требовать:

- устранения недостатков товара (ремонт), выполненной работы (оказанной услуги);
- замены товара ненадлежащего качества;
- соразмерное уменьшение покупной цены товара, уменьшение цены за выполненную работу (оказанную услугу);

- возмещение расходов на исправление недостатков товара, работы (оказанной услуги) потребителем или третьим лицом;

- возврат денежной суммы, возмещение убытков, причинённых потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре;

- безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторное выполнение работы (оказание услуги);

- потребитель вправе предъявить требования о безвозмездном предоставлении аналогичного товара на период замены или ремонта (кроме товаров длительного пользования).

Покупатель вправе предъявить свои требования продавцу в связи с недостатками товара, обнаруженными только в пределах сроков, которые определены ст. 477 ГК РФ.

Существует объективная необходимость в повышенной правовой защите слабой стороны - потребителей. Эта защита на практике реализуется с помощью:

- законодательного закрепления субъективных прав потребителей на качество и на безопасность товаров и услуг;

- нормативного оформления совокупности гражданско-правовых средств обеспечения качества и безопасности товаров и услуг. Совместно с этим, существующие законодательные механизмы защиты прав покупателей, в том числе и прав на качество и безопасность товаров и услуг, по ряду направлений нуждаются в модификации, что должно специально предусматриваться в рамках проводимого процесса совершенствования гражданского законодательства и законодательства о защите прав потребителей.

Во второй главе «Защита прав потребителей» даётся общая характеристика гарантий защиты прав потребителей, выявлены полномочия органов государственной власти и местного самоуправления в области защиты прав потребителей; рассматривается судебная защита, проблемы

компенсации морального вреда. Проанализированы права общественных объединений потребителей; ответственность за нарушение прав потребителей. В работе предложены мероприятия по совершенствованию гарантий в сфере защиты прав потребителей, а также рекомендации по совершенствованию правового регулирования.

Законодательство Российской Федерации призвано защищать потребителей от недобросовестных действий продавцов в соответствии с Законом «О защите прав потребителей». На основании действующих положений этого Закона исполнение данного нормативного правового акта возлагается на следующие структуры:

- органы Роспотребнадзора;
- Прокуратуру РФ;
- судебные органы, (мировые судьи, районные суды, органы федеральной службы судебных приставов);
- общественные организации как регионального, так и государственного характера;
- органы исполнительной власти и местного самоуправления.

Государственные органы не только наделены правом привлекать правонарушителей к ответственности, но и осуществляют контроль по защите прав и интересов потребителей. В соответствии со ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, определяемом Правительством РФ.

Полномочия органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей на территории муниципального образования определены ст. 44 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Это полномочия реализуются ими в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Основная задача органов,

осуществляющих защиту прав потребителей на местах – оказание помощи потребителям в реализации их законных прав.

Для реализации этой задачи органы местного самоуправления:

- рассматривают письменные и устные обращения потребителей;
- консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;
- оказывают помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды.

Одной из проблем, выявленных в ходе изучения защиты прав потребителей в России является *проблема «правового минимума»* некоего обязательного уровня знания права, которым должен обладать каждый гражданин независимо от его социального статуса.

В целях создания стройной, взаимосвязанной системы правового воспитания и правового просвещения граждан Российской Федерации, включающей в себя государственные органы, СМИ и общественные объединения, следует:

- рассмотреть вопрос о целесообразности внесения в Положение о Министерстве юстиции РФ дополнительной функции, в соответствии с которой Минюст должен осуществлять координационное и методическое руководство в области правового воспитания всеми государственными органами и организациями. Этими же функциями следует наделить и органы юстиции субъектов РФ;

- разработать и принять «Федеральную целевую программу развития правовой культуры в Российской Федерации», которая должна обеспечить проведение планомерной работы в этом направлении, тем самым повысить компетенцию потребителей в своих правах;

- обеспечить разработку и внедрение во всех типах учебных заведений (школа, профессионально-техническое училище, высшее и среднее специальное учебное заведение) учебных программ самостоятельного курса по изучению основ российского законодательства. Одновременно принять меры по восстановлению практики подготовки преподавателей права;

- разработать и осуществить конкретные мероприятия по организации широкой пропаганды законодательства и повышению уровня правового сознания населения {по месту жительства граждан, на предприятиях, в учреждениях и организациях, в воинских подразделениях) путем обеспечения активного участия в этой работе судей, сотрудников прокуратуры, внутренних дел;

Существует ряд пробелов в сфере законодательства по защите прав потребителей:

Проблемным является отставание подзаконного нормотворчества от законодательства, в связи с чем подзаконные акты не приводятся в соответствие с изменениями в законодательстве, а также с актами высших органов государственной власти и управления. Так, Закон РФ «О защите прав потребителей», который был принят в 1992 г., содержит ряд отсылочных норм, в частности п. 2 ст. 10 Закона Правительство РФ утверждает перечень товаров, в которых содержится информация о противопоказаниях при применении в отдельных заболеваниях. Такой перечень был принят Постановлением Правительства РФ (№ 481) только 23 апреля 1997 г., т.е. через пять лет. Необходимо отметить, что данный Перечень давно устарел, но он до сих пор действует.

Во исполнение статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Но в торговых сетях об этом Перечне нет информации, потребитель о нем не информирован, в связи с чем права потребителя нарушены. Между тем, критика данного документа не находит отклика в Правительстве Российской Федерации на протяжении длительного времени;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 г. № 575 утвержден Перечень технически сложных товаров, в

отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 г. № 575. Перечень давно устарел и не отвечает современным реалиям.

Требует доработки и Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом». В частности, необходимо предусмотреть, что при продаже товаров и услуг через Интернет информацию, которая должна быть предоставлена потребителю в соответствии с законодательством, следует размещать таким образом, чтобы потребитель имел к ней непосредственный доступ и был ознакомлен с ней до оформления заказа. Решением вопроса, на мой взгляд, является создание обязательных бесплатных торговых реестров Интернет - магазинов, в которых необходимо помещать сведения о наименовании, адресе, ОГРН, контактных телефонах и ответственных лицах продавцов.

Ещё один вопрос, в рассматриваемой области, ослабление ответственности продавцов (исполнителей, производителей), - согласно пункту 6 статьи 13 Закона РФ "О защите прав потребителей", установлена возможность суда взыскать с продавца (исполнителя, изготовителя) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Следовало бы определить не право, а обязанность суда подвергать взысканию подобные штрафы с нарушителей.

Если рассматривать пункт 4 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10 (ред. от 06.02.2007) "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда", отсутствие в законодательном акте прямого указания на возможность компенсации причиненных нравственных или физических страданий по конкретным правоотношениям не всегда означает, что потерпевший не имеет права на

возмещение морального вреда. Данный пункт нуждается во внесении корректировок.

В современных условиях *проблема несовершенства механизма судебной защиты прав потребителей* весьма актуальна практика судебной защиты прав потребителей выявила ряд нерешенных проблем в сфере нормативного обеспечения такой защиты, в частности: а) судебную волокиту. Следует отметить, что судебная статистика, размещенная на сайте Верховного Суда Российской Федерации, не отражает по этому вопросу реальной ситуации. Как показывает практика, дела о защите прав потребителей в районных судах зачастую рассматриваются годами, т.к. возможность отложения рассмотрения дела, предусмотрена ГПК РФ. При таком временном периоде «судопроизводства по делу» многие истцы теряют веру в возможность добиться справедливого решения суда, а это, в свою очередь, ведет к невозможности реализации права граждан на судебную защиту, гарантированного статьей 46 Конституции Российской Федерации; Поэтому необходимо усилить контроль за соблюдением сроков и при каждой новой информации уведомлять истца; б) уплата государственной пошлины. Согласно статье 333.36 Налогового кодекса РФ, истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины. Такое освобождение предоставляется, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае, если цена иска превышает 1 000 000 рублей, указанные плательщики уплачивают государственную пошлину в соответствии с правилами Налогового кодекса РФ. Полагаем, что введение в законодательство положений об уплате государственной пошлины с иска, превышающего 1 млн. руб., свидетельствует о негативной тенденции развития современного законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей: Это постепенное самоустранение государства от ряда гарантий прав потребителей.

Учитывая важность функций, выполняемых общественными объединениями потребителей, нельзя не обратить внимание на негативное

влияние, которое оказывает деятельность некоторых организаций, единственной целью которых является получение дохода с предпринимателей, а не защита прав и интересов потребителей. Деятельность подобных организаций дискредитирует сущность общественного контроля за качеством продукции и оказываемых услуг.

За нарушение прав потребителей предусмотрена гражданская, административная, уголовная ответственность.

В современных условиях система защиты прав потребителей пока остается несовершенной; законодательство и правовые формы реализации защиты прав потребителей отстают от своевременного и оперативного реагирования на изменения в общественных отношениях. До сих пор не создана единая комплексная система норм обеспечения контроля и надзора. При этом эффективность государственного контроля (надзора) не соответствуют масштабам нарушений прав потребителей. Снижая свое надзорное присутствие в рыночных отношениях, государство не обеспечивает исполнение судебных решений, защищающих права потребителей. Прослеживается тенденция снижения уровня ответственности за нарушения прав потребителей: уголовная ответственность за обман потребителей отменена, а административная несопоставима с выгодой от нарушений, что, безусловно, дополнительно стимулирует изготовителей (исполнителей, продавцов) на новые и более тяжкие нарушения.