

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

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра «Предпринимательское и трудовое право»

(наименование)

40.04.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки)

Правовое обеспечение предпринимательской деятельности

(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Отдельные проблемы защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями

Обучающийся

Т.С. Евсикова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

кандидат юридических наук, доцент Е.В. Чуклова

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2023

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Общие положения о защите прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями	7
1.1 Правовое понятие потребителя и предпринимателя.....	7
1.2 Формы и способы защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями.....	13
Глава 2 Основные направления защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями	23
2.1 Роль и правовая функция государства в правоотношениях между предпринимателями и потребителями.....	23
2.2 Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в РФ как субъект правоотношений между потребителями и предпринимателями.....	30
2.3 Защита предпринимателя от злоупотребления потребителями своими правами.....	37
Глава 3 Актуальные проблемы правового регулирования защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями.....	45
3.1 Некоторые проблемы регулирования прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями.....	45
3.2 Анализ судебной практики по вопросам защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями.....	53
3.3 Актуализация законодательства о защите прав потребителей	67
Заключение	72
Список используемой литературы и используемых источников.....	76

Введение

Актуальность работы. В силу особого правового статуса, предприниматели нуждаются в способах защиты, адекватных степени нарушения их прав. Защита прав предпринимателей является одной из насущных проблем, решение которой напрямую зависит от надлежащей юридической составляющей. Сложная кодификация гражданских правоотношений в сфере предпринимательской деятельности только способствует увеличению нагрузки на судебную систему, что еще раз подчеркивает нужность и своевременность для исследования данной темы диссертационного исследования.

Степень разработанности темы исследования. Неоднозначность подходов в решении отдельных проблем защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями у судейского, научного сообщества, органов законодательной и исполнительной власти, повышенное внимание к проблемам потребителей как к более слабой стороне правоотношений еще больше осложняет положение предпринимателя и ставит острую необходимость в детальном изучении данной темы.

Теоретические и прикладные аспекты использования правовых механизмов по защите прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями на сегодняшний день не получили достаточно широкого освещения в специальных монографических исследованиях. Разработанность обозначенной проблематики далека от завершения из-за относительной новизны проблем, возникших во взаимоотношениях предпринимателя и потребителя, и постоянного обновления законодательной базы, регулирующей данную сферу права.

Цель исследования заключается в изучении общих положений, актуальных проблем и способов решений правового регулирования защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями на основании комплексного анализа, сложившегося к настоящему времени в

правоприменительной практики, в сфере судебного регулирования и влияния государственного сектора при реализации своих прав предпринимателями с одной стороны и потребителями с другой, в выявлении пробелов и противоречий в судебной практике и законодательной базе при разрешении тех или иных споров с участием предпринимателей и потребителей.

Задачи исследования в связи с указанной целью являются:

- изучение правового понятия потребителя и предпринимателя;
- рассмотрение форм и способов защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями;
- раскрытие роли и правовой функции государства в правоотношениях между предпринимателями и потребителями;
- изучение злоупотребления правом потребителями в правоотношениях с предпринимателями;
- формулирование актуальных проблем предпринимателей в отношениях с потребителями;
- анализ судебной практики по вопросам защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями;
- формулирование предложений по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей.

Поставленные задачи обусловлены необходимостью совершенствования законодательной базы, регулирующей правоотношения предпринимателей и потребителей, что представляет актуальную задачу для правовой науки, а также для законодательных и судебных органов.

Объектом исследования являются правоотношения, которые возникают в процессе взаимоотношений предпринимателей и потребителей.

Предметом исследования является гражданское законодательство, регулирующее правоотношения между предпринимателями и потребителями, отдельные проблемы защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями и способы их решения в связи с необходимостью

повышения эффективности экономической деятельности и социального развития общества.

Гипотеза исследования: предполагаем, что права предпринимателей на данном этапе развития гражданского общества находятся в неравном положении с правами потребителей, без соблюдения баланса интереса сторон. Государственные органы оказывают слишком большое влияние на предпринимательскую деятельность через неоправданные в нее вмешательства, через введение Технических регламентов, издание нормативно-правовых актов, ограничивающих деятельность предпринимателей, введение мероприятий по проверке деятельности предпринимателей. Кроме этого, в настоящее время на территории РФ действует Закон о защите прав потребителей, который ставит потребителей в более выигрышное положение по отношению к предпринимателю, наделяя их широким спектром прав, что создает для предпринимателей отдельные, дополнительные проблемы.

Методологическую основу исследования составляют такие общенаучные и частные методы как анализ, синтез, абстракция. В данном исследовании также задействованы сравнительно-правовой и логический методы.

Нормативно-правовая основа исследования составляет законодательство Российской Федерации, регулирующее защиту прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями. Прежде всего – Гражданский кодекс РФ, Закон о защите прав потребителей, Федеральные законы и Указы Президента. При написании работы также использовались материалы судебной практики и Постановления Пленума Верховного Суда РФ, содержащие разъяснения о правовом регулировании отдельных проблем защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями.

Теоретическая основа исследования состоит из трудов современных авторов в области гражданского права – это учебники Гафаровой Г.Р.,

Витрянского В.В., Корякина В. М.; монографии Молотникова А.Е., Пановой А.С., Афанасьевой Е.Г.

Научная новизна исследования определяется выбором темы и подходом к ее исследованию. Это первая комплексная теоретико-правовая работа, посвященная отдельным проблемам защиты прав и интересов именно предпринимателей в отношениях с потребителями, где основным объектом изучения станут не проблемы потребителя, а сложности положения предпринимателя со всеми позитивными и негативными аспектами нормативно-правового регулирования данного вопроса.

Научная новизна исследования также состоит в следующих положениях, выносимых на защиту:

Во-первых, выявлена необходимость закрепления в НК РФ и Законе РФ «О защите прав потребителей» правовой нормы, устанавливающей порядок взыскания государственной пошлины с потребителя, от которой он освобожден в силу закона, в случае отказа в удовлетворении его исковых требований;

Во-вторых, в рамках исследования высказана необходимость введения обязательного досудебного порядка для всех правоотношений, регулируемых Законом РФ «О защите прав потребителей»;

В-третьих, проведенное исследование показало необходимость увеличения сроков для удовлетворения требований потребителей предпринимателем или установление законодателем дополнительных исключений в виде определения сроков как «необходимых для очередной доставки соответствующего товара» по аналогии с п.1 ст.21 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Работа состоит из трех глав, введения, заключения и списка используемой литературы и используемых источников. Данная структура позволяет в полном объеме раскрыть исследуемую тему.

Глава 1 Общие положения о защите прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями

1.1 Правовое понятие потребителя и предпринимателя

Потребительские правоотношения, урегулированные нормами различных отраслей права, возникают между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг. Состав участников, объект, субъект, регулирование специальными нормами права данных правоотношений показывает определенную специфику, отдельную разновидность гражданско-правовых отношений, где правильная квалификация, отделение потребительских правоотношений от иных видов гражданско-правовых отношений, главным образом, влияет на изучение, рассмотрение дела, выбор норм права судом для верного принятия решения по делу.

Субъекты потребительских правоотношений отличаются от иных закрепленных законом субъектов гражданско-правовых отношений. В соответствии со ст.2 Гражданского кодекса РФ субