

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»  
Институт права  

---

(наименование института полностью)

Кафедра Гражданское право и процесс  
(наименование)

40.04.01 Юриспруденция

---

(код и наименование направления подготовки)

Гражданское право и международное частное право  

---

(направленность (профиль))

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему «Защита прав потребителей услуг по законодательству РФ»

Студент

Е.Д. Бондаренко

---

(личная подпись)

(И.О. Фамилия)

Научный  
руководитель

Кандидат юридических наук, Доцент А.В. Кирсанова

---

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

Тольятти 2022

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1 ПОНЯТИЕ И ФОРМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	7
1.1 Понятие прав потребителей и их сущность .....	7
1.2 Понятие защиты прав потребителей и гражданско-правовые средства их защиты .....	13
1.3 Формы защиты прав потребителей .....	22
ГЛАВА 2 ОСОБЕННОСТИ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ РФ .....	35
2.1 Правовое регулирование отношений по защите прав потребителей .....	35
2.2 Отличительные черты защиты прав потребителей при выполнении услуг .....	44
2.3 Ответственность исполнителя услуг за нарушение прав потребителей ...	50
ГЛАВА 3 ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ .....	55
3.1 Защита прав потребителей медицинских услуг .....	55
3.2 Защита прав потребителей туристических услуг .....	63
3.3 Защита прав потребителей банковских услуг .....	70
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	75
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	79

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Защита прав потребителей выступает в качестве неотъемлемого элемента, который характеризует функционирование рыночной экономики. Важность такой защиты обусловлена необходимостью установления равновесия в отношениях между продавцом и потребителем.

Особую сферу правового регламентирования в гражданско-правовых отношениях составляют права потребителей и их защита. Это связано со спецификой центральной фигуры данных отношений – потребителя.

В действующем в России законодательстве понятие «потребитель» можно встретить довольно часто. Интерпретация данного понятия в различных нормативно-правовых актах разнообразна.

Под защитой прав потребителей понимается комплекс мер, которые нацелены на то, чтобы лишить недобросовестных продавцов и исполнителей возможности предоставить гражданину некачественный товар или услугу.

Наибольший интерес представляют вопросы защиты прав потребителей в области оказания услуг. Споры о защите прав потребителей возникают в достаточно больших объемах в общем количестве дел, рассматриваемых судами общей юрисдикции. Следует также отметить, что судебную практику в сфере защиты прав потребителей формируют и арбитражные суды.

Можно говорить о ежегодном увеличении количества дел по защите прав потребителей, что, на наш взгляд, обусловлено повышением правовой грамотности потребителей в вопросе защиты их нарушенных прав.

Так, согласно итогам судебной практики, «за девять месяцев 2021 года в рамках реализации Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Управлением подготовлено и направлено в суды 676 заключений в целях защиты прав потребителей, это на 10,5 % больше аналогичного периода 2020 года (612 заключений). Из рассмотренных за 9 месяцев 2021 года 580 дел, по которым даны заключения, исковые требования

удовлетворены по 516 делам, что составило 89%. Этот показатель остается стабильно высоким, за аналогичный период 2020 года он составлял 85%.

Самая большая доля заключений в защиту прав потребителей, поданных Управлением по итогам 9 месяцев 2021 года, приходится на сферу услуг – 532 заключения (79 %). 144 (21 %) заключения дано по вопросам нарушений прав потребителей в сфере розничной торговли. На основании указанных заключений, в пользу потребителей присуждено 25,7 миллионов рублей, компенсация морального вреда составила 1,5 миллиона рублей» [26].

Правоприменительной практикой по этой категории дел выявлено множество пробелов в механизме защиты прав потребителей, включая часть подведомственности и подсудности рассмотрения дел, соблюдения досудебного порядка урегулирования спора между продавцом и потребителем, в вопросах доказывания, взыскания морального вреда и прочее.

Более того, в отдельных сферах оказания услуг (медицинских, коммунальных, банковских и других услуг), существенным образом затрагивающих права потребителей ввиду их значимости, судебная защита выступает действенным способом восстановления нарушенных прав.

Степень научной разработанности исследования. Гражданское право содержит довольно мало специальных работ монографического характера, которые посвящены рассмотрению проблемных вопросов о защите прав потребителей услуг. Отметим, что большинство имеющихся современных работ носят скорее информативный характер, а не научный.

Цель исследования заключается в исследовании понятия, форм и способов защиты прав потребителей услуг на основе анализа законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

Задачи исследования таковы:

- рассмотреть понятие и сущность прав потребителей;
- изучить понятие защиты прав потребителей и гражданско-правовые средства их защиты;
- охарактеризовать формы защиты прав потребителей;

- определить основы правового регулирования отношений по защите прав потребителей;
- выявить отличительные черты защиты прав потребителей при выполнении услуг;
- установить ответственность исполнителя услуг за нарушение прав потребителей;
- изучить проблемные вопросы защиты прав потребителей отдельных видов услуг.

Объект исследования составили общественные отношения в области защиты прав потребителей услуг по законодательству Российской Федерации.

Предметом исследования являются правовые нормы, направленные на защиту прав потребителей услуг по законодательству Российской Федерации.

Обоснование теоретической основы диссертационного исследования. Большой вклад в область защиты прав потребителей был внесен такими учеными, как Е.А. Бочкарева, В.В. Богдан, Г.Р. Гафарова, В.В. Данилов, И.В. Зыкова, Э.Г. Корнилов, Т. Чебышева, А.Е. Шерстобитов, Б.А. Шабля и другими. Труды указанных авторов выступили теоретической базой данного исследования.

Также были использованы труды таких учёных и специалистов в сфере права, как: В.Н. Аргунов, М.В. Баглай, О.Б. Березинская, Е.А. Бочкарева, Л.В. Иванова, М.К. Воробьев, Г.Р. Колоколов, Е.Ю. Ланина, С.И. Помазкова, А.А. Райлян, Е.А. Усачева, В.В. Черноморец, О.Н. Шеменева и другие.

Обоснование методологической основы диссертации. Для достижения цели и разрешения поставленных задач исследования в дипломной работе используются общенаучный метод познания, дедукции, индукции, анализа, а также специальные методы научного исследования, традиционно-правовой метод, системно-структурный метод, исторический, формально-юридический.

Положения и выводы диссертационного исследования могут быть использованы в образовательном процессе по курсам «Гражданское право» и другим юридическим дисциплинам в высших учебных заведениях, а также

при подготовке учебных пособий, лекций, статей и других учебно-методических материалов.

Структура и объем диссертационного исследования определены целями и задачами проведенного исследования. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

Диссертация включает 90 страниц, 85 использованных источников.

# ГЛАВА 1

## ПОНЯТИЕ И ФОРМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### 1.1 Понятие прав потребителей и их сущность

Историю развития защиты прав потребителей можно проследить с древних времен. Она получила свои предпосылки во времена Хаммурапи, и люди поняли необходимость регулирования этой сферы. После появления различных норм, регулирующих эту сферу, понятие «потребитель» появилось позже. На протяжении всей истории развития этой сферы вводились санкции за нарушения прав покупателей и покупателей услуг, что немаловажно.

«Во времена СССР в законодательстве не было понятий «приобретатель», «защита прав потребителей». Данные категории в основном употреблялись в социально-экономической сфере или на бытовом уровне. Естественно, это не определяло специального статуса потребителей.

Как отрасль права законодательство о защите прав потребителей возникло сравнительно недавно, а именно в 1990-х гг. До этого момента подобные отношения регулировались гражданским законодательством и не учитывались специфические взаимоотношения потребителя с организациями из сферы обслуживания. Некоторые фактически существовавшие договоры вовсе не попадали в рамки гражданско-правовых соглашений» [33, с. 436].

Для того, чтобы определить основные права граждан-потребителей, следует раскрыть содержание понятия «потребитель».

По мнению В.В. Богдан, «...одним из основных субъектов потребительского рынка является потребитель. Потребитель является активным участником потребительского рынка. Более того, следует отметить, что потребитель – это особый правовой статус лица, участвующего в соответствующих отношениях» [10, с. 231].

Е.Ю. Ланина считает, что «...потребитель – это гражданин, который должен заранее вступать в отношения с противостоящими ему субъектами,

многие из которых несут установленные законом обязанности в рамках осуществления потребителем своих прав, защиты его законных интересов» [36, с. 20].

В действующем в России законодательстве понятие «потребитель» можно встретить довольно часто. Интерпретация данного понятия в различных нормативно-правовых актах разнообразна.

В данном исследовании будет применена узкая трактовка термина «потребитель», которая дается в преамбуле Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», где разъясняются основные понятия, применяемые в нем.

Так, в преамбуле Закона «О защите прав потребителей» отражено, что «потребитель – это 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» [44].

Согласно этому определению, «потребителем может выступать исключительно гражданин, то есть физическое лицо. Это затрагивает не только граждан нашей страны, однако и иностранных граждан, а также лиц без гражданства. Таким образом, при применении положений настоящего закона юридические лица не могут быть отнесены к категории потребителей. Более того, закон не применяется при регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретении, заказе или применении товаров (работ, услуг) для осуществления предпринимательской деятельности, а также при установлении факта приобретения, заказа, использования товаров (работ, услуг) гражданином для осуществления деятельности, признанной судом предпринимательской» [33, с. 437].

Согласно абзацу 3 пункта 1 статьи 2 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК), под предпринимательской деятельностью понимается «самостоятельная, осуществляемая на свой страх и риск деятельность, направленная на систематическое получение доходов от

использования имущества в установленном законом порядке, реализацию товаров, выполнение работ или оказание услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве» [14].

«Законом к потребителю относится также гражданин, который еще только намеревается приобрести товар или заказать работу либо услугу. Это означает, что некоторые положения Закона должны быть применены применяться до того, как стороны вступят в договорные отношения. Следовательно, значительное число положений закона распространяется и на преддоговорные отношения. Больше всего это затрагивает статьи 8-12 Закона, регламентирующие предоставление потребителям информации» [44].

По закону «потребителем может быть гражданин, который непосредственно не покупает товары или не заказывает работы (услуги) и пользуется ими» [44].

Э. Корнилов полагает, что «целесообразно внести изменения в понятие «потребитель», включив в него помимо физических и юридических лиц ограничение применения норм права как конечной сферы личного потребления» [32, с. 68].

Полагаем, что в некоторых случаях добавление юридических лиц к понятию «потребитель» приведет к тому, что политика защиты прав потребителей потеряет четкую направленность, поскольку основной целью принятых законов является защита непрофессиональных экономических и юридических прав потребителей, а экономические и юридические права потребителей слабее, чем те, контрагентов.

По мнению Д.А. Мохорова, «положение потребителя в научных исследованиях как основного участника правоотношений, возникающих на рынке товаров и услуг, характеризуется, как правило, через понятие «правовой статус», раскрывающее роль, место и значение субъекта в обществе, его возможности, принципы взаимодействия с другими субъектами и государством» [40, с. 61].

В.В. Данилов под правовым статусом потребителя понимает «сложную правовую категорию, отражающую взаимоотношения потребителя, государства, производителя товаров (работ, услуг), продавца через совокупность общепринятых прав и установленных обязанностей потребителя» [20, с. 8].

«В качестве одного из принадлежащих всем без исключения потребителям прав, выступает право на просвещение в области защиты прав потребителей. Указанному праву корреспондирует право на потребительское образование, предусмотренное Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 года № 39/248 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей»» [44].

Неотъемлемым правом потребителей выступает право на информацию, предусмотренное статьями 8-10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» [44].

Так, «потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации» [33, с. 438].

Отметим, что «информация об изготовителе (исполнителе, продавце) включает фирменное наименование (наименование) организации, место её нахождения (юридический адрес) и режим работы. Указанные сведения продавец (исполнитель) должен размещать на вывеске. Если изготовителем (исполнителем, продавцом) является индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить потребителю информацию о государственной

регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность, осуществляемая изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю, кроме перечисленного, должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке её действия, а также сведения об органе, выдавшем эту лицензию» [67, с. 9].

В качестве основополагающих прав потребителей в Российской Федерации выступают:

Право потребителя на качество товара, работы и услуги. Качество должно при adhering условиям договора, быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, быть пригодным для использования потребителем в конкретных целях (если продавец при заключении договора был поставлен в известность об этих целях), соответствовать требованиям Закона «О защите прав потребителей», соответствовать образцу или описанию;

Право потребителя на безопасность товара, работы, услуги. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя [34, с. 208].

Право потребителя на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце.

Данная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения и режим работы.

«Информация о товарах (работах, услугах) должны указываться в обязательном порядке: наименование технического регламента или иные

обстоятельства, установленные законодательством Российской Федерации; сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг); сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг); сведения и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе о сумме кредита при предоставлении кредита, полной сумме, подлежащей уплате потребителем, и график)» [34, с. 209].

Право на возмещение убытков, возникших в результате реализации товара ненадлежащего качества. [67, с. 10].

«Право возврата денег в случае нарушения срока передачи полностью или частично предварительно оплаченного товара;

Право на обмен товаров надлежащего качества» [67, с. 11].

Отметим, что «потребитель имеет право в течение четырнадцати дней обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого он должен приобрести указанный товар, если указанный товар не подходит. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания» [37, с. 53].

Если в день обращения потребителя к продавцу аналогичный товар не был реализован, потребитель может отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за этот товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате денежной суммы, уплаченной за указанный товар, должно быть удовлетворено в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Таким образом, потребитель – это 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.

Потребитель имеет право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на их безопасность, на информацию о товарах

(работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), а также право на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

## 1.2 Понятие защиты прав потребителей и гражданско-правовые средства их защиты

Понятие «потребитель» в самом общем виде начало формироваться в древности вместе с зарождением первых зачатков потребительского регулирования в первых источниках права и продолжало развиваться веками вместе с государственностью.

Формирование потребительского движения в 1990-х годах сыграло огромную роль в создании новых отношений между продавцами и потребителями. С победой в первом деле началась эволюция осведомленности потребителей, и граждане начали понимать, что они являются потребителями с правами, которые необходимо защищать. В настоящее время организации потребителей также играют важную роль в развитии защиты прав потребителей [13, с. 12].

Рост потребительского спроса имеет большое значение для экономики, является важным фактором роста ВВП развитых стран и является локомотивом их развития. В связи с этим вопрос защиты нарушенных прав потребителей всегда был связан со страной и обществом. Однако научные исследования в этой области не охватывают всех проблем, с которыми могут столкнуться потребители. Отсутствие интереса у нынешнего поколения юристов к разработке вопросов в области прав потребителей связано с их прагматизмом: работа по разрешению потребительских споров не предвещает достойного дохода или престижа юридической профессии. Поэтому некоторые правовые и нормативные вопросы в области защиты прав потребителей до сих пор не получили должного внимания. Их решение необходимо, особенно в нынешних негативных экономических и

эпидемиологических условиях, с которыми в последние годы столкнулась российская система правового надзора за отношениями с потребителями. В начале 2020 года пандемия Covid-19, нового типа коронавирусной инфекции, внесла фундаментальные коррективы в законодательство и надзор практически во всех основных сферах жизни общества. В начале 2022 года - масштабные ограничительные меры со стороны западных стран в отношении Российской Федерации, повлекшие за собой снижение курса национальной валюты, спекулятивный спрос и последующее снижение потребительской активности, а также решение иностранных компаний прекратить свою деятельность и уйти из России.

Во время пандемии вопросы экономических санкций, стагнации деловой активности, защиты прав потребителей и законодательства для закрепления дополнительных гарантий стали более актуальными. Очень важно выявить уязвимые места рассматриваемых областей, поскольку четкие положения законодательства о защите прав потребителей и предсказуемость его применения являются не только ключом к надлежащей защите прав потребителей, но и ключом к успешному развитию всех областей, связанных с продажей товаров, реализация проектов и предоставление услуг.

Для защиты прав и законных интересов потребителей государство предусматривает дополнительные гарантии в федеральных законах и отдельных законодательных актах, устанавливает меры ответственности за нарушение прав потребителей. Поэтому государство подчеркивает важность защиты прав потребителей.

Средства защиты прав потребителей являются одним из элементов общей системы, защищающей особые права человека и гражданские права и свободы. Благодаря этой системе удовлетворяются интересы юридических лиц и обеспечиваются социальные выгоды, повышающие ценность их собственной продукции [77, с. 1636].

В последние годы количество видов деятельности, в которых потребители активно участвуют, увеличилось. Эта тенденция, в свою очередь,

требует законодательства для регулирования возникающих отношений с участием потребителей.

Результатом стало увеличение количества нормативных правовых актов, регулирующих определенные аспекты прав потребителей и их защиты, а также большое количество научных исследований, специализирующихся на анализе вопросов, связанных с защитой прав потребителей.

В Российской Федерации очень важно определить права потребителей и институты их защиты и соответственно сформулировать законодательство, регулирующее права потребителей, и установить стабильные и сбалансированные гражданско-правовые отношения с участием потребителей. Это определяет актуальность рассматриваемой темы.

«Правовой механизм защиты прав потребителей включает в себя защитные меры и защитные меры. В то же время защитные меры направлены на предотвращение нарушений прав потребителей путем создания общей правовой системы. Защитные меры относятся к процедурам, используемым в случаях нарушения или оспаривания прав потребителей» [77, с. 11].

Исследование нормативных источников, устанавливающих правовые механизмы защиты прав потребителей, позволяет выявить различные процедуры защиты этих прав, которые, по нашему мнению, можно определить как формы защиты. В юридической литературе категория «формы правовой защиты» понимается по-разному [77, с. 12].

В целом мы согласны с утверждением, что «каждая конкретная форма предусматривает возможность использования определенных методов защиты, и я хочу разграничить эти правовые категории. На наш взгляд, форма защиты прав является самостоятельной правовой категорией, которая представляет собой определенный процессуальный и процессуальный порядок защиты, установленный законом для определенных видов прав. Способ защиты, указанный в технологии. С помощью конкретных действий можно обеспечить восстановление нарушенных прав, повлиять на преступников и устранить препятствия для реализации их законных прав и интересов» [83, с. 110].

Поэтому под формой защиты прав потребителей следует понимать предусмотренную законом процессуальную и процессуальную защиту, которую можно разделить на судебную защиту и внесудебную защиту по институтам, осуществляющим защиту.

Особенностью методов защиты прав потребителей является то, что они могут применяться индивидуально или коллективно в зависимости от конкретных обстоятельств. Например, в исковом заявлении потребитель имеет право потребовать прекращения правоотношений и возмещения убытков, штрафных санкций и морального ущерба. Право покупателя выбирать способ защиты прав принадлежит самому покупателю.

Потребители могут самостоятельно выбирать методы и формы защиты своих прав, а также отстаивать свои права в суде и во внесудебном порядке. До сих пор для защиты прав потребителей использовались пять методов гражданско-правовой защиты: самооборона; прекращение или изменение правоотношений; возмещение ущерба; восстановление штрафных санкций; и компенсация морального вреда.

«Спорные вопросы о ненадлежащем качестве приобретенных вещей и правила их возврата устанавливает официальный текст Закон о защите прав потребителей. Впервые законопроект был одобрен парламентариями в 1992 году. С тех пор в него ежегодно вносили многочисленные правки» [10, с. 231].

Согласно этому закону, «если покупатель намерен воспользоваться возможностью вернуть высококачественный товар, но использованный товар не удовлетворяет его в течение 14 дней, следует помнить, что он должен соответствовать некоторым требованиям: товар не используется; товарный вид и потребительские атрибуты сохранены, нет является брендом производителя; если есть наличные деньги или квитанция на товар (возврат уже может быть в свидетельских показаниях)» [62, с. 23].

Более того, «предусмотрен перечень недовольственных товаров, которые не подлежат ни возврату, ни обмену (лекарства, гигиенические

принадлежности и бытовая химия, косметика и парфюмерия, ткани и прочее)» [74, с. 7].

Они возвращаются или обмениваются только в случае каких-либо дефектов. Если обнаружена неисправность, обратитесь в магазин, где вы ее приобрели. Вы можете принять меры по одному из следующих вариантов: договор расторгается, товар возвращается продавцу, купленные деньги возвращаются владельцу; поставщик устраняет недостаток; товар обменивается на аналогичный или другой товар (пересчитайте стоимость). Необходимо подать претензию в свободной форме, указав причину возврата или замены товара в магазине. Заявка подается вместе с чеком. Если чека не имеется, то можно воспользоваться свидетельскими показаниями, а также видео или фотографиями, подтверждающими факт покупки.

Отметим, что в случае, когда «неисправность вызвана производителем, поставщик должен вернуть деньги. Для подтверждения этого почти всегда назначается экспертиза. Клиенты не должны платить за него, если дефект не вызван по их вине. В случае приобретения товара ненадлежащего качества важно предложить потребителю следующие варианты: полное устранение неисправностей; снижение издержек; замена аналогичного товара; перерасчет стоимости другого товара. Также можно попросить вернуть потраченные деньги (даже проценты, если товар был куплен в кредит)» [22, с. 28].

Продавец должен вернуть средства в течение десяти дней после обращения с неоплаченным клиентом. В течение этого времени проводится обследование (за исключением сложных случаев, которые делятся сорок пять дней). Если клиент возвращает качественный продукт, деньги должны быть возвращены немедленно или в течение трех дней.

Для покупок, совершенных банковским переводом, перевод средств на карту может занять несколько дней (в зависимости от конкретного банка). Если салон откажется принять заявку и вернуть деньги, вам нужно будет написать жалобу. Отнесите его в магазин, где вы его купили, и попросите поставить подпись. Ответ должен быть получен в течение десяти дней.

По истечении этого срока, если ответ не получен, необходимо обратиться в Роспотребнадзор. Если где-то нет отделения, можно подать жалобу по электронной или обычной почте. Роспотребнадзор также принимает заявки на некачественные услуги. Законы о защите прав потребителей охватывают все аспекты взаимоотношений между поставщиком товаров и покупателем.

Все это дает клиентам уверенность в том, что их права будут соблюдаться при любых обстоятельствах. Таким образом, можно сказать, что на общем уровне регулирования права потребителей защищены значительными нормами. В то же время, учитывая, что каждый гражданин может выступать потребителем в индивидуальных обстоятельствах, важность специальных правовых норм, закрепляющих данные отношения, не вызывает сомнений.

В настоящее время важно создать правовой регулирующий орган по защите прав потребителей. При описании системы связей с общественностью, которая соответствует правилам защиты прав потребителей, мы сначала начинаем с юридически закрепленных терминов.

Кроме того, следует отметить, что законодатели определяют правовые нормы на предмет защиты прав потребителей, руководствуясь общими принципами и категориями доходов [74, с. 8].

Общественные отношения, формирующиеся в рамках реализации общественных, индивидуальных, коллективных и общественных интересов, являются предметом любого нормативного регулирования. Конкретная ситуация любых социальных отношений, которая является предметом «правового воздействия», является целью поведения участников отношений, а также особым субъективным составом и характером совершаемого поведения [74, с. 9].

Необходимость определения предмета законодательства о защите прав потребителей заключается в том, что необходимо четко определить характер и тип отношений между потребителями, поскольку законодательство о защите

прав потребителей может применяться только в этом контексте. В преамбуле Закона о защите прав потребителей отражена законодательная интеграция законодательства о защите прав потребителей и основного свода нормативных актов.

Очевидно, что законодатель определил предмет правовых норм, регулирующих защиту прав потребителей, и четко не указал, что он относится к системе общественных отношений, предусмотренной этим законом.

Дело в том, что практика потребительских отношений – это отношения между потребителем и субъектом определенного круга лиц при совершении сделок по продаже товаров, выполнению работ и оказанию услуг [4, с. 19].

Отметим, что потребительские отношения между отдельными лицами и некоммерческими организациями, к которым они принадлежат, например, между членами ассоциации домовладельцев и гражданами, не считаются потребительскими отношениями.

В свою очередь, гражданско-правовыми средствами – это комплекс действий правового характера, закрепленных гражданским законодательством и нацеленных на достижение субъектами конкретных целей. К данным средствам можно отнести договор, меры гражданско-правовой ответственности, оперативного воздействия и прочее.

«В целях защиты прав потребителей применяются следующие гражданско-правовые способы защиты: самозащита; прекращение или изменение правоотношения; возмещение убытков; взыскание неустойки; компенсация морального вреда» [4, с. 20].

Хотя нормы ГК РФ и Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» занимают центральное место в системе отношений управления гражданским правом и участия потребителей, нормы, затрагивающие права и обязанности потребителей, также включены в различные отраслевые законодательные акты, которые часто имеют иные положения по сравнению с положениями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Например, устанавливается претензионный порядок разрешения потребительских споров.

Закон о защите прав потребителей не предусматривает обязательных досудебных процедур урегулирования споров, но такие порядки могут быть установлены в специальных законах, регулирующих отношения с потребителями в определенных областях. Получается, что правовой статус субъекта права как «потребителя» зависит от сферы надзора специального закона Российской Федерации, содержащего нормы гражданского права, где он находится.

Поэтому необходимо устранить различия между нормами специальных законов и других нормативных правовых актов и законами о защите прав потребителей. Например, в уже упомянутой части требование о соблюдении обязательных досудебных претензионных процедур будет распространено на все правоотношения, в которых участвуют потребители, что устранил необоснованные различия в надзоре за претензионными процедурами, в которых участвуют потребители, и исключит противоречивые толкования этих норм судами, которые все еще существуют в судебной практике.

До указания Верховным судом Российской Федерации, что ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и исполнителем услуг по качеству туристского продукта в отношении туроператоров, суды толковали данную норму иначе [7]. Поэтому Волгоградский областной суд в апелляционном определении по делу № 33-8342 от 2018 г. от 7 июня 2018 г. указал: по смыслу настоящего правила он определяет форму и сроки исковых требований, предъявляемых туристами к статусу туристской продукции, качества и рассмотрения поступивших претензий, но указание на обязательный досудебный порядок разрешения споров отсутствует [8].

Таким образом, законодательное закрепление в Законе о защите прав потребителей обязанности для сторон до обращения с иском в суд принять меры по досудебному урегулированию спора необходимо, поддерживается многими специалистами, частично устранил дифференциацию регулирования потребительских отношений. В специальных отраслевых законах в целях обеспечения прав потребителей законодатель может предусмотреть исключительно дополнительные гарантии, расширяющие уже декларированные Законом о защите прав потребителей.

В рамках масштабных ограничительных мер, принимаемых иностранными странами и компаниями против Российской Федерации, особенно важно искать баланс между частными и государственными интересами. Запрет на импорт иностранных технологий и основных потребительских товаров побудил правительство Российской Федерации разрешить импорт оригинальных товаров иностранного производства в Россию без согласия владельца авторских прав (так называемый «параллельный импорт»). Согласно этой идее, данное решение станет эффективной мерой поддержки потребителей и предпринимателей, а также российской экономики. Однако, с другой стороны, введение параллельного импорта может привести к недобросовестной конкуренции и увеличить риск попадания конечных потребителей под видом импортных подделок и поддельных и некачественных товаров.

Для нас очень важна степень защиты прав потребителей товаров, импортируемых таким образом, поскольку не все параллельные импортеры могут предоставлять гарантии и услуги, а законы о защите прав потребителей предусматривают, что подрядчики, импортеры и продавцы должны предоставлять такие услуги.

Другими словами, существует возможность нарушения основных прав потребителей: права на качество, права на безопасность продукции и права на информацию. Параллельный импорт разрешен только в том случае, если подрядчик, импортер и продавец обеспечивают возврат, ремонт и замену

товаров ненадлежащего качества, соответствующую информационную поддержку и поддержку потребителей. Только в этом случае принятое решение (разрешение параллельного импорта) кажется разумным, отражающим не только интересы производителей, но и интересы потребителей.

В современных условиях потребители сталкиваются со многими проблемами. Законодатели отреагировали на современные вызовы, приняв меры не только по защите бизнеса, но и по защите наиболее уязвимых слоев населения от внешних негативных факторов. Основными целями страны в сложившейся ситуации являются достижение наилучшего баланса между интересами субъектов потребительских правоотношений, устранение дифференциации правового надзора и дальнейшее реформирование закона о защите прав потребителей как всеобъемлющего правового акта в области защиты прав потребителей.

### 1.3 Формы защиты прав потребителей

Как правило, защита гражданских прав представляет собой установленные законом меры защиты в случае нарушения гражданских прав, а также реальной угрозы такого нарушения.

Согласно статьям 11, 12 ГК «защита нарушенных или оспоренных прав потребителей осуществляется в форме: самозащиты, внесудебном порядке, в судебном порядке» [14].

Самозащита гражданских прав подразумевает «действие или система действий по защите гражданских прав лица, доверенного по закону или договору, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы» [72, с. 36]. «Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и от вредных последствий, возникших в итоге данного нарушения» [39, с. 93]. В Законе о защите прав потребителей предусмотрены определенные способы защиты нарушенных прав, которые могут быть

осуществлены уполномоченным лицом самостоятельно, без обращения в определенные государственные органы в рамках самообороны (ст. 23, 28) [44].

Это означает, что «в случае нарушения прав потребителя важно обратиться с устным иском к должностному лицу предприятия при оформлении покупки или заказа. Так, к примеру, если потребителем приобретен некачественный товар, который не соответствует его запросам, или по какой-либо причине его эксплуатация невозможна, то потребитель обладает правом вернуть товар по месту приобретения или изготовления, предъявив товар, потребовав его замены или восстановления, или расторжения договора, или по месту приобретения или изготовления товара» (ст. 18) [44]. «Требования потребителей должны удовлетворяться на добровольной основе. Если исполнитель отказывается удовлетворить права потребителя, на основании устного запроса он может сделать письменный запрос и отразить содержание запроса, указав факт отказа в удовлетворении устного запроса. Если ответ не получен или претензия отклонена, потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и потребовать возмещения материального и морального ущерба, помимо своей защиты» [72, с. 20-21].

Практика показывает, что «самозащита потребителя практикуется редко. Это объясняется тем, что данный способ защиты прав в исследуемой области имеет существенные отличительные черты. Покупатель (заказчик) – самый незащищенный субъект потребительского рынка от недобросовестности продавцов (производителей, исполнителей), поскольку уровень информированности граждан о собственных правах потребителей является недостаточным: умело пользоваться предоставленными законом правами, в особенности защищать их, практически невозможно» [24, с. 10-11].

Внесудебные механизмы защиты прав потребителей объединяют административный и частноправовой порядки действий. Согласно нормам статьи 40 Закона о защите прав потребителей и постановления Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав

потребителей и благополучия человека» осуществление административного механизма защиты прав потребителей возложена на Федеральную службу по надзору в области защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы [53].

В соответствии со статьей 40 Закона о защите прав потребителей, в компетенцию Роспотребнадзора входит:

- «организация и проведение проверок соблюдения потребителями требований, определенных международными договорами нашей страны, данным Законом, другими федеральными законами и нормативными правовыми актами, регламентирующими отношения в области защиты прав потребителей, выполнение предписаний должностных лиц органа государственного контроля;
- организация и осуществление проверок соответствия работ (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды;
- предупреждение действий, вводящих в заблуждение потребителей, и предупреждение причинения вреда имуществу потребителей, определенных в соответствии с международными договорами нашей страны, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами;
- применять в установленном законом порядке меры по предупреждению нарушений обязательных требований, нарушений прав потребителей, приостанавливать дела о нарушениях обязательных требований, издавать приказы об устранении выявленных нарушений обязательных требований;
- производители (исполнители, продавцы) при осуществлении своей деятельности осуществляют регулярный контроль за выполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния выполнения обязательных требований;
- статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав

потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу в связи с приобретением и использованием бракованных работ (услуг), опасных работ (услуг) или посредством предоставления потребителям несвоевременной, неполной, неправильной и вводящей в заблуждение информации о работах (услугах);

– ежегодные мероприятия по анализу и оценке результативности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

– ежегодную подготовку на основании итогов деятельности, а также государственных докладов о защите прав потребителей в стране в определенном Правительством Российской Федерации порядке» [44].

В свою очередь, частноправовой механизм защиты прав потребителей осуществляется в таких формах, как:

– «претензионная процедура, заключающаяся в том, что до обращения в суд или административный орган по разрешению конфликта потребитель обладает правом принять меры по его разрешению посредством направления ему устного или письменного обращения в досудебном, претензионном порядке в организацию. В договоре об оказании услуг могут закрепляться особенности искового порядка разрешения споров (сроки рассмотрения претензий, адреса и номера телефонов);

– общественная защита, которая осуществляется общественными объединениями потребителей, а также их ассоциациями и союзами. Отметим, что масштабы общественной защиты выявлены в статье 45 Закона о защите прав потребителей. Общественная защита объединяет право обращения в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (ст. 46), представления интересов потребителя» [8, с. 109-110].

Общественные объединения потребителей, а также их ассоциации и союзы для достижения своих уставных целей обладают правом:

- «принимать участие в разработке обязательных требований к работам (услугам), а также проектов законов и иных актов законодательства, регламентирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- проведение независимой экспертизы качества, безопасности работ (услуг), а также соответствия потребительских свойств работ (услуг), сведения о которых заявлены их продавцами (изготовителями, исполнителями) [8, с. 110];
- распространять информацию о правах потребителей и необходимых мерах по защите этих прав, результатах сравнительных исследований качества работ (услуг), а также другую информацию, способствующую реализации прав и законных интересов потребителей. Итоги сравнительных исследований качества работ (услуг), опубликованные общественными объединениями потребителей, не выступают рекламными;
- в целях принятия мер по повышению качества работ (услуг) федеральные органы исполнительной власти, организации вправе вносить предложения, приостанавливать производство и выполнение работ (оказание услуг), отзываться с внутреннего рынка работы (услуги), не соответствующие им и не подлежащие обязательному регламентированию согласно установленным российским законодательством требованиям о техническом регулировании;
- обращаться в органы прокуратуры с просьбой о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти и актов органов местного самоуправления, которые противоречат законодательству и иным актам российского законодательства в области защиты прав потребителей;
- обращение в суды с заявлением о защите прав потребителей и

законных интересов отдельных потребителей;

– принимать участие совместно с органом государственного контроля в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности работ (услуг)» [41, с. 421]

Также «органами местного самоуправления осуществляется защита прав потребителей. В пределах территории муниципальных образований органы местного самоуправления вправе рассматривать жалобы потребителей, давать консультации по вопросам защиты прав потребителей; обращаться в суды в защиту прав потребителей» (ст. 44) [44].

Изучаем судебную защиту прав потребителей. Защита прав потребителей является одним из приоритетов реализуемой национальной политики. Сохраняющийся высокий рост дел по спорам о защите прав потребителей является прямым свидетельством необходимости реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от августа от 28 сентября 2017 г. № 1837-р. Указанный документ содержит в себе положения, направленные на совершенствование законодательной базы, появления новых механизмов правовой защиты, повышения качества принимаемых судами решений за счет обобщения судебной практики в рамках, выделение положительных моментов и их усовершенствование

Однако отметим, что к настоящему времени уже введен и активно функционирует институт финансового уполномоченного, расширены не только возможности выбора способа и формы подачи обращений потребителей в уполномоченные органы власти и органы местного самоуправления, но и варианты проведения судебного заседания в период коронавирусной инфекции (COVID-19).

В настоящее время суд возбуждает гражданское дело по иску потребителей или иных лиц, обладающих правом подачи такого заявления

после проверки обязательных требований, закрепленных в ст. 131 ГПК РФ, основными из которых являются подсудность и исковая давность. Срок для возбуждения дела законодательно установлен и составляет пять дней.

В ст. 133 ГПК РФ указано, что судья, рассматривающий исковое заявление, выносит определение о возбуждении дела. Всем лицам, участвующим в процессе, не позднее следующего за вынесением определения рабочим днем должны быть направлены его копии.

Анализируемая группа гражданских дел рассматривается по общему правилу, в срок, не превышающих двух месяцев с момента поступления искового заявления в суд. Однако время для рассмотрения спора может быть увеличено в зависимости от сложности рассматриваемого дела, но не более чем еще на 1 месяц. В процессуальный срок рассмотрения гражданского дела не включается время, предоставляемое судом сторонам на примирительные процедуры.

Несомненно, что рассмотрение дел о защите прав потребителей, как и любого другого гражданского дела, осуществляется на основе принципов равноправия сторон и состязательности.

Между тем, суд должен указывать каждой из сторон на возможные последствия (в том числе и негативные) совершения ими тех или иных процессуальных действий, разъяснять каждой из сторон их права и обязанности, создавать все условия для полного и всестороннего исследования доказательств, предъявляемых каждой стороной процесса. Отметим, что в ст. 2 ГПК РФ содержится прямое указание на то, что одной из основных задач отечественного гражданского судопроизводства является защита нарушенных прав граждан.

Аналогичное указание действует в Федеральном законе «О защите прав потребителей» регламентирующем возможность защиты отдельного потребителя, признавая его наиболее слабой стороной в отношениях с производителями или поставщиками товаров, исполнителями работ и услуг.

Под принципом «равенство сторон» следует понимать то, что все стороны процесса равны перед судом и обладают равным объемом процессуальных полномочий. Наряду с этим, равенство сторон подразумевает полное и безоговорочное равенство участников гражданского судопроизводства независимо от материального и иного положения участников в обществе [17, с. 29].

Судебное разбирательство по вопросам защиты прав потребителей всегда проводится в открытом судебном заседании, то есть при рассмотрении дела могут присутствовать не только участники судопроизводства, но и иные лица. С разрешения судьи, председательствующего в зале судебного заседания может осуществляться кино-, фотосъемка, видеозапись или трансляция судебного заседания по радио и телевидению, на осуществление аудио или письменной записи разрешение суда не требуется.

Однако заседание суда может быть закрытым, поскольку дела, рассматриваемые в суде, могут содержать информацию, относящуюся к государственной тайне, тайне усыновления (удочерения) ребенка или иную секретную информацию, предусмотренную нормами действующего федерального законодательства.

Если суд принимает решение о рассмотрении дела о защите прав потребителей в закрытом судебном процессе, он должен вынести об этом мотивированное определение [6, с. 456].

В закрытом заседании помимо суда имеют право присутствовать стороны процесса, а также их представители, лица, содействующие осуществлению правосудия, приглашенные судом или сторонами процесса.

По нашему мнению, одной из особенностей рассмотрения анализируемой категории дела является проблема доказывания, а именно вопрос о том, «какая из сторон» гражданского процесса и «что» должна доказывать.

В ст. 10 анализируемого закона «О защите прав потребителей» установлено, что продавец или исполнитель обязаны информировать

потребителей об особенностях товара или услуги, а также о возможных последствиях ненадлежащей эксплуатации. Однако законодателем не определены конкретные способы такого информирования, что по-нашему мнению, является «пробелом в праве».

В свою очередь, закрепление в законе конкретных способов информирования потребителей могло бы существенно снизить уровень недопонимания между покупателем и продавцом при возникновении конфликтной ситуации [12, с. 195].

Нормами ГПК РФ установлены полномочия суда по определению того, какая сторона и что именно должны доказывать в судебном разбирательстве.

В настоящее время, продавец или исполнитель всегда отвечают за непредставление информации или предоставление неполной информации о потребительских свойствах товара или услуги, даже если они сами не обладают этой информацией в полном объеме. Риски, связанные с отсутствием полной и достоверной информации о товаре, работах и услугах полностью несет сам продавец, изготовитель или исполнитель. К такому выводу ВС РФ пришел, например, в своем определении от 11.10.2011 № 45-В11-10.

При рассмотрении исковых заявлений на стадии подготовки к рассмотрению дела суд устанавливает пределы доказывания по исковым требованиям.

Правовые нормы, устанавливающие механизмы защиты прав потребителей, гласят, что все стороны имеют право доказывать то, на что они ссылаются, и обосновывать свои требования или возражения.

Так, при возникновении спора о причине появления дефектов у проданного товара или проведенных работ и оказанных услуг, именно продавец или исполнитель за свой счет имеет право провести экспертизу, устанавливающую причину появления этих дефектов. В том случае, если продавец выигрывает спор, потребитель обязан возместить все издержки, понесенные продавцом [16, с. 9].

Необходимо отметить, что в случае возникновения споров, связанных с нарушенными правами потребителей, бремя доказывания во многом зависит от того, установлен ли на товар или услугу гарантийный срок. На время действия гарантийного срока это бремя всегда лежит на продавце или исполнителе. При отсутствии у предмета спора гарантийного срока именно потребитель должен доказать, что дефекты, указанные в исковом заявлении, возникли до начала эксплуатации и стали причиной поломки.

В Постановлении Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 № 17 указано, что при установлении факта получения недостоверной и неполной информации, предоставленной потребителю, суд должен исходить из того, что потребитель не знал и не должен был знать о свойства и характеристиках приобретаемого им товара или получаемой услуги. Ответственность за такую информацию несет только исключительно сторона, продающая товар, выполняющая работу или оказывающая услугу.

Так же необходимо отметить, что если к заявленным требованиям добавляется еще и требование о возмещении морального вреда, то для суда о принятии решения о такой компенсации достаточно установления факта нарушения заявленного права потребителя. Принимая решение о размере такого вреда, судья не только исходит из размера, заявленного в требовании, но и руководствуется принципом разумности и справедливости.

Окончательный размер возмещения морального вреда определяется судом, причем размер возмещения не зависит от размера подлежащего возмещению имущественного вреда и фактического убытка потребителя. Истец вправе самостоятельно требовать тот размер возмещения морального вреда, который он считает необходимым, а суд решает вопрос о соразмерности вреда.

Анализ и обобщение судебной практики показывают, что средняя сумма запрашиваемого потребителями морального вреда составляет порядка 15 тысяч рублей, тогда как реальная сумма удовлетворения этих требований в среднем не превышает 2-2,5 тысяч рублей.

Отметим, что зачастую продавцы отказывают потребителям в удовлетворении их требований, обосновывая свое решение отсутствием товарного или кассового чека. Такой отказ является необоснованным, поскольку для суда достаточно наличия свидетельских показаний о факте приобретения товара или заказа услуги у того или иного продавца или исполнителя [8, с. 274].

Если купля-продажа была осуществлена дистанционно, то в качестве доказательства суд может принять выписку с банковского счета или иные документы, подтверждающие факт перевода денежных средств ответчику.

При рассмотрении дел о защите прав потребителей немаловажное значение имеет заключение экспертизы, проводимое с целью доказательства ненадлежащего качества товара или услуги и несоответствия заявленным качествам и потребительским свойствам. Именно посредством экспертизы суд устанавливает наличие дефекта у товара или услуги изначально, или он был вызван неправильной эксплуатацией. Зачастую возникают ситуации, когда истец недоволен результатами экспертизы ответчика.

В таком случае законодатель предоставляет право истцу самостоятельно произвести экспертизу, как в государственном, так и в частном учреждении. Однако если имеет место быть ситуация, ставящая под сомнение достоверность проведенных экспертиз, суд назначает независимую судебную экспертизу, на основании которой принимает решение об исходе дела. В нормах закона о защите прав потребителей так же установлено, что продавец обязан подтвердить причину возникновения недостатков товара, заявленных покупателем путём проведения экспертизы. Экспертиза может быть проведена по инициативе той или иной стороны до суда, а также быть назначена решением суда [21, с. 7].

Можно сделать вывод, что заключение является письменным доказательством, относящимся к обязательным доказательствам при рассмотрении дел о защите прав потребителей, несмотря на то, что в п. 7 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 19 декабря 2003 № 23

указано, что заключение эксперта не относится к исключительным средствам доказывания и должно оцениваться в совокупности со всеми имеющимися в деле доказательствами.

Иные процедурные вопросы судебного рассмотрения дел о защите прав потребителей будут рассмотрены нами во второй части научной статьи.

В действующем в России законодательстве понятие «потребитель» можно встретить довольно часто. Интерпретация данного понятия в различных нормативно-правовых актах разнообразна.

На общем нормативном уровне права потребителей защищены достаточно большим количеством нормативных актов. В то же время, принимая во внимание тот факт, что каждый гражданин может выступать в качестве потребителя в отдельных случаях, нет никаких сомнений в важности разработки специального правового регулирования таких отношений.

В случаях, когда потребители не уверены в возможности эффективной защиты своих прав, целесообразнее обращаться за защитой в органы государственной власти Российской Федерации, органы местного самоуправления или общественные объединения потребителей. Сотрудники этих агентств оказывают помощь потребителям в правильном определении ситуации, помогают составить исковое заявление и при необходимости оказывают юридическую поддержку действиям потребителя до решения суда или возобновления рассмотрения прав потребителя в предварительном судебном заседании [29, с. 54].

Гражданско-правовые средства – это комплекс действий правового характера, закрепленных гражданским законодательством и нацеленных на достижение субъектами конкретных целей. К данным средствам можно отнести договор, меры гражданско-правовой ответственности, оперативного воздействия и прочее.

Продавец должен вернуть средства в течение десяти дней после обращения с неоплаченным клиентом. В течение этого времени проводится обследование (за исключением сложных случаев, которые делятся сорок пять

дней). Если клиент возвращает качественный продукт, деньги должны быть возвращены немедленно или в течение трех дней. По окончании данного срока и без полученного ответа необходимо обратиться в Роспотребнадзор.

Существует стандартный порядок выполнения тех или иных процедур, которые присущи для защиты любого права потребителя и о которых потребитель должен знать.

В современных условиях потребители сталкиваются со многими проблемами. Законодатели отреагировали на современные вызовы, приняв меры не только по защите бизнеса, но и по защите наиболее уязвимых слоев населения от внешних негативных факторов. Основными целями страны в сложившейся ситуации являются достижение наилучшего баланса между интересами субъектов потребительских правоотношений, устранение дифференциации правового надзора и дальнейшее реформирование закона о защите прав потребителей как всеобъемлющего правового акта в области защиты прав потребителей.

## ГЛАВА 2

### ОСОБЕННОСТИ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ РФ

#### 2.1 Правовое регулирование отношений по защите прав потребителей

При исследовании вопроса о нынешнем состоянии законодательства о защите прав потребителей целесообразно, в первую очередь, обратиться к одному из ключевых принципов гражданского права, коим является автономия воли. Автономия воли, как отмечается в доктрине гражданского права, представляет собой возможность свободно вступать или не вступать в гражданские правоотношения. Наиболее частным проявлением автономии воли является принцип свободы договора, который нашёл своё непосредственное отражение в ст. 421 ГК Российской Федерации. Анализ данной нормы, а также положений науки права, показывает, что свобода договора проявляется в свободе лица определять, в частности, потенциального контрагента, конструкцию договора, а также условий, на основе которых планируется существование договора.

Как представляется, такая свобода экономических связей, которая возникла в России в конце прошлого века, повлекла за собой всевозможные злоупотребления со стороны предпринимателей в отношении потребителей. При этом не особо серьёзной преградой для злоупотреблений считалось существование уже в тот период времени Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Действие принципа свободы договора не было законодательно как-то ограничено. В связи с чем, экономически более сильные субъекты права (субъекты предпринимательства) всяческим образом включали дискриминирующие условия в содержание договора. О последствиях таких обстоятельств упоминать не стоит.

Законодательство о защите прав потребителей объединяет комплекс нормативных правовых актов разной отраслевой направленности, поэтому в

совокупности с этим признаком его можно выделить в отдельную комплексную отрасль права.

Данной позиции придерживаются А.Е. Шерстобитов и Т.Л. Левшина. Проанализировав использование норм Закона о защите прав потребителей на практике, они отметили, что «...включенный набор нормативных норм поведения можно определить как сложную отрасль законодательства, тесно связанную с отраслевым законодательством, и использовать ее основные, базовые понятия (например, контракт, преступление, вина, ответственность), без этих действий правоохранительных органов» [37, с. 136].

Подобной позиции относительно рассматриваемой специфики законодательства о защите прав потребителей придерживался М.Ю. Чельшев. Он определял законодательство о защите прав потребителей как «...совокупность нормативных правовых актов различной отраслевой направленности, с помощью которой создается механизм охраны личных прав потребителей, гарантий их осуществления, результатов несоблюдения и нарушения данных прав». Это законодательство, по мнению М.Ю. Чельшева, «является видимым проявлением существующего в настоящее время в отечественном законодательстве межотраслевого института защиты и охраны прав потребителей» [75, с. 39].

«Общественные отношения между потребителями и производителями, продавцами и исполнителями, а также общественные отношения между национальными органами власти, органами местного самоуправления и коммерческими организациями, направленные на соблюдение и обеспечение защиты прав потребителей, рассматриваются как предмет правоотношений в области защиты прав потребителей» [32, с. 137].

Рассмотренные отношения условно можно выделить в две большие категории:

- «направленные на защиту прав потребителей, регламентирующие реализацию частных интересов;
- направленные на защиту прав потребителей, регламентирующие

реализацию публичных интересов» [32, с. 40].

Отношения первой категории базируются на принципах, изложенных в пункте 1 статьи 2 ГК Российской Федерации, а именно: равенство, автономия воли и имущественная самостоятельность участников гражданского оборота.

Во второй категории рассматриваются отношения, основанные на принципах власти и подчинения, что является неравноправным, поскольку деятельность соответствующих субъектов, защищающих права потребителей, определяется национальным принудительным механизмом. Конкретные обстоятельства этих отношений заключаются в следующем: одной стороной всегда является государство с помощью уполномоченных государственных органов, а другой стороной является потребитель [83, с. 186].

В качестве примера данных отношений можно привести отношения по поводу получения лицензии на право осуществления отдельных видов деятельности, стандартизации и сертификации товаров и услуг. Это является гарантией успешной реализации права потребителя на безопасность товара, работы и услуги, но сам потребитель непосредственного участия в данных отношениях не принимает.

А.А. Райлян предложил классифицировать отношения, вытекающие непосредственно из Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» по следующим группам:

- «имущественные отношения – данная группа отношений складывается между потребителями и продавцами при осуществлении ими сделок по купле-продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг. По мнению профессора, эти отношения носят гражданско-правовой характер и являются самыми массовыми в потребительской сфере;
- публично-правовые отношения, образующиеся в процессе осуществления органами государственного контроля проверки за соблюдением организациями требований законов и иных актов российского законодательства Российской Федерации в области защиты

потребительских прав, а также осуществления органами исполнительной власти постоянного надзора за качеством и безопасностью выпускаемых данными субъектами товаров;

– муниципальные отношения, возникающие в момент осуществления органами местного самоуправления своих прав по защите прав потребителей;

– общественно-правовые (корпоративные) отношения, складывающиеся в случае, когда защиту прав потребителей осуществляют общественные объединения потребителей» [62, с. 246].

Данная классификация в полной мере соответствует существующему в настоящий момент законодательству по защите прав потребителей. Урегулирование имущественных отношений совершается большинством статей главы 1-3 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» [44]. Публично-правовые, муниципальные и корпоративные отношения упорядочены и регламентированы в главе 4 рассматриваемого Закона.

В свою очередь, способом регулирования публично-правовых отношений является публично-правовой метод. Он предполагает отсутствие юридического равенства у субъектов правоотношений, императивность, разрешение возникающих споров во внесудебном порядке, вынужденный (принудительный) характер ответственности.

В статье 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» «дано четкое определение структуры законодательства о защите прав потребителей» [44]. В частности, в ней отмечается, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», другими федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, принимаемыми в соответствии с ними.

Если расположить указанные нормативные правовые акты по признаку содержащейся в них юридической силы, то можно выделить четыре основных уровня:

- ГК Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- другие федеральные законы;
- иные нормативно-правовые акты Российской Федерации.

Важно также обратить внимание на тот факт, что отношения по защите прав потребителей подвержены многостороннему правовому регламентированию. Исходя из смысла и содержания пункта 4 статьи 15 Конституции Российской Федерации [31], пункта 2 статьи 7 ГК Российской Федерации, а также статьи 2 Закона РФ «О защите прав потребителей» можно сделать вывод, что на всей территории Российской Федерации наивысшей юридической силой обладают международные договоры.

Таким образом, если условиями международного договора Российской Федерации определены иные правила, отличные от тех, которые предусматриваются в национальном законодательстве, то применять и руководствоваться следует правилами международного договора, нормами и принципами международного права.

Важнейшим международным правовым документом выступает Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 года № 39/248 «Руководящие принципы для защиты прав потребителей» [23].

Примерами актов международного права, содержащих нормы правового регулирования в области защиты прав потребителей, являются:

- Монреальская «Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок» от 28 мая 1999 года. В данном документе говорится, что при международных воздушных перевозках первостепенное значение должно быть уделено обеспечению защиты интересов потребителей и необходимости справедливой компенсации на основе принципа наиболее полного возмещения [37];
- Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств – участников СНГ в области защиты прав потребителей от 25 января 2000 года [38].

В пункте 3 Соглашения говорится, что «граждане каждого государства – участника СНГ, а также иные лица, проживающие на его территории, при возникновении оснований, могут использовать в части своих нарушенных потребительских прав аналогичную правовую защиту, как и у граждан этих государств, с правом обращения в государственные и общественные организации по защите прав потребителей, другие организации, а также имеют полное право предъявления исков в суды и осуществления иных процессуальных действий» [38].

Договор «О проведении согласованной антимонопольной политики» от 25 января 2000 года, заключенный странами – участницами СНГ.

В соответствии с пунктом 2 статьи 2 Договора «одной из задач является создание условий для развития конкуренции, эффективного функционирования товарных рынков и защиты прав потребителей» [39].

После международных договоров вторым значимым по юридической силе источником права в сфере защиты прав потребителя является внутреннее (национальное) законодательство, которое, прежде всего, направлено на восстановление нарушенного имущественного положения потерпевшего, возмещение морального вреда и компенсацию причиненных ему убытков.

Акты гражданского законодательства, регламентирующие отношения по защите прав потребителей, составляют два основных уровня:

1) Федеральное законодательство.

ГК Российской Федерации, который является основным нормативным правовым актом, определяющим права и обязанности сторон в договорах, заключаемых при совершении сделок купли-продажи, а также особых оснований и мер ответственности за нарушение установленных правил.

Применительно к договорам купли-продажи первоочередное значение имеют посвященные продаже товаров в розницу нормы, закрепленные в § 2 главы 30 части 2 ГК Российской Федерации.

В статье 9 Федерального закона от 26 января 1996 года «О введении в действие части второй ГК Российской Федерации» определено общее для всех

видов гражданско-правовых договоров правило, согласно которому гражданин, являющийся одной из сторон в обязательстве, при использовании, приобретении или заказе товаров, работ или услуг для личных нужд, полностью обладает всеми правами и возможностью их использования, предоставленными потребителям Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» [40].

Федеральный Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года № 2300-1.

На протяжении всего периода формирования и развития целого комплекса законодательства о защите прав потребителей, после его полного анализа и изучения применения в практических ситуациях, в данный Закон многократно вносились изменения и дополнения в целях дальнейшего усовершенствования всей системы. После всех внесенных изменений на настоящий момент структура Закона включает в себя четыре главы. В преамбуле Закона содержатся основополагающие понятия и определения, которые используются и имеют отношение практически к каждой части Закона.

Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), осуществляет государственную и общественную защиту интересов потребителей, а также выявляет порядок реализации данных прав.

Первая глава Закона «Общие положения» регулирует общие положения в области защиты прав потребителей. В ней даны ключевые понятия отрасли, закреплены основные права потребителей, а также определена

ответственность изготовителя. Зафиксировано право потребителей на судебную защиту.

Глава вторая «Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям» полностью посвящена разъяснению и решению спорных вопросов и ситуаций, возникающих на практике между продавцом и потребителем при продаже товаров. Глава третья «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)» регламентирует отношения потребителя и исполнителя в процессе осуществления работ и оказания услуг.

Глава четвертая «Государственная и общественная защита прав потребителей» фиксирует полномочия федерального органа исполнительной власти в области защиты прав потребителей, закрепляет права общественных объединений потребителей, созданных в целях защиты потребительских прав.

Отношения, затрагивающие защиту прав потребителей, также регламентируют целый ряд иных федеральных законов, например: Федеральный закон «О техническом регулировании» [52], Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» [45], Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» [50] и другое.

## 2) Подзаконные нормативные акты.

Следующий уровень актов называется подзаконным. Его составляют Указы Президента Российской Федерации и Постановления Правительства Российской Федерации.

Согласно статье 1 Закона «О защите прав потребителей» и статье 3 ГК большей юридической силой среди подзаконных нормативных актов обладают Указы Президента Российской Федерации, однако их действие в данной области общественных отношений нетипично.

В соответствии с пунктом 4 статьи 3 ГК Российской Федерации на основании и во исполнение ГК Российской Федерации, иных законов, указов Президента Российской Федерации Правительство вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, включая положения о защите прав потребителей.

В частности, в соответствии со статьей 26, 38 Закона «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации вправе утверждать правила отдельных видов договоров купли-продажи, правила продажи отдельных видов товаров, правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг) [44].

В качестве примера можно выделить:

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 апреля 1997 года № 720 [44];
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года № 918 «Об утверждении правил продажи товаров по образцам» [57].

В соответствии с пунктом 2 статьи 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Федеральный антимонопольный орган вправе давать официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей [44].

Однако следует учитывать, что относительно таких документов действует единое требование, которое было отражено в Постановлении Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 года № 1009 «Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации» [46].

«В соответствии с данным актом, нормативные акты министерств и ведомств Российской Федерации, если они затрагивают свободы и законные интересы граждан или обладают межведомственным характером, необходимо зарегистрировать в Министерстве юстиции Российской Федерации и

официально опубликовать в «Российской газете» в срок не позднее 10 дней после их государственной регистрации.

В то же время, как и эти законы и уставы, в качестве источников нормативно-правовых актов были выбраны материалы по судебной практике в Российской Федерации. Хотя в России судебная практика не считается источником права, суды низшей инстанции часто используют обзор судебной практики для ведения судебных разбирательств» [46].

Например, по делам о защите прав потребителей необходимо учитывать Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 апреля 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [47], Обзор Верховного Суда России от 1 февраля 2012 года «Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел».

Таким образом, в Российской Федерации защита прав потребителей предусмотрена гражданским, административным и уголовным законодательством, однако же, основным актом гражданского законодательства в данной сфере является Закон «О защите прав потребителей».

Законодательство о защите прав потребителей объединяет в себе комплекс нормативных правовых актов, которые носят различную отраслевую направленность, следовательно, в связи с данной особенностью его можно выделить в самостоятельную комплексную отрасль права.

## 2.2 Отличительные черты защиты прав потребителей при выполнении услуг

В случае оказания услуг или выполнении работ существенным условием заключаемого договора выступает срок оказания услуг или выполнения работ. На основании статьи 27 Закона о защите прав потребителей «исполнитель обязан осуществить выполнение работ (оказание услуг) предусмотренные

правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг) сроки» [44].

«Закон о защите прав потребителей предусматривает правовые последствия невыполнения работ или оказания услуг в течение срока, указанного в договоре. Потребитель сам имеет право подать претензию, не дожидаясь истечения указанного срока, при условии, что в процессе выполнения работы (оказания услуг) выяснится, что она не была выполнена в срок» [86].

Таким образом, потребители имеют право:

- «назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам по разумной цене или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- требовать снижения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- осуществить отказ от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)» [48, с. 6].

Кроме того, «потребители могут потребовать полной компенсации ущерба, причиненного нарушениями условий работы (обслуживания). В соответствии с конкретными требованиями потребителей компенсируйте потери в соответствующее время.

Если потребитель устанавливает новый срок выполнения (предоставления) работы (услуги), это должно быть указано в договоре» [31, с. 7].

Если в заключении договора на оказание услуг отказано, необходимо снизить выполнение работ или цену подписанного договора, цена по договору рассчитывается следующим образом:

- «при предъявлении потребителем требования о пропорциональном снижении покупной цены товара Цена товара принимается во внимание к моменту вынесения судом решения о пропорциональном снижении

покупной цены в случае, если потребитель выдвинул требование о снижении цены или оно добровольно не было удовлетворено;

– при возврате товара ненадлежащего качества потребитель может потребовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара, либо в случае, если требование не удовлетворено добровольно, в момент принятия решения судом;

– при возврате товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, сумма денег, уплаченная за товар, возвращается на сумму, уплаченную в день возврата этого товара, а также уплачивается плата за предоставление кредита» [31, с. 7-8].

Необходимо иметь в виду, что «имеется право на неустойку, если был назначен новый срок для выполнения работы. Законом о защите прав потребителей определена возможность потребителя взыскать неустойку с исполнителя работ в размере трех процентов за каждый день (час) просрочки» (ст. 28) [44].

Требования потребителя не могут быть удовлетворены, если исполнитель может доказать, что нарушение сроков выполнения работы (услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

В случае обнаружения недостатков выполненной работы (оказанной услуги), потребитель обладает правом по своему выбору потребовать:

– «безвозмездно устранить недостатки осуществленной работы (оказанной услуги);

– снижения цены осуществленной работы (оказанной услуги);

– безвозмездного изготовления другой вещи из того же материала, которая была того же качества или выполняла работу снова и снова. При этом потребитель обязан вернуть исполнителю ранее переданную ему вещь;

– возмещение затрат на устранение недостатков выполненной работы

(услуги) собственными силами или третьими лицами» [44].

Если в установленный договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не были устранены исполнителем, потребитель может отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказанной услуги) и потребовать полного возмещения убытков. При обнаружении существенных недостатков выполненной работы (оказанной услуги) или других существенных отступлений от условий договора потребитель также может отказаться от исполнения договора [48, с. 7].

В случае, если предусмотренный договором гарантийный срок меньше двух лет (пять лет на недвижимое имущество), а по истечении гарантийного срока потребитель обнаружил недостатки работ (услуг), однако в течение двух лет (пять лет на недвижимое имущество), потребитель может предъявить вышеуказанные требования.

В случае, когда требование об обнаружении существенных недостатков работы (услуги) не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток считается неустраняемым, а потребитель по собственному усмотрению обладает правом требовать:

- «снижения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещение затрат на устранение недостатков выполненной работы (услуги) собственными силами или третьими лицами;
- отказ в выполнении работ (оказании услуг) и возмещении ущерба» (ст. 29) [44].

«Исполнитель должен соответствовать требованиям потребителя и исправить недостатки, выявленные потребителем. Исполнитель обязан устранить недостатки в работе (услуге) в разумные сроки, установленные потребителем. Закон о защите прав и интересов потребителей не устанавливает ограничения по срокам. Под разумным периодом следует понимать период (промежуток времени), в течение которого потребитель имеет право реализовать свое право на устранение недостатков, а

исполнитель, в свою очередь, может выполнить возложенные на него обязательства по устранению работ (услуг). Этот период может быть разным для каждого бизнеса (услуги)» [31, с. 10].

Отметим, что «требования потребителей о снижении цены выполненной работы (оказанной услуги), возмещении расходов по устранению собственными силами или третьими лицами недостатков выполненной работы (оказанной услуги), а также о возврате денежной суммы, уплаченной за работу (услугу), и возмещении убытков, причиненных отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. Требования потребителей о безвозмездном изготовлении иной вещи из однородного материала одного и того же качества или о повторном выполнении работы (услуги) должны быть удовлетворены в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а если этот срок не установлен, – в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), не выполненной надлежащим образом» (ст. 31) [44].

«В ходе выполнения отдельных работ (например, при выполнении общестроительных работ) смета может составляться между подрядчиком и потребителем и оформляться в виде приложения к договору. Закон о защите прав потребителей предусматривает два вида оценок: корпоративные оценки и приблизительные оценки. Если одна из сторон считает это необходимым, проводится оценка. В сводной смете указаны все необходимые работы, их стоимость, материальные затраты. Комплексная смета остается без изменений и подписывается обеими сторонами. Потребители и подрядчики будут уведомлены, если в фиксированные сметы будут внесены изменения. С ними заключали дополнительные соглашения или переписывали сметы. Исполнитель не может требовать увеличения общей сметы, а потребитель не может требовать уменьшения сметы, в том числе исключения возможности предоставления всех необходимых работ (услуг) или расходов на момент заключения договора. Исполнитель имеет право потребовать значительного

увеличения стоимости материалов и оборудования, предоставленных исполнителем, а также услуг, предоставляемых ему третьей стороной, которые не были предоставлены на момент заключения контракта. Если потребитель отказывается выполнять это требование, исполнитель может расторгнуть договор в судебном порядке» [31, с. 11].

«Если в договоре между исполнителем и потребителем нет отдельных правил, исполнитель выполняет проект (услугу) из собственных материалов и за свой счет. Согласно правилам ответственности продавца за товары ненадлежащего качества, подрядчик, который предоставляет материалы для выполнения работы, несет ответственность за их ненадлежащее качество. Материалы, предоставленные исполнителем, оплачиваются потребителем в соответствии с договором. Обычно стоимость материалов уже включена в стоимость выполненной работы или услуги. Однако при покупке материалов специально для потребителей процедуры расчета должны быть согласованы с контрактом. Материал может быть предоставлен подрядчиком потребителю в кредит, но последующие изменения цены на материал, предоставленный в кредит, не приведут к перерасчету подрядчиком» [31, с. 12].

Исполнитель обязан предупредить потребителя о непригодности или плохом качестве предоставленного потребителем материала (вещи).

В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого от потребителя материала (вещи) исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом такого же качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала в разумные сроки, а при отсутствии однородного материала такого же качества возместить потребителю двойную цену утраченного материала, а также понесенные потребителем расходы.

Отметим, что «цена передаваемого исполнителю материала определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение» (ст. 35) [44].

Исполнитель должен своевременно информировать потребителя о том, что выполнение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполненной работы (оказанной услуги) или привести к невозможности ее своевременного выполнения.

После оказания услуги необходимо ее принять и произвести ее оплату.

### 2.3 Ответственность исполнителя услуг за нарушение прав потребителей

Ответственность исполнителя, как следует из положений пункта 3 статьи 13 и статьи 15 Закона о защите прав потребителей, наступает в форме возмещения вреда, уплаты неустойки (пени) и возмещения морального вреда.

Отметим, что «при нарушении установленных сроков выполнения (оказания) работы (услуги) или новых сроков, установленных потребителем, исполнитель обязуется ежедневно (ежечасно, если срок определен в часах) задерживать выплату неустойки (пени) в размере трех процентов от цены выполнения работы (оказания услуги) потребителю, если в договоре о выполнении работы (оказании услуги) не определена цена выполнения (оказания услуги) работы, общая цена заказа. Отметим, что в договоре о выполнении работ (услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени)» (п. 5 ст. 28) [44].

Согласно статье 330 ГК Российской Федерации «неустойкой (штрафом, пеней) признается установленная законодательством или договором денежная сумма, которую должник обязуется уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, прежде всего, в случае просрочки исполнения» [14].

Требования потребителей о выплате денежных средств должны быть удовлетворены изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

Отметим, что «под убытком понимаются расходы, понесенные лицом за утрату или повреждение утраченного дохода (упущенной выгоды), право на которые было нарушено, за восстановление нарушенного права или за утрату или повреждение его имущества, а также за утрату или повреждение упущенного дохода (упущенной выгоды), которые данное лицо может получить в условиях обычного гражданского оборота (если его право не было нарушено)» (ст. 15) [44].

Убытки взыскиваются вне зависимости от взыскания неустойки и сверх нее. Причиненные потребителю в связи с нарушением исполнителем его прав убытки подлежат возмещению в полном объеме, за исключением случаев, когда ГК Российской Федерации установлен ограниченный размер ответственности.

Ущерб превышает сумму штрафа (штрафа). В то же время убытки и убытки не освобождают исполнителя от выполнения своих обязательств перед потребителями. Размер убытка определяется ценой, по которой обязательство должно быть исполнено в день добровольной оплаты претензии, если претензия не оплачена добровольно – в день подачи претензии [84, с. 383].

В соответствии со статьей 151 ГК Российской Федерации под моральным ущербом понимаются физические и моральные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и нематериальные блага.

Для возникновения права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих условий:

- «гражданину причинен моральный вред, то есть физические или моральные страдания;
- противоправное действие (бездействие) лица, нарушающее принадлежащие гражданину нематериальные права или причинившее ущерб, посягающее на принадлежащие гражданину нематериальные блага);
- причинная связь между противоправным деянием (бездействием) и

моральным вредом;

– вина причинителя вреда» [44].

Отметим, что «причинами убытков могут быть производитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер). Поэтому возмещение морального вреда, в свою очередь, может быть возложено непосредственно на каждого из лиц, несущих ответственность за причинение морального вреда потребителю в результате его действий (бездействия), не входящих в функции, возложенные на них по договору с изготовителем или продавцом товара» (ст. 15) [44].

Обязанность доказать отсутствие вины лежит на причинителе морального вреда. Он также может быть освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред возник в результате нарушения прав потребителя в результате действия непреодолимой силы.

Размер возмещения морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного ущерба, ущерба и других имущественных требований. Нанесенный моральный ущерб возмещается в денежной форме. Размер компенсации определяется соглашением сторон, а в случае спора-судом и не зависит от размера возмещения имущественного ущерба.

При определении размера возмещения морального вреда суд учитывает степень вины лица, нарушившего порядок, и другие обстоятельства, заслуживающие внимания. Суд также должен учитывать степень физических и моральных страданий, связанных с индивидуальными особенностями пострадавшего гражданина [81, с. 160].

При определении размера возмещения ущерба должны учитываться требования разумности и справедливости. Размер компенсации морального вреда зависит от характера и объема причиненных истцу моральных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, других заслуживающих внимания обстоятельств и не может зависеть от

суммы предъявленного обеспеченного иска о возмещении материального ущерба, убытков и иных материальных требований.

Отметим, что «производитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям» (п. 4 ст. 14) [44].

Согласно статье 401 ГК Российской Федерации «под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непреодолимые обстоятельства в этих условиях. К ним относятся землетрясения, наводнения, засухи и аналогичные природные явления, а также общественные события (войны, эпидемии, масштабные забастовки, объявление карантина)» [14].

Так, права потребителей ограничены по сравнению с действующим законодательством, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей.

В статье 401 ГК РФ также перечислены некоторые обстоятельства, которые не могут быть отнесены к непреодолимой силе: нарушение обязанностей контрагентами должника, отсутствие на рынке товаров, необходимых для исполнения товарного обязательства, отсутствие необходимых денежных средств [14].

«Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) в главе 14 («Административные правонарушения в области предпринимательской деятельности») содержит ряд деяний, которые непосредственно нарушают права потребителей» [49].

Подводя итог к данной главе, отметим, что законодательство о защите прав потребителей обеспечивает защиту имущественных прав и интересов потребителей и гарантирует им право на полное возмещение вреда или убытков. Кроме того, законодательство о защите прав потребителей подлежит прямому применению к правоотношениям в сфере оказания туристских услуг.

ГК Российской Федерации основным нормативным правовым актом, определяющим права и обязанности сторон в договорах, заключаемых при совершении сделок купли-продажи, а также особых оснований и мер ответственности за нарушение установленных правил.

На протяжении всего периода формирования и развития целого комплекса законодательства о защите прав потребителей, после его полного анализа и изучения применения в практических ситуациях, в Федеральный Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» многократно вносились изменения и дополнения в целях дальнейшего усовершенствования всей системы. После всех внесенных изменений на настоящий момент структура Закона включает в себя четыре главы. В преамбуле Закона содержатся основополагающие понятия и определения, которые используются и имеют отношение практически к каждой части Закона.

В случае, когда условиями международного договора Российской Федерации определены иные правила, отличные от тех, которые предусматриваются в национальном законодательстве, то применять и руководствоваться следует правилами международного договора, нормами и принципами международного права.

После международных договоров вторым значимым по юридической силе источником права в сфере защиты прав потребителя является внутреннее (национальное) законодательство, которое, прежде всего, направлено на восстановление нарушенного имущественного положения потерпевшего, возмещение морального вреда и компенсацию причиненных ему убытков.

Законодательство, регламентирующее отношения в сфере защиты прав потребителей, совершенствуется, добавляются новые понятия. Оно хорошо адаптировано к рыночным условиям, однако нуждается в некотором видоизменении.

Законодательство предусматривает административную, уголовную и гражданско-правовую ответственность в сфере защиты прав потребителей.

## ГЛАВА 3

### ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ

#### 3.1 Защита прав потребителей медицинских услуг

Современные жизненные реалии, в том числе последние два года (2020 и 2021) показали большую значимость медицинских услуг для населения. Конечно, это связано со сложной эпидемиологической ситуацией, вызванной COVID-19, увеличением спроса на платные медицинские услуги, лабораторные исследования.

Причиной такого скачка в развитии сектора медицинских платных услуг можно назвать оптимизацию государственной медицины, появление большого количества частных клиник с хорошей репутацией, прозрачность оказания медицинской помощи на примере появления порталов с отзывами о медицинских работниках, оказание платных медицинских услуг государственными и муниципальными учреждениями официально с применением кассы, а также адаптацию населения к новым социально-экономическим условиям.

В результате доля сегмента рынка платных медицинских услуг увеличилась за последние 13 лет – с 33% в 2005 г. до 70% в 2019 г. В стоимостном выражении объем рынка платных медицинских услуг в России в 2006–2019 гг. возрастает с 603,9 до 846,5 млрд рублей.

При обращении за получением медицинских услуг потребитель еще более уязвим, чем при предоставлении иных услуг, поскольку в данном случае речь идет о его здоровье или здоровье членов его семьи.

Защита прав пациента – это «сложная система правовых средств, наиболее последовательно организованная с целью фактической реализации прав пациента и устранения препятствий, стоящих на пути его интересов» [50].

«Конкретизация правовых норм, регулирующих оказание медицинской помощи (медицинских услуг), необходима как пациенту, так и врачу» [51, с. 48-49]. В соответствии с Конституцией «каждый гражданин может защищать свои права всеми способами, не запрещенными законом. Эти способы защиты должны быть направлены на предупреждение правонарушения, устранение его последствий, а также на воздействие на преступника» [31].

Закон РФ «О защите прав потребителей» при всех его положительных сторонах не различает разновидности услуг (бытовые, образовательные и другое), действует одинаково для всего их многообразия, представленных на российском рынке. Поэтому зачастую возникают проблемные ситуации при применении данного нормативного правового акта в различных видах деятельности, в частности, в сфере предоставления медицинских услуг.

Отметим, что «21 ноября 2011 года состоялось принятие Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Закон об основах охраны здоровья граждан), на конкретизацию конституционных прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, а также на укрепление гарантий и механизмов их реализации в современных условиях в рамках существующей структуры системы здравоохранения» [52].

В зависимости от нарушения прав пациента и вытекающих из него последствий правоотношения могут устанавливаться одновременно несколькими сторонами, возлагая на нарушителя юридическую ответственность:

- «потребитель медицинской услуги – пациент;
- производитель медицинских услуг – медицинская организация, как самостоятельное лицо и (или) частный медицинский работник;
- территориальный фонд ОМС, страховая медицинская организация – как лица, на которые договорными и (или) правовыми нормами возложена обязанность обеспечивать контроль качества медицинской помощи, оказываемой в системе ОМС и защищать права застрахованных граждан;

– государство как гарант соблюдения прав граждан в лице соответствующих органов, наделенных властными полномочиями» [53].

Среди наиболее часто встречающихся видов нарушений прав пациента можно выделить:

- «нарушение права на оказание медицинской помощи надлежащего объема и качества;
- необоснованный отказ в оказании медицинской помощи;
- низкий уровень качества или дефекты в оказании медицинской помощи, несоответствие качества и объема медицинской помощи установленным стандартам не привели к причинению вреда здоровью;
- низкий уровень качества или дефекты в оказании медицинской помощи, качество и количество медицинской помощи, не соответствующие установленным стандартам, приводят к ухудшению здоровья или смерти пациента» [53].

«Как потребители медицинских услуг, пациенты имеют право самостоятельно выбирать защиту своих прав в досудебной или судебной формах. В соответствии с требованиями Конституции, Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», других нормативных правовых актов граждане имеют право обращаться лично, а также подавать индивидуальные и коллективные жалобы в государственные органы, органы местного самоуправления, должностных лиц и руководителей предприятий. Независимо от формы собственности, они обязаны рассмотреть жалобу в пределах своих полномочий, принять решение в течение срока, установленного законом, и дать положительный ответ. Решения государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений и должностных лиц, нарушающие права граждан, могут быть обжалованы в суд» [31].

Так, «больной может обратиться в государственный орган (исполнительный орган субъекта Российской Федерации в области здравоохранения территориальный фонд ОМС и прочее), общественная

организация, должностное лицо (лечащий врач, заведующий структурным подразделением медицинской организации, главный врач медицинской организации) могут обжаловать действия подчиненного, нарушающие его права, в вышестоящем порядке, что предполагает разрешение возникшей конфликтной ситуации в административном порядке» [54, с. 7].

Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица обязаны рассмотреть заявление пациента в течение 30 дней со дня регистрации пациента. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, но с уведомлением заявителя и указанием причины продления.

По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение:

- «об удовлетворении жалобы;
- об отказе в удовлетворении жалобы полностью или частично;
- о передаче жалобы на рассмотрение в другой орган (решение о выдаче должно быть принято в срок пяти дней)» [53].

Результатом рассмотрения обращения пациента или его представителя в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу может выступать:

- «признание прав пациента;
- восстановление прав пациента;
- прекращение действий, нарушающих права пациента;
- привлечение к административной ответственности лиц, виновных в нарушении несоблюдения прав пациента, с учетом норм трудового законодательства» [19].

Административный метод объективной защиты прав, пациенты должны понимать, что этот метод имеет преимущества и недостатки.

Преимущества: предлагает несколько форм жалоб и представлений; удобство использования и простота процедур; возможность рассмотрения жалоб от экспертов в конкретных областях; оперативность [4, с. 20].

Поступившие в прокуратуру заявления, жалобы и иные обращения регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Прокуроры принимают меры для привлечения преступников к ответственности в порядке, установленном законом. Запрещается подавать жалобу в орган, подавший жалобу, или должностному лицу, обжалующему его решение или действие[55].

Исковое заявление является частным случаем процедуры досудебного урегулирования споров (хотя это наиболее обширная форма защиты). Это форма защиты гражданских прав. Прежде чем дело будет передано в суд, стороны пытаются напрямую разрешить спор между ними. Потенциальные будущие ответчики имеют право (а иногда и обязанность) отвечать на претензии в течение определенного срока. В жалобе содержится требование к медицинским организациям добровольно устранить нарушения прав пациентов.

Этот запрос должен быть представлен в письменной форме и подписан пациентом или его законным представителем.

Ответ на обращение должен быть представлен в письменной форме и подписан ответственным лицом медицинского учреждения или его заместителем. В этом документе указывается сумма, срок и способ оплаты, и должно быть подтверждено, что претензия удовлетворена полностью или частично. Если претензия отклонена полностью или частично, объясните причину отклонения [4, с. 21].

Мировое соглашение сторон – «одна из форм свободной воли сторон, один из способов разрешения спора в добровольном порядке без применения сторонами государственного принуждения. Принимая конкретные меры по досудебной подготовке, необходимо довести до сведения предполагаемого ответчика (медицинской организации) информацию о передаче спора в суд для рассмотрения. Ответчику направляется копия искового заявления. Судебная практика показывает, что очень часто ответчик (медицинская

организация) идет на разрешение спора в добровольном порядке, не дожидаясь принятия судебного решения» [4, с. 21].

Субъектами мирового соглашения чаще всего выступают граждане, а также граждане и юридические лица, между которыми возникает спор.

Отметим, что «мировые соглашения могут совершаться через представителя, право которого заключать мировое соглашение должно быть специально оговорено в доверенности. Защита интересов в судебном порядке требует больших денежных затрат, знает процессуальные положения, касающиеся оформления исков и судебного разбирательства. В связи с этим часто используются альтернативные методы разрешения споров» (ст. 54) [14].

«Законодательством нашей страны предусмотрена возможность защиты нарушенных или оспоренных гражданских прав в третейском суде» (ст. 11) [14].

Отметим, что «в случае рассмотрения споров, связанных с такой узкоспециализированной сферой человеческой деятельности, как здравоохранение, медицинское страхование, особое значение приобретает специализация по вопросам, связанным с фактическим взаимодействием сторон. В целях более эффективной защиты законных прав и интересов застрахованных граждан целесообразно создание постоянно действующих судов присяжных заседателей, специализирующихся на рассмотрении споров, возникающих в системе здравоохранения» [56, с. 180].

«Заинтересованные стороны могут обратиться непосредственно в арбитражный суд или суд общей юрисдикции, не прибегая к предварительному приказу о разрешении споров. После рассмотрения нетрадиционного спора или в суде присяжных апелляция в суд также возможна в случае разногласий одной из сторон с результатами такого рассмотрения. Действующее законодательство предусматривает две основные процедуры защиты нарушенных прав пациента в суде» [56, с. 180].

Отметим, что «пациент имеет право в принудительном порядке через суд взыскать с виновной стороны причиненный в результате нарушения его

прав вред, потребовать возмещения вреда, причиненного его здоровью, а также получить компенсацию морального вреда, связанного с физическими и моральными страданиями в результате противоправного поведения или действий медицинских работников. Пациент может защитить свои нарушенные права самостоятельно или с помощью своего представителя. Совершеннолетние и дееспособные граждане-больные могут самостоятельно отстаивать свои права. Права и интересы лиц моложе 15 лет и недееспособных защищаются их законными представителями-родителями, усыновителями или опекунами. Права и охраняемые законом интересы несовершеннолетних в возрасте от 15 до 18 лет, а также граждан, признанных ограниченно дееспособными, защищаются в суде их родителями, усыновителями или попечителями, однако суд обязан привлечь к участию в этих делах несовершеннолетних или самих граждан, признанных ограниченно дееспособными» [56, с. 182].

В соответствии со статьей 208 ГК «срок исковой давности по требованиям о возмещении вреда, причиненного здоровью, не распространяется. Но ущерб, причиненный гражданину, может быть взыскан в срок, не превышающий трех лет с момента предъявления иска. Срок исковой давности по искам о возмещении ущерба, взыскании неустойки установлен в три года. Начало течения искового срока определяется нормами статьи 200 ГК. Течение срока исковой давности начинается со дня, когда лицо знает или должно знать о нарушении своего права (п. 1 ст. 200)» [14]. Следует помнить, что «гражданин полностью освобожден от уплаты госпошлины по искам о нарушении гражданских прав, то есть госпошлина ни в коем случае не может быть удержана с него, даже в случае потери работы» [56, с. 184].

Часто в суде первой инстанции в возмещении морального вреда истцу отказывают, в связи с чем, ему приходится восстанавливать свое право в апелляционной и кассационной инстанциях. В других случаях устанавливаемая компенсация оказывается настолько мала, настолько несоразмерна нравственным страданиям человека, что ее можно

рассматривать лишь как символическую выплату, но не способ возместить страдания человека.

Отметим, что в зарубежных странах институт возмещения морального вреда применяется гораздо более широко, он более детально расписан, что позволяет судам ориентироваться на вполне определенные и конкретные условия и критерии, устанавливая по каждому рассматриваемому делу объективную компенсацию. В Великобритании таким нормативным актом является Тарифная схема 1994 г., перечисляющая условия, при которых применяются выплаты компенсации за причинение морального вреда и их размер. Законодательство США устанавливает ограничение верхнего предела компенсационных выплат, что говорит о возможности получения истцом значительных сумм, если даже законодательно пришлось установить их предел.

Представляется необходимым, с учетом имеющейся отечественной правоприменительной практики и зарубежного опыта в данной области, дополнить Постановление Пленума Верховного суда РФ от 20.12.1994 г. № 10, принятое почти 26 лет назад, более конкретными сведениями относительно условий, критериев и порядка возмещения морального вреда, на которые могли бы ориентироваться суды при назначении возмещения гражданам за моральные страдания в результате оказания некачественной медицинской услуги или причинения вреда здоровью после обращения за медицинской услугой.

Предлагаемые меры направлены на повышение качества и эффективности защиты прав потребителей в отношениях с медицинскими учреждениями. В заключение отметим, что если современные условия требуют от граждан обращения ,по той или иной причине, за платной медицинской помощью, должны быть созданы условия, в которых гражданин-потребитель сможет защитить и восстановить свои права в случае получения некачественной медицинской услуги либо если в результате оказания ему такой услуги был причинен вред.

### 3.2 Защита прав потребителей туристических услуг

На сегодняшний день в условиях современного развития жизни общества, а также культуры туризм является одной из самых быстро развивающихся отраслей экономики. Так, туризм позволяет гражданам Российской Федерации реализовать, гарантированное им Конституцией Российской Федерации закрепленное право на отдых. Основным законом, который регулирует отношения в сфере туризма в России является Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [57].

Данным Федеральным законом определены основные понятия в сфере туризма, а также, кроме этого, и его цели, принципы и приоритетные направления. Однако стоит сказать, что правовое регулирование туристической сферы не ограничивается одним названным нормативным правовым актом. Так, договор об оказании туристских услуг регулируется также и нормами ГК Российской Федерации главным образом о договоре возмездного оказания услуг и Федеральным законом «О защите прав потребителей». При этом важно сказать, что приоритет всё же имеют, прежде всего, нормы ГК и Федерального закона «Об основах туристской деятельности», которые в свою очередь не могут противоречить основным положениям ГК Российской Федерации.

Стоит отметить, что поток туристов с каждым годом увеличивается, как и количество нарушений их прав. На основании анализа судебной практики можно сделать вывод, что при оказании туристических услуг туристам имеет место большое количество нарушений прав туристов. Например, нарушением прав туристов часто является неправильное заполнение туристических продуктов. Другими словами, нарушения в основном связаны с услугами, которые изначально были частью основного туризма, и в большинстве случаев такие нарушения связаны с размещением туристов. Конечно, предоставление

некачественных услуг или ненадлежащее исполнение договоров приводят к претензиям туристов, то есть потребителей туристических услуг, о невозможности в полной мере реализовать свои права. Согласно положениям российского гражданского законодательства, согласно договору на оказание туристических услуг, турист является потребителем услуги, то есть он получил туристский продукт, поэтому его традиционно называют априори, и он является слабой стороной. В связи с этим очень важно, чтобы степень защиты прав потребителей была очень высокой и позволяла каждому потребителю отстаивать и отстаивать свои нарушенные права. Кроме того, замечу, что защита прав и законных интересов туристов на территории Российской Федерации и за пределами её территории входит в полномочия органов государственной власти. Однако несмотря на этот факт слабая правовая защита потребителей туристских услуг всё же не теряет своей актуальности [58, с. 201].

Основной особенностью комплексного правового регулирования отношений в сфере оказания туристических услуг является широкое участие в этих отношениях третьих лиц. Кроме того, сложность обусловлена отсутствием единого подхода к определению понятий, определению правовой природы, предмета договора оказания туристических услуг, определению правового положения потребителей. Таким образом, эти два факта подтверждают необходимость проведения научных исследований по выявленным проблемам, формулирования теоретических положений о защите прав потребителей туристических услуг, выдвижения предложений по совершенствованию правовых положений о защите прав и интересов потребителей в обязательном оказывать платные туристические услуги.

Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а именно статье 4 правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется путем государственной защиты прав и интересов туристов [57]. Однако, проанализировав положения вышеназванного Федерального закона нужно

сказать, что им не предусмотрен определённый способ, который бы позволил потребителю туристских услуг отстоять свои права и защитить интересы. Ввиду данного факта, правовое регулирование защиты прав потребителей ложится на другие нормативные правовые акты, а именно осуществляется защита прав потребителей туристских услуг в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также Федеральным законом «О защите прав потребителей». Поэтому данные правила содержат более подробную нормативную базу по защите прав туристов. В рамках этой структуры потребители признают определенные субъективные права, что, в свою очередь, должно предоставить им необходимую законодательную возможность для защиты этих прав от нарушений.

Поясню, что защита прав и интересов потребителей услуг, относящихся к туристическим, осуществляется с соблюдением претензионного порядка. Данное правило является обязательным и всегда должно соблюдаться. Так, потребителю необходимо направить претензии компании, с которой у потребителя был договор и предоставившей потребителю услуги ненадлежащим образом в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания срока действия договора. Исполнитель договора, то есть компания, предоставившая услуги потребителю, в свою очередь, обязуется в течение 10 дней с момента получения претензии удовлетворить её либо же дать письменный отказ в её удовлетворении. Стоит заметить, что претензии потребитель имеет право направлять, как турагенту, то есть самой компании, которая осуществила непосредственную продажу услуг, так как самому туроператору. Данное право регламентировано Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 24.11.1996 № 132-ФЗ, а именно его 9 статьей. После соблюдения претензионного порядка потребитель обращается в суд с исковым заявлением.

Далее отмечу, что потребитель имеет право на предъявление требований не только в случае оказания ему услуги ненадлежащим образом, но и в случае обнаружения им недостатков оказанной услуги. Так, это право также

закрепляет Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 24.11.1996 № 132-ФЗ в пункте 1 статьи 29. Поясню, что недостатком услуги является её несоответствие обязательным требованиям, а также целям предоставления услуги или же тем, о которых потребитель изначально был проинформирован, касающихся описания услуги. Кроме того, Федеральным законом «О защите прав потребителей» также упоминается и о существенном и недостатке. Так, под ним понимается такой недостаток, который является неустранимым, или же тот, который не может быть устранен без несоразмерных расходов, а также затрат времени. Кроме того, существенный недостаток является таковым в случае, если он выявляется неоднократно или же проявляется вновь после его устранения. Существенным недостатком туристской услуги может являться, например, несообщение переносе вылета, ввиду которого потребитель не смог вылететь тем рейсом, который был им оплачен, что потребовало дополнительных расходов на другие билеты и потерю дня отдыха.

Далее мы приступим к рассмотрению требований, которые имеют право предъявлять потребители туристических услуг, когда они обнаруживают недостатки предоставляемых им услуг. Эти требования заключаются в следующем: устраните недостатки услуг, предоставляемых бесплатно, сократите стоимость предоставляемых услуг и возместите расходы, понесенные для устранения недостатков услуг, предоставляемых вами или третьей стороной. Поэтому, например, если турист обнаруживает недостаток обслуживания, то есть потребитель имеет право потребовать отмены услуги, например, переселения из номера, который не соответствует требованиям туриста, в номер, который соответствует требованиям. Если турист не может быть переселен, стоимость туристических продуктов будет снижена, а расходы на возмещение турист вынужден платить дополнительные сборы, чтобы обеспечить другой способ размещения. Хотелось бы отметить, что согласно анализу судебной практики, при отсутствии достоверной информации об условиях путешествия, а также в случае, когда качество

обслуживания не соответствует условиям договора, требования о снижении цены на туристические продукты часто выполняются.

Выявление существенных недостатков в оказании туристах услуг ведёт к предъявлению более серьёзных требований. Так, помимо названных мною ранее требований, вытекающих из Федерального закона «О защите прав потребителей» добавляются ещё и требование отказа от исполнения договора об оказании услуги и соответственно возмещении убытков. Кроме того, в таком случае туроператор понесёт ответственность ещё также и в форме неустойки за нарушение срока оказания услуги, а также в виде возмещения морального вреда потребителю вследствие нарушения его прав [44].

Согласно анализу судебной практики, наиболее распространёнными требованиями потребителей туристических услуг являются: требование расторжения договора, взыскания убытков, штрафных санкций и компенсации морального вреда. Давайте подробнее рассмотрим каждое требование и его природу.

Согласно ГК Российской Федерации, а именно 330 статье неустойка представляет собой определённую законом или договором денежную сумму, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. Важно, что требование об уплате неустойки не подразумевает обязанности доказательств кредитора причинение ему убытков. Ввиду этого можно сделать вывод, что неустойка носит штрафной или же компенсационный характер [16].

Кроме того, я считаю необходимым уточнить, что штрафы часто взимаются за комплект документов, которые отсутствуют или несвоевременны для подтверждения права соответствующих служб на туристические услуги потребителей, независимо от того, являются ли фактические затраты на приобретение билетов, бронирование гостиниц, произведённые поставщиками услуг или туристическими организациями.

Стоит отметить, что штраф будет уплачен и в том случае, если требования потребителя все-таки будут выполнены, а недостатки устранены, но, например, в другое время. Если потребитель требует расторжения договора купли-продажи туристского продукта, ему должны быть возвращены все уплаченные им денежные средства. Однако, если путешествие уже началось, фактическая реализованная часть будет вычтена из возмещения.

Согласно положениям ГК РФ следует также отметить, что отказ туроператора или турфирмы в возврате соответствующей денежной суммы требует иных требований, связанных с возмещением убытков, возмещением морального вреда, а также по причинам такие как незаконное удержание, уклонение от возврата, штрафы за просрочку платежа и т.д. Проценты, уплаченные за использование имущества другого лица.

Убытки в соответствии с ГК Российской Федерации, а именно статьёй 15 это есть расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено. Если рассматривать данное положение исходя из рассматриваемой нами темы, то следует сказать, что правом потребителя ещё является и требование от исполнителя услуг возмещения убытков, которые могли быть причинены различными факторами. Снова обращаясь к судебной практике, можно сделать вывод, что, как правило, судами взыскиваются убытки с турфирм за ненадлежащее исполнение своих обязательств, связанных с визовой поддержкой.

Как правило, фактами ненадлежащего исполнения обязательства турфирм являются

- недействительность виз (например, несоответствие фотографий в визах данным владельцев паспортов);
- «несвоевременное предоставление туристу паспорта с отметкой

консульства иностранного государства об открытии визы или информации об отказе консульства в выдаче виз и других» [60, с. 10].

Особенно важную роль в правовом регулировании отношений между потребителями и исполнителями услуг является компенсация морального вреда в том случае, если услуга была оказана ненадлежащим образом. Так, моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения его прав, подлежит компенсации этого вреда исполнителем услуги при наличии его вины. При этом размер компенсации морального вреда определяется судом индивидуально и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Согласно положениям Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ право на компенсацию морального вреда предусматривается в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом. Исходя из данного положения, следует сделать вывод, что защита прав потребителей туристских услуг осуществляется гражданским законодательством мерами гражданско-правовой ответственности [85, с. 109].

Далее полагаю, что весьма важно обратить внимание и на факты об изменении обстоятельств, которые как показывает практика случаются нередко. Так, например, существенное изменение обстоятельств, из которых турист исходил при заключении договора, может произойти на различных этапах развития обязательств туроператоров, турагентов и туристов. Иными словами, зачастую происходят ситуации, когда потребитель туристской услуги по причине некоторых субъективных обстоятельств не имеет возможности воспользоваться услугой, тогда исходя из закона потребитель – турист имеет право на расторжение договора или же его изменение. В ряде таких обстоятельств потребители зачастую желают осуществить замену субъекта, оказываемой услуги. Например, было бы выгодно в запланированные сроки отправиться в путешествие кому-либо из знакомых или родственников лица, приобретшего туристический пакет услуг. Однако, согласно российскому законодательству, право замены лица, приобретшего туристический пакет

услуг третьим лицом отсутствует. Замечу, что в ряде странах Европейского Сообщества такая возможность всё же предусмотрена путём передачи своего права на пользование туристическими услугами в рамках приобретённого тура другому лицу. На мой взгляд, наличие такого положения является весьма обоснованным и нужным. Кроме того, его введение в российское законодательство позволило бы решить многие вопросы и ряд конфликтов, возникающих при изменении обстоятельств потребителя. Таким образом, совершенствование законодательства в вопросах оказания туристских услуг можно представить в виде наличия права потребителя на его замену третьим лицом в связи с существенным изменением обстоятельств по независящим от потребителя причинам за семь дней до начала поездки [59, с. 48].

Подводя итог всему вышесказанному, можно сделать вывод, что несовершенство российского законодательства в области туристических услуг не позволяет потребителям – туристам иметь высокую степень своей защиты. Так, согласно ГК РФ, существует определённый ряд способов защиты прав и интересов потребителей туристов, однако указанные способы не во всех случаях позволяют туристу полноценно защитить и отстоять свои права. Ввиду этого, полагаю, что российское законодательство нуждается в совершенствовании института защиты прав потребителей туристских услуг.

### 3.3 Защита прав потребителей банковских услуг

Банковские услуги – это «финансовые услуги, принадлежащие только банкам. К ним относятся, прежде всего, привлечение денежных средств во вклады, расчетно-кассовое обслуживание, кредитование. Повышение доступности всего спектра банковских услуг обеспечивает решение ряда важных социально-экономических вопросов» [63, с. 37-38].

В систему защиты прав потребителей банковских услуг можно включить: «нормативное регламентирование пруденциального и непруденциального надзора, которое соответствует принципу социальной

направленности финансово-правового регламентирования общественных отношений и обеспечивающее социально-ответственное поведение поставщиков банковских услуг» [64, с. 195]; «методы защиты прав потребителей банковских услуг, альтернатива властно-общественным (судебным и административным) методам; гарантийные механизмы смягчения последствий банкротства коммерческих банков и восстановления финансовой состоятельности потребителя банковских услуг» [64, с. 196].

Была выявлена недостаточность учета социальной направленности правового регулирования отношений в сфере оказания банковских услуг гражданам, что выражается в следующем:

- «нарушение прав заемщиков при заключении договоров, в том числе – включение в тексты договоров условий, при которых возможно одностороннее изменение стоимости предоставленных заемных средств; определение принадлежности к рассмотрению споров по выбору кредитной организации; удержание сумм комиссионных платежей за присоединение к программе страхования и другое [66, с. 36]. При этом потребитель имеет право только принять условия банка или отказаться от его услуг;
- повышение уровня материальных затрат при использовании расчетно-кассового обслуживания для осуществления социально значимых платежей. В условиях, когда для граждан обязательна безналичная форма расчетов, банки часто устанавливают фиксированную и достаточно высокую сумму комиссии. В этом случае гражданин, не имеющий другой возможности через банк, не только оплачивает свои социально значимые платежи, но и несет дополнительные финансовые расходы;
- неполнота информирования граждан потребителей банковских услуг, которая может повлечь неправильное определение им своих финансовых возможностей, их переоценке» [64, с. 197].

В качестве путей устранения рассматриваемых проблем можно предложить следующий комплекс мер.

Прежде всего, в целях защиты интересов потребителей необходимо принять во внимание рекомендации, сформулированные руководящими принципами ООН, и дополнить положения национального законодательства о признании кредитных сделок, полная стоимость которых является максимально допустимой, превышает желаемую цену и декларирует это недействительно [64, с. 198].

Во-вторых, «необходимо ограничить банковские тарифы, взимаемые гражданами за услуги при оплате социально значимых платежей, необходимо законодательно определить перечень таких платежей. Положения регионального законодательства об определении тех или иных льготных категорий налогоплательщиков могут содержать, например, нормы НК РФ в части определения социальных вычетов. Однако его возражения против вмешательства банковского сектора в свободу формулирования тарифной политики обоснованы аргументами о наличии невиданных объемов средств, которые направляются и направляются на поддержку банковского сектора и источником которых являются бюджетные средства, то есть, в первую очередь, налоги и сборы» [64, с. 198].

В-третьих, «в целях устранения «неосведомленности» потребителей финансовых (банковских) услуг, повышения степени осознанности выбора гражданином того или иного банковского продукта и, как следствие, минимизации материальных потерь и социальной напряженности, необходимо дополнить Федеральный закон «О рекламе» требованием о включении в рекламные материалы специальных указаний о необходимости дополнительного информирования потребителя банковских услуг» [67].

Необходимо совершенствование правовых основ деятельности финансового омбудсмена в Российской Федерации.

Финансовый омбудсмен – «независимый, негосударственный внесудебный орган, обладающий особыми полномочиями, понимающий

специфику финансовой деятельности, способный быстро и справедливо принимать решения в пользу одной из сторон» [68 с. 46].

Отметим, что «институт финансового омбудсмена действует во многих западных странах: в 1981 году в Великобритании появился страховой омбудсмен, а в 1992 году по инициативе Союза немецких банков в Германии впервые появился универсальный институт» [68 с. 47].

Зарубежная практика демонстрирует высокую эффективность этого института [68 с. 48].

Были высказаны мнения о необходимости создания отдельного института страхового омбудсмена в случае недостаточного охвата этого внимания страховой сферой» [70].

«Согласно информации о деятельности финансового омбудсмена, с начала его деятельности в октябре 2010 года по 31 октября 2017 года было подано 35779 обращений, разрешено 10653 спора. За октябрь 2017 года было разрешено 97 споров и рассмотрено 556 обращений. За все время существования финансового омбудсмена количество жалоб, поступивших в страховые компании, составило 27 (21 обращение – сентябрь и октябрь 2017 года), а кредитные организации были отмечены в 270 обращениях» [71].

Ситуация и дальше будет развиваться, уже после принятия Федерального закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций», проект которого был подготовлен по инициативе Президента России и представлен еще в 2014 году.

В соответствии с законопроектом, «предусматривается создание Службы финансовых омбудсменов как универсального органа внесудебного регулирования споров в сфере кредитных и страховых организаций. При этом членами этой службы станут страховые организации, общества взаимного страхования и другие финансовые организации, что позволит повысить эффективность ее работы [78, с. 67].

Речь идет именно о правозащитном органе федерального масштаба, так как созвучный по названию корпоративный орган – Служба финансового

омбудсмена при коммерческом банке – уже учреждена в Сбербанке России и действует с августа 2017 года» [71].

Полагаем, «что правы те авторы, которые считают недопустимым автоматический отказ АСВ в выплате страхового возмещения по подозрению в дроблении и предлагают возложить именно на Агентство бремя доказывания недобросовестности вкладчиков, после выплаты этим гражданам возмещений по вкладам» [76, с. 35]. «Но до тех пор, пока это не произойдет, вероятность того, что ущерб, который может понести добровольное страхование вкладов, будет сведен к минимуму, достаточно высока» [77, с. 124].

Таким образом, крайне важно создать систему мер по поддержке людей, которые уже попали в беду, и создать превентивные механизмы для минимизации риска ухудшения их финансового положения. Принимая во внимание социально ориентированный принцип правового надзора за банковскими услугами в этом отношении, реализация собственной политики страны заключается в достижении социальной справедливости, сглаживании социального неравенства, формировании благоприятной среды.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании проведенного в диссертации исследования и согласно поставленным задачам, сделаем некоторые выводы.

В действующем в России законодательстве понятие «потребитель» можно встретить довольно часто. Интерпретация данного понятия в различных нормативно-правовых актах разнообразна.

Потребителем в Российской Федерации выступает гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не сопряженных с осуществлением предпринимательской деятельности.

На общем нормативном уровне права потребителей защищены достаточно большим количеством нормативных актов. В то же время, принимая во внимание тот факт, что каждый гражданин может выступать в качестве потребителя в отдельных случаях, нет никаких сомнений в важности разработки специального правового регулирования таких отношений.

В случае, когда потребитель не уверен, что может действительно защищать свои права, более разумным выступает обращение за защитой в Роспотребнадзор, федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или общественные потребительские объединения. Сотрудники указанных органов предоставляют потребителю помощь в правильном определении ситуации, в случае необходимости помогают составить исковое заявление и осуществляют правовое сопровождение действий потребителя до момента принятия судебного решения или восстановления прав потребителя в порядке досудебного производства.

Продавец должен вернуть средства в течение десяти дней после обращения с неоплаченным клиентом. В течение этого времени проводится обследование (за исключением сложных случаев, которые длятся сорок пять дней). Если клиент возвращает качественный продукт, деньги должны быть

возвращены немедленно или в течение трех дней. По окончании данного срока и без полученного ответа необходимо обратиться в Роспотребнадзор.

Существует стандартный порядок выполнения тех или иных процедур, которые присущи для защиты любого права потребителя и о которых потребитель должен знать.

В случае, когда условиями международного договора Российской Федерации определены иные правила, отличные от тех, которые предусматриваются в национальном законодательстве, то применять и руководствоваться следует правилами международного договора, нормами и принципами международного права.

После международных договоров вторым значимым по юридической силе источником права в сфере защиты прав потребителя является внутреннее (национальное) законодательство, которое, прежде всего, направлено на восстановление нарушенного имущественного положения потерпевшего, возмещение морального вреда и компенсацию причиненных ему убытков.

Закон «О защите прав потребителей» выступает важной гарантией основных прав граждан-потребителей. И, невзирая на некоторые погрешности в законодательстве, на данный момент потребитель имеет реальную возможность защитить нарушенное право. Механизм защиты прав потребителя в полной мере отрегулирован законодателем.

Законодательство, регламентирующее отношения в сфере защиты прав потребителей, совершенствуется, добавляются новые понятия. Оно хорошо адаптировано к рыночным условиям, однако нуждается в некотором видоизменении.

Акты гражданского законодательства, регламентирующие отношения по защите прав потребителей, составляют два основных уровня:

а) Федеральное законодательство. Гражданский Кодекс Российской Федерации, который является основным нормативным правовым актом, определяющим права и обязанности сторон в договорах, заключаемых при

совершении сделок купли-продажи, а также особых оснований и мер ответственности за нарушение установленных правил;

б) Подзаконные нормативные акты. Следующий уровень актов называется подзаконным. Его составляют Указы Президента Российской Федерации и Постановления Правительства Российской Федерации.

В процессе написания работы были выявлены некоторые проблемы. Поэтому проблема заключается в определении размера компенсации морального вреда в делах о защите прав потребителей. Поэтому критерии определения размера морального ущерба должны быть четко определены в законодательстве. Единицей измерения этого размера может быть самый низкий уровень жизнеобеспечения человека в единицу времени (около одного месяца). К сожалению, минимальная заработная плата не отражает объективную экономическую ситуацию в стране. Рекомендуется установить минимальный прожиточный минимум в конкретном регионе России как самый низкий. И нет никаких ограничений на максимальный лимит.

Для этого необходимо пункт 2 статьи 1101 ГК изложить в данной редакции: «Единицей измерения размера компенсации морального вреда выступает прожиточный минимум, установленный в субъекте Российской Федерации, на единицу времени – один месяц».

Представляется необходимым, с учетом имеющейся отечественной правоприменительной практики и зарубежного опыта в данной области, дополнить Постановление Пленума Верховного суда РФ от 20.12.1994 г. № 10, принятое почти 26 лет назад, более конкретными сведениями относительно условий, критериев и порядка возмещения морального вреда, на которые могли бы ориентироваться суды при назначении возмещения гражданам за моральные страдания в результате оказания некачественной медицинской услуги или причинения вреда здоровью после обращения за медицинской услугой.

Предлагаемые меры направлены на повышение качества и эффективности защиты прав потребителей в отношениях с медицинскими

учреждениями. В заключение отметим, что если современные условия требуют от граждан обращения, по той или иной причине, за платной медицинской помощью, должны быть созданы условия, в которых гражданин-потребитель сможет защитить и восстановить свои права в случае получения некачественной медицинской услуги либо если в результате оказания ему такой услуги был причинен вред.

