

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего  
образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра теории государства и права

**Правовое регулирование отношений в сфере защиты прав потребителей  
вопросы теории и практики**

**АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки 3 курса 364 группы  
направления подготовки 40.04.01 «Юриспруденция»  
юридического факультета  
**Новика Ивана Ивановича**

Научный руководитель  
Заведующий кафедрой  
теории государства и права  
канд. юрид. наук, доцент

\_\_\_\_\_

подпись

дата

Н.В. Тюменева

Заведующий кафедрой  
теории государства и права  
канд. юрид. наук, доцент

\_\_\_\_\_

подпись

дата

Н.В. Тюменева

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы диссертационного исследования.** На сегодняшний день обеспечение физическому лицу его потребительских прав является одним из важнейших элементов государственной социально-экономической политики. Защита прав потребителей является также предметом общественных движений.

Право, как норма, декларируемая и обеспечиваемая государством, является общеобязательным для соблюдения всеми гражданами и организациями. В Российской Федерации впервые Закон «О защите прав потребителей» был принят Верховным Советом Российской Федерации 7 февраля 1992 года – спустя 7 лет после принятия Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 г. Он стал одним из первых регуляторов новых экономических отношений и впервые установил главенство права потребителя – частного лица над субъектом предпринимательства. Принятие этого нормативного акта было обосновано двумя аспектами. Первый – приведение норм российского права в соответствие с международными. Второй – устранение дисбаланса интересов между одной стороной отношений – потребителями и второй стороной – производителями и сферой торговли.

Лабильность потребительского рынка в условиях высокой конкуренции и постоянно возникающий конфликт интересов бизнеса и потребителя обосновывают актуальность выбранной темы.

**Цель магистерской диссертации** – исследовать правовое явление защиты прав потребителей через исследование понятийного аппарата, форм и современных способов его реализации, а также сформулировать своеобразие процессуального порядка рассмотрения нарушений в этой сфере и актуальные проблемы, возникающие при реализации потребителями своих прав.

Исследование требует решения следующего ряда **задач**:

1. Исследовать понятийный аппарат сферы защиты потребительских прав.
2. Структурировать иерархичность прав потребителей.
3. Изучить общественные движения, специализирующиеся на защите прав потребителей.

4. Рассмотреть защиту прав потребителей через практическую реализацию законотворческих норм.

5. Сформулировать правовые коллизии регулирования вопросов правовой защиты в этой сфере.

6. Предложить мероприятия по рационализации и актуализации потребительской и правовой культуры общества.

**Методологической основой исследования** является общенаучный диалектический метод познания, раскрывающий взаимосвязь и взаимообусловленность всех явлений и процессов общественного развития. В процессе работы над диссертацией были использованы универсальные научные методы (системно-структурный, структурно-функциональный, статистический, методы анализа и синтеза), а также специальные юридические методы (сравнительно-правовой, метод правового моделирования).

#### **Степень научной разработанности.**

Потребительская тематика затрагивалась многими отечественными и зарубежными авторами. А.Е. Корягин, И.Е. Соколова, Кондратенко Н.А., Маслова А.В., Семенников А.Г. в разные периоды освещали потребительскую проблематику жилищно-коммунальных услуг, М. Н. Апестина подробно исследовала правовой аспект взаимоотношений гражданина и организаторов культмассовых мероприятий. А. И. Бычков предпринял попытку обобщить вопросы правового регулирования новых для рынка потребительских услуг, составивших структуру экономики совместного потребления, - фудшеринга, каршеринга, райдшеринга и прочей краткосрочной аренды. Однако глубоких монографических исследований потребительской тематики практически нет. Учёные-правоведы недостаточно уделяют систематизации и обобщению правовой практики применения вышеупомянутого закона, разъяснению его с точки зрения возникающих коллизий. Книги и публикации посвящены обычно единичным вопросам правового характера и являются в большей степени справочными, не раскрывая вопросов научного характера.

В теоретическую основу настоящего исследования легли труды таких исследователей потребительского права как Г. А. Авагяна, В. В. Богдан, А. Е. Корягина, Э.Г. Корнилова, Я. Е. Парция, И. В. Решетниковой, К. Б. Ярошенко и других.

**Нормативно-правовая база** состоит из Конституции РФ, международных норм права, регулирующих защиту прав потребителей, а также российских законов и подзаконных актов, действующих на момент написания работы в этой сфере.

**Объект исследования** – товар (работа, услуга) как совокупность характеристик, отличающихся только им присущим качеством.

**Предмет магистерской диссертации** – право потребителя на товары, работы и услуги надлежащего качества; формы защиты этого права; юридические последствия нарушения этого права потребителей.

**Научная новизна данной магистерской диссертации** заключается в исследовании, направленном на совершенствование законотворческого процесса, связанного с защитой прав потребителей, оптимизацию правоприменимости отдельных законодательных норм и прикладном характере его результатов. Доктринальным фактором, определившим тему исследования, является назревшая необходимость комплексного подхода к изучению правового статуса потребителя в контексте защиты его прав.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

**Во введении** обоснована актуальность темы диссертационного исследования, определены цель и задачи исследования, методологическая основа исследования, степень научной разработанности темы, теоретическая и нормативная базы исследования, его объект и предмет, научная новизна исследования. Сформулированы положения, выносимые на защиту.

**Первая глава «Общая характеристика отношений в сфере защиты прав потребителей»** состоит из трёх параграфов.

**Первый параграф «Понятие «Потребитель» в сфере защиты потребительских прав, сущность прав потребителей»** посвящен формированию общетеоретической базы объекта исследования. В нем устанавливается понятие «потребитель»: потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

Приведены основные квалифицирующие признаки потребительского статуса, в соответствии с которыми потребитель:

- это гражданин, частное лицо либо группа таких лиц;
- он субъект гражданского права, его правовой статус носит частноправовой характер;
- он находится в отношениях с бизнесом или предпринимательством по поводу приобретения товара, работы, услуги либо выказывает намерение в эти отношения вступить, либо использует товар, услугу или результаты работ;
- цель владения предметом этих отношений – исключительно личные нужды.

Согласно смыслу гражданского законодательства, понимаются любые физические лица, законно находящиеся на территории РФ – с российским и иностранным гражданством, являющиеся апатридами или бипатридами.

Многовариантность контекстов, в которых употребляется термин «потребитель», вызывает правовую коллизию и нередко становится предметом судебной оценки. Такая ситуация устраивает далеко не всех профессионалов от юриспруденции. Их позиция по данному вопросу основывается на следующих доводах:

- защита потребителя строится на гипотезе о его слабости: вступая в отношения по поводу приобретения чего-либо, потребитель не обладает равным объёмом знаний со второй стороной отношений, поставляющей ему работу, товар, услугу, однако и организация, приобретая работу, товар, услугу у другой организации, также может выступать слабой стороной;

- процесс потребления, отягощённый ненадлежащим качеством работ (товаров, услуг), может происходить между юр. лицом и коллективом физических лиц, совокупность которых составляет вторую сторону отношений в виде юридического лица, которое логично считать коллективным потребителем;

- Закон «О защите прав потребителей» рассматривает объект защиты как право лица, осуществляющего конечное потребление, что справедливо и в отношении организации.

Таким образом, диспозиция слабой стороны в правоотношениях потребителя и поставщика объекта потребления одинаково применима в фактической плоскости, как для физического лица, так и для организации. Любое юридическое лицо в ходе осуществления своей профильной деятельности неизбежно осуществляет приобретение непрофильных товаров, работ, услуг.

**Во втором параграфе «История становления института защиты прав потребителей»** изложены основные этапы становления института защиты прав потребителей с древнейших времен до наших дней. Ещё на заре своего формирования общество понимало важность регулятивной функции власти в отношениях продавца и покупателя. И это понимание выражалось в характерных для каждого времени нормах, обязательных для всех граждан.

Многие из них перекочевали и в современное право, трансформировавшись в законодательную форму и составив целую отрасль права – потребительскую. Она является комплексной, поскольку объединяет гражданское, административное и уголовное законодательство. Ещё одна важная черта современного вопроса защиты прав потребителей – создание и активизация общественных потребительских организаций.

**В третьем параграфе «Классификация прав потребителей»** представлена классификация потребительских прав.

Основными принято считать 8 прав потребителей:

1) на получение безопасного товара либо услуги. Данное право предусматривает безопасность продукции при её правильном использовании, перемещении или утилизации. Продукция не должна причинять вред здоровью или наносить ущерб окружающей среде.

2) на получение информации. Покупатель имеет полное право потребовать предоставить достоверную информацию о производителе товара, а также о том, какие изделия он еще реализует.

3) на получение товаров, необходимых для удовлетворения основных нужд (продукты, лекарства, мебель и жилище);

4) на самостоятельный выбор;

5) на выражение собственных интересов;

6) на возмещение и использование правовой помощи для этих целей;

7) на потребительское просвещение;

8) на здоровую окружающую среду.

К важнейшим правам потребителей в Российской Федерации относится право на информацию, закрепленное в ст. ст.8-10 Закона «О защите прав потребителей».

**Вторая глава «Практические аспекты правового регулирования отношений в сфере защиты прав потребителей»** содержит три параграфа:

**Первый параграф «Деятельность общественных организаций и объединений граждан по защите прав потребителей»** посвящен

общественной деятельности, в частности общественных организаций, в сфере защиты прав потребителей.

История общественного потребительского движения отсылает к 1891 г., когда в Нью-Йорке появилась «Независимая лига потребителей».

В Европе общественное движение в защиту прав потребителей началось с появления в 1954 году «Нидерландского союза потребителей». Именно граждане инициировали объединение и сплочение в целях защиты своих потребительских прав.

В Советском Союзе первая общественная организация – «Федерация обществ потребителей СССР» появилась в 1988 году – на несколько лет раньше государственного законодательного акта, ставшего регулятором в этой сфере.

На территории Российской Федерации деятельность многочисленных общественных ассоциаций потребителей регулируется Федеральным законом «Об общественных объединениях». Следуя этому нормативному документу, любая такая организация представляет собой некоммерческое образование, созданное группой граждан на добровольной основе с целью реализации уставных задач на основе равноправия, самостоятельности, независимости и законности.

При нарушении прав потребитель может обратиться не только с претензией непосредственно к тому, кто нарушил его права, но и с жалобой в государственные органы, а также в профильные общественные организации. Права последних прописаны в ст. 45 закона «О защите прав потребителей».

Права общественных организаций достаточно широки и их реализация зависит от гражданской позиции тех, кто объединился на добровольной основе для защиты прав потребителей. В число из возможностей входят:

- участие в профильной законотворческой деятельности;
- инициация независимой экспертизы качества и безопасности продукции;
- общественный контроль за потребительскими жалобами;

- информирование социума о правах потребителей и возможностях их защиты;
- обращение в прокуратуру с просьбами признать недействительными акты федеральных, субъектов органов исполнительной власти, акты органов местного самоуправления, противоречащих законам;
- обращение в суды для защиты интересов отдельных потребителей или их групп, или неопределенного круга потребителей;
- участие в совместном формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) и др.

**Второй параграф «Особенности практической реализации права потребителя на информацию»** посвящен вопросам информирования покупателей.

Информирование покупателя несёт цель обеспечения безопасности и эффективности использования товара (работы услуги). Важно, что с точки зрения права отсутствие информации приравнивается к недостатку товара и может послужить основанием для возврата товара и ответственности продавца. В частности, ст. 1095 ГК РФ предписывает возмещение вреда независимо от наличия вины и договорных отношений.

К сожалению, теоретические исследования в этой области фрагментарны и не отличаются полнотой, что затрудняет правоприменительную практику в этом направлении. Между тем, последствия отсутствия либо неполноты информации могут быть самыми разными:

- этот факт может быть расценен как уклонение продавца от заключения договора;
- его можно истолковать как недостаток товара;
- недостоверность или недостаточность информации могут повлечь причинение вреда жизни, здоровью и имуществу.

Роспотребнадзор как федеральный орган, уполномоченный работать в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, констатирует постоянный рост жалоб потребителей, несмотря на большое количество плановых и внеплановых контрольных мероприятий.

**Третий параграф «Проблемные аспекты расхождения практики применения механизма защиты прав потребителей с теоретическим законодательным регулированием»** содержит анализ возникающих проблем реализации механизма защиты потребительских прав.

Рассматривая виды сделок между потребителями и предпринимателями, можно прийти к выводу, что далеко не все из них укладываются в логику купли-продажи (подряда или услуг). В частности, к таким можно отнести сделки по прокату оборудования, участия в долевом строительстве, кредита.