Несовершенство российского законодательства в области туристических услуг не позволяет потребителям – туристам иметь высокую степень своей защиты. Так, согласно ГК РФ, существует определённый ряд способов защиты прав и интересов потребителей туристов, однако указанные способы не во всех случаях позволяют туристу полноценно защитить и отстоять свои права. Ввиду этого, полагаю, что российское законодательство нуждается в совершенствовании института защиты прав потребителей туристских услуг, а именно в расширении способов защиты потребителей – туристов, ведь именно это позволит избежать нарушений прав, а также многочисленных конфликтов между сторонами.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Агафонова, Н.Н. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Н.Н. Агафонова, В.Е. Белов, В.И. Солдатова. – Москва: Проспект, 2017. – 329 с.

2 Адрианов, А.С. Защита прав потребителей услуг по законодательству Российской Федерации / А.С. Адриянов // Актуальные проблемы корпоративного права. Вестник магистратуры. – Саратов, 2018. – С. 5-9.

3 Айман, Т.О. Защита прав потребителей / Т.О. Айман. – М.: РИОР, 2018. – 495 с.

4 Алехина, А.А. Некоторые аспекты досудебного порядка урегулирования споров в гражданском процессе / А.А. Алехина // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. – 2017. – № 33. – С. 18-20.

5 Алешкина, Т. Дробить вклады разрешается / Т. Алешкина // Современный юрист. – 2019. – № 4. – С. 32-41.

6 Анишина, В.И. Правосудие в современном мире: монография / В.Ю. Артемов, А.К. Большова и др.; под ред. В.М. Лебедева. – Москва: Норма, Инфра-М, 2018. – 720 с.

7 Баглай, М.В. Конституционное право Российской Федерации: учебник / М.В. Баглай. – 13-е изд., изм. и доп. – Москва: Норма: Инфра-М, 2018. – 767 с.

8 Белов, В.А. Гражданское право в 2 т. Том 1. Общая часть: учебник для академического бакалавриата / В. А. Белов. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 451 с.

9 Березинская, О.Б. Доступность финансовых услуг для населения: дисбалансы стратегий банковского розничного бизнеса / О.Б. Березинская // Банковское право. – 2014. – № 1. – С. 37-46.

10 Богдан, В.В. Теоретические проблемы определения специального правового статуса потребителя / В.В. Богдан // Вестник ОГУ. – 2018. – № 4 (165). – С. 231-235.

11 Боченко, С.В. Проблемы защиты прав потребителей гражданско-правовыми способами / С.В. Боченко, Е.А. Шергунова // Государство и право: проблемы и перспективы совершенствования: сборник научных трудов 2-й Международной научной конференции, Курск, 14 ноября 2019 года. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2019. – С. 37-40.

12 Бочкарева, Е.А. Способы защиты и правовые гарантии реализации прав потребительских банковских услуг / Е.А. Бочкарева // Право и практика. 2018. – № 1. – С. 194-202.

13 Волкова, М.А. Защита прав потребителей / М.А. Волкова // Научные исследования в частном праве России: Сборник научных трудов юридического факультета Российского государственного социального университета / Под редакцией Р.Р. Ленковской. – Москва: Издательство «Саратовский источник», 2018. – С. 28-34.

14 Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова; под ред. З.М. Фаткудинова. – Москва: Юстицинформ, 2018. – 438 с.

15 Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей / Г.Р. Гафарова. – М.: Юстицинформ, 2019. – 376 с.

16 Генкин, А.С. Проблемы системы страхования вкладов: защита «дробильщиков» / А.С. Генкин, Н.В. Бахтин. // Современный юрист. – 2016. – № 4. – С. 32-41.

17 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года, № 14-ФЗ (в ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021 г.) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022 г.) [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

18 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ (ред. от 30.12.2021 г.) (с изм. и доп., вступ. в силу с

01.02.2022 г.). [Электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

19 Гузенко, Н.В. Защита прав потребителей и её влияние на экономику России / Н.В. Гузенко // Студенческий вестник. – 2019. – № 22-6(72). – С. 25-28.

20 Данилов, В.В. Защита прав потребителя в системе конституционных прав человека в России: автореферат дис. ... кандидата юридических наук: 12.00.02 / Данилов Валерий Владимирович; [Место защиты: Рос. ун-т дружбы народов]. – Москва, 2019. – 23 с.

21 Дмитриченко, М.И. Защита прав потребителей: Учебное пособие / М.И. Дмитриченко, А.С. Матакаев. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – 55 с.

22 Зауэр, Е. А. Актуальные проблемы защиты прав потребителей и пути их решения / Е. А. Зауэр // Вестник науки. – 2018. – Т. 3. – № 9(9). – С. 68-71.

23 Защита интересов потребителей: Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 года, № 39/248 [Электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

24 Зенин, И.А. Гражданское право. Особенная часть: учебник для академического бакалавриата / И.А. Зенин. – 19-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 295 с.

25 Иванова, Л.В. Административное обжалование нарушений прав и свобод граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: автореферат дис. ... кандидата юридических наук: 12.00.14 / Ом. акад. МВД РФ. – Омск, 2005. – 23 с.

26 Информационный бюллетень Финансового омбудсмена № 82 (октябрь 2017 г.) [Электронный ресурс] // URL: <http://arb.ru/upload/files/ombudsmen/InfoBull-82.pdf> (дата обращения: 22.02.2022).

27 Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 г. № 21-ФЗ (ред. от 30.12.2021, с изм. от 13.01.2022 г.) (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2022 г.) [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

28 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 28.01.2022 г.) [Электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

29 Колоколов, Г.Р. Медицинское право: учебное пособие. Медицинское право: учебное пособие / Г.Р. Колоколов, Н.И. Махонько. – Москва: Дашков и К, 2019. – 450, [44] с.

30 Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок: ратифицирована Федеральным законом от 3 апреля 2017 года, № 52-ФЗ [Электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

31 Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года: с изм., одобр. в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 года [Электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

32 Корнилов, Э.Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей / Э.Г. Корнилов // Хозяйство и право. – 2019. – № 11. – С. 37-42.

33 Костоусова, А. Е. Особенности правового регулирования правоотношений в сфере защиты прав потребителей / А. Е. Костоусова // Молодой ученый. – 2020. – № 4(294). – С. 394-397.

34 Костоусова, А.Е. Права потребителя, гарантированные законодательством / А. Е. Костоусова // Молодой ученый. – 2020. – № 5 (295). – С. 208-210.

35 Косякова, М.В. Особенности защиты прав потребителей при оказании туристических услуг / М.В. Косякова // Актуальные проблемы частного права в России: межвузовский сборник научных статей, посвященный 75-летию З. И. Цыбуленко. – Саратов: Изд-во ФГБОУ ВПО «Сарат. гос. юр. акад», 2018. – С. 102-106.

36 Ланина, Е.Ю. Административно-правовое регулирование управления в сфере потребительского рынка и защиты прав потребителей / Е.Ю. Ланина // Административное и муниципальное право. – 2019. – № 6 (18). – С. 18-24.

37 Лунева, Т.П. Защита прав потребителей как институт: понятие и сущность / Т.П. Лунева, Я.И. Кинаш // Промышленность и сельское хозяйство. – 2019. – № 3(8). – С. 52-56.

38 Митяй, Е.Д. Развитие способов защиты прав потребителей финансовых услуг в современных условиях / Е.Д. Митяй, З.В. Каменева // Современный юрист. – 2017. – № 4 (13). – С. 35-48.

39 Михайленко, Е.М. Гражданское право. Общая часть: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е.М. Михайленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 413 с.

40 Мохоров, Д.А. Правовой статус потребителя / Д.А. Мохоров // Защита прав потребителей. Социально-правовой аспект. Научно-практическое пособие. – Санкт-Петербург, 2017. – С. 57-82.

41 Никитина, К.А. Функции сектора защиты прав потребителя / К.А. Никитина, А.Г. Григорян // Вестник магистратуры. – 2018. – № 3-1(78). – С. 90-91.

42 О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 (в ред. от 30.12.2021 г.). URL:

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

43 О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 28.03.2017 г. № 49-ФЗ. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

44 О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 11.06.2021 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

45 О качестве и безопасности пищевых продуктов [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 2 января 2000 года, № 29-ФЗ (в ред. от 13 июля 2020 года). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

46 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (в ред. от 27.12.2018 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

47 О проведении согласованной антимонопольной политики: договор от 25 января 2000 года [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

48 О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей [Электронный ресурс]: постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

49 О рекламе [Электронный ресурс]: Федеральный закон «О» от 13.03.2006 г., № 38-ФЗ (в ред. от 13.12.2021 г.). URL:

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

50 О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ (в ред. от 01.01.2022 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

51 О страховании вкладов в банках Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 23.12.2003 г. № 177-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 18.10.2021 г.) URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

52 О техническом регулировании [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 27 декабря 2002 года, № 184-ФЗ (02.07.2021 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

53 Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Электронный ресурс]: постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322 (в ред. от 02.10.2021 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

54 Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ (ред. от 02.07.2021 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

55 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (в ред. от 02.07.2021 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

56 Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации [Электронный ресурс]: постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 г. № 1009 (в ред. от 01.01.2022 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

57 Об утверждении Правил продажи товаров по образцам [Электронный ресурс]: постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 г. № 918 (в ред. от 4 октября 2012 года). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

58 Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.09.2017 г.) [Электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

59 Паровардья, М.П. Особенности гражданско-правовой ответственности в области защиты прав потребителей / М.П. Паровардья, А.Е. Толстова // Актуальные проблемы юридической науки и практики: Сборник научных статей по материалам международной научно-практической конференции. В 2-х томах, Санкт-Петербург, 20 ноября 2019 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургская юридическая академия, 2019. – С. 207-213.

60 Постановление Конституционного Суда РФ от 27.10.2015 № 28-П «По делу о проверке конституционности пункта 1 статьи 836 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобами граждан И.С. Билера, П.А. Гурьянова, Н.А. Гурьяновой, С.И. Каминской, А.М. Савенкова, Л.И. Савенковой и И.П. Степанюгиной» // СЗ РФ. – 2022. – № 45. – Ст. 6311.

61 Потапова, Ю.С. Защита прав потребителей рынка финансовых услуг как новая функция Центрального банка РФ / Ю.С. Потапова // Наука XXI века: актуальные направления развития. – 2021. – № 1-2. – С. 403-406.

62 Райлян, А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики / А.А. Райлян // Арбитражный и гражданский процесс. – 2018. – № 10. – С. 22-24.

63 Рябинин, Н.А. Особенности механизма осуществления права на защиту гражданских прав // Актуальные проблемы борьбы с преступлениями и иными правонарушениями. - 2018. - № 16-1. - С. 215-217.

64 Сахащук, К.В. Защита прав потребителей / К.В. Сахащук // Юстиция Беларуси. – 2019. – № 6(207). – С. 70-74.

65 Сидак, В.Е. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей / В.Е. Сидак // Информация как двигатель научного прогресса: Сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции, Магнитогорск, 28 августа 2018 года. – Магнитогорск: Общество с ограниченной ответственностью «Агентство международных исследований», 2018. – С. 149-154.

66 Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств – участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей: с изм. на 19 мая 2011 года [Электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 22.02.2022).

67 Соколовская, А. В. Проблемы механизма защиты прав потребителей / А. В. Соколовская // Крымский Академический вестник. – 2019. – № 12. – С. 155-159.

68 Тихомиров, К.А. Место и роль института финансового омбудсмана в финансовой и банковской системах государства / К.А. Тихомиров // Финансовое право. – 2019. – №12. – С. 46-48.

69 Ткачев, В.Н. Защита прав потребителей в РФ / В.Н. Ткачев. – М.: Городец, 2018. – 416 с.

70 Фролов, А. Ю. Защита прав потребителя при продаже товара ненадлежащего качества / А. Ю. Фролов // Право и государство: теория и практика. – 2019. – № 8(176). – С. 82-85.

71 Хайлова, М. И. К вопросу о реализации права на информацию о товаре в сфере защиты прав потребителей / М. И. Хайлова // Эпомен. – 2018. – № 22. – С. 238-245.

72 Халатов С.А. Совершенствование несудебной защиты прав потребителей розничных финансовых пенсионных услуг // Арбитражный и гражданский процесс. – 2018. – № 9. – С. 5-8.

73 Часовикова, Н.Г. Страховой омбудсмен: есть ли шансы на успех? / Н.Г. Часовикова [Электронный ресурс] // URL: [www.insur-info.ru/comments/720](http://www.insur-info.ru/comments/720) (дата обращения: 22.02.2022).

74 Чебышева, Т. Новое в защите прав потребителей / Т. Чебышева // «Эж-Юрист». – 2017. – № 46. – С. 7-10.

75 Чельшев, М.Ю. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»: необходимость совершенствования отдельных положений / М.Ю. Чельшев // Юридический мир. Общероссийский научно-практический правовой журнал. – 2019. – № 2. – С. 38-43.

76 Черноморец, В.В. Защита прав туристов как направление государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации / В.В. Черноморец // Молодой ученый. – 2019. – № 10 (248). – С. 200-202.

77 Шведова, А. Д. К вопросу о формах защиты прав потребителей в Российской Федерации / А. Д. Шведова // Форум молодых ученых. – 2021. – № 11(63). – С. 478-483.

78 Шеменова, О.Н. Роль процессуальных соглашений в гражданском судопроизводстве: автореферат дис. ... доктора юридических наук: 12.00.15 / Шеменова, О.Н. – Воронеж, 2017. – 54 с.

79 Piyashenko, K.V. Problems of Legal Regulation of Relations in the Provision of Legal Services in the Russian Federation and Ways of Their Solution / K.V. Piyashenko // Contemporary Problems of Social Work. – Vol. 1. – 2015. – № 1. – P. 50-60.

80 Frolova, E. E. Consumer protection for digital financial services / E. E. Frolova, E. P. Ermakova // *Advances in Research on Russian Business and Management*. – 2022. – Vol. 2022. – P. 157-168.

81 Medvedeva, D.I. Consumer Protection in Contractual Relations / D.I. Medvedeva // *The Rule of Law: History, Theory and Practice*. – 2015. – №. 2 (5). – P. 181-192.

82 Neznamova, A. Peculiarities of financial services consumers' rights protection / A. Neznamova, G. Kuleshov, N. Savtsova // *Economic and Social Development: Book of Proceedings, Moscow, 18–19 октября 2018 года* / Editors: Aleksander Maloletko, Natasa Rupcic, Zoltan Baracska. – Moscow: Российский государственный социальный университет, 2018. – P. 381-388.

83 Stepanov, D. I. The Problems of Legal Regulation of Consumer Protection in the Russian Federation / D. I. Stepanov // *Contemporary Problems of Social Work*. – 2016. – Vol. 2. – No 4(8). – P. 108-115.

84 Ted Willhoft. Is the 1987 Consumer Protection Act Doing its Job to Counter Corporate Interests and Protect the Public? / Ted Willhoft // *British Food Journal*. – 1992. – Vol. 94. – № 6. – DOI 10.1108/00070709210015125. – EDN EAWRMH.

85 The consumers' rights protection in consultancy services: The problems of theory and judicial practice in Russian federation / A. L. Shilovskaya, L. B. Sitdikova, S. J. Starodumova [et al.] // *Journal of Internet Banking and Commerce*. – 2016. – Vol. 21. – № S4. – P. 011.