Ещё одним существенным обстоятельством является несоответствие ответственности за нарушение сроков поставки. Гл. II закона «О защите прав потребителей» содержит информацию об ответственности продавца за нарушение сроков поставки авансированного товара – неустойка в сумме 0,5% от аванса за каждый день просрочки (п. 3 ст. 23.1 Закона). Гл. III также нуждается в подобной норме, так как авансирование услуг и работ не менее распространено.

Для того чтобы разрешить описанные проблемы правоприменения, необходимы изменения в соответствующих нормативных правовых актах, а также обобщение судебной практики Верховным Судом Российской Федерации. Представляется необходимым закрепить в Законе № 2300-1 положения о том, что, по общему правилу, штраф взыскивается в пользу потребителя, а также о том, что в исключительных случаях размер неустойки и штрафа может быть уменьшен по правилам статьи 333 ГК.

**Третья глава «Проблемы правового регулирования защиты прав потребителей»** содержит два параграфа:

**Первый параграф «Современные тенденции реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей»** отражает

нынешнее положение реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей.

масштабы потребления настолько расширены, что нормативы, действующие в ней, буквально затрагивают каждого, о чем свидетельствуют сведения Роспотребнадзора. Однако признаются механизмы защиты прав потребителей низкокачественными, не говоря уже о том, что они вообще отсутствуют. Выход из этой критической ситуации заключается в создании правовой основы качественной защиты потребителей, в повышении юридической ответственности производителей и правовой культуры потребителей, в улучшении диалога их взаимодействия. Приоритетными ориентирами остаются государственная защита прав потребителей, и потому государственная политика в этой области должна рассматриваться как важнейший элемент в структуре государственной политики, а ее разработка и реализация должны признаваться, как одно из основных направлений деятельности государства и социальных структур.

Сегодня потребительская среда включает в себя общественные отношения, которые возникают в различных сферах жизни людей, а в законодательстве Российской Федерации, наконец сформировался окончательно полиотраслевой подход к правовому регулированию защиты прав потребителей.

В российском законодательстве в области защиты прав потребителей признаются соответствующие международные стандарты, а государственные структуры наделены комплексом полномочий в данной области. При защите прав и интересов потребителей реализуются нормы различных отраслей российского законодательства и права: гражданского, конституционного, административного, образовательного, муниципального, медицинского и др.

Анализ международного и национального права, применяемого в России, а также сложившейся в стране правоприменительной практики в области защиты прав потребителей на рынке товаров, работ и услуг, позволяет предложить ряд правовых, организационных и социально-экономических мер,

реализация которых позволит способствовать эффективности существующей системы государственной защиты прав потребителей. Необходимо:

1) разработать новую редакцию закона «О защите прав потребителей», основанную на мировом опыте правового регулирования общественных отношений;

2) осуществить унификацию законодательства с международными нормами, в том числе с законодательством стран СНГ;

3) разработать и внести в Государственную Думу законопроекты: о качестве и безопасности товаров; о ценообразовании; о правах пациентов; о продуктах питания; о недобросовестной конкуренции; о независимой потребительской экспертизе; о санитарной охране, экологической безопасности и т. д.;

4) расширить практику заключения двусторонних международных договоров и соглашений по этому вопросу со странами ближнего и дальнего зарубежья и, в первую очередь, с республиками бывшего СССР;

5) создать механизм общественного и государственного контроля за соблюдением прав потребителей и координации взаимодействия всех заинтересованных органов государственной администрации по защите прав потребителей.

**Второй параграф «Пути совершенствования правовой культуры российского общества в сфере защиты прав потребителя»** содержит рекомендации совершенствования правовой культуры российского общества в сфере защиты прав потребителя.

Соблюдение прав и свобод гражданина и человека в настоящее время - важнейший критерий цивилизованного общества, его способности решать сложные социальные, политические и экономические проблемы. Современная ситуация в нашей стране с соблюдением прав человека свидетельствует о четком разрыве между провозглашенными в Конституции правами и свободами, и реальным воплощением в жизнь большинства граждан.

В настоящее время существует много проблем в процессе формирования правовой культуры. Это, прежде всего, правовая безграмотность населения, сложный процесс законотворчества, частые противоречия правовых актов в действительности, даже не развитая идеология сильного конституционного государства и в результате, правовой нигилизм, отрицание моральных принципов.

Чтобы решить эти и другие проблемы, государство должно сосредоточиться на улучшении правовой культуры общества посредством законодательного процесса, процесса правотворчества, а также средств массовой информации, кино, художественной литературы и искусства. Формирование позитивных отношений с правом, законом и обществом считается главными задачами в процессе формирования правовой культуры.

Правовое воспитание представляет собой системный, контролируемый, организованный, систематический и целенаправленный процесс воздействия на сознание, психологию граждан Российской Федерации всей совокупности различных форм практики, средств и методов, используемых в арсенале современной правовой деятельности, с целью развития в их правосознании прочных и глубоких правовых знаний, потребностей, убеждений, навыков, ценностей правомерного поведения.

Необходимо рассматривать правовое воспитание в двух аспектах.

Первый аспект (в самом широком смысле) предполагает рассмотрение правового образования как общего процесса формирования правового сознания и правовой культуры членов общества, в том числе влияние социально-экономической структуры жизни, идеологической деятельности, политического режима, системы законодательства, духовно- нравственной атмосферы и др. Практика подтверждает, что правовоспитательную деятельность невозможно планировать, обособить от влияния упомянутых объективных факторов.

Второй аспект (в узком смысле) предполагает рассматривать правовое воспитание как один из видов социальной деятельности, результатом которого является целенаправленная и организованная работа государственных органов

и общественных организаций, направленная на воспитание законопослушных граждан и развития правовой культуры.

Для того, чтобы создать «здоровую», взаимосвязанную систему правового просвещения и правового воспитания граждан Российской Федерации, которые включают в себя средства массовой информации, государственные органы и общественные организации, необходимо:

1) рассмотреть вопрос о целесообразности внесения в Положение о Министерстве юстиции Российской Федерации дополнительной функции, согласно которой Федеральное министерство юстиции должно обеспечивать координацию и методическое руководство в области юридической подготовки всех государственных органов и организаций.

2) разработать и принять указ Президента Российской Федерации «Целевая программа развития правовой культуры в Российской Федерации», обеспечивающий системную работу в этом направлении;

3) создать межведомственный координационно-методический совет по юридическому воспитанию, в который должны входить представители правоохранительных органов, министерств и ведомств культуры, кинематографии, образования, печати, телевидения и радио, учебных и научных юридических институтов, общественных организаций и т.д.

4) разработать и внедрить во всех типах учебных заведений учебные программы самостоятельного курса по изучению основ российского законодательства.

5) разработка и реализация конкретных мер по организации широкой пропаганды законодательства и повышению правосознания населения, путем обеспечения активного участия в этой работе сотрудников прокуратуры, сотрудников внутренних дел;

6) издание и разработка Квалификационных требований для ключевых специалистов в компаниях, учреждениях, организациях, органах власти. В них определите объем юридических знаний, которые должны быть усвоены соответствующим специалистом, а также вашу их ответственность за

соблюдение всех правовых норм, особенно тех, по которым работают эти сотрудники;

7) организовать сеть государственной правовой помощи малоимущим по социальным вопросам, гражданскому праву;

8) обеспечить публикацию популярной юридической литературы, юридических пособий и комментарии для населения;

9) принять меры по совершенствованию научных исследований, совмещающие творческие разработки с повседневной практикой правового воспитания граждан.

10) создать во всех районах, городах, областях и республиках на хозрасчетной базе единый центр правовой информации с использованием электронно-вычислительной техники.

Тщательно продуманная и эффективная система правовой пропаганды способствует развитию правовой культуры и способствует повышению уровня правосознания граждан.

Таким образом, правовая культура - необходимое условие осознанного осуществления гражданского долга перед обществом, реализации гражданских свобод и прав. Научно обоснованные правовые представления народа являются предпосылками укрепления правопорядка и законности, без чего построить правовое государство и гражданское общество невозможно. Правильное воспитание людей ведет к созданию социально активного, культурного и законопослушного общества.

**В Заключении** обобщены результаты работы, сформулированы основные выводы, полученные в рамках магистерского исследования. Определены направления для дальнейшей гармонизации законодательства о потребительских правах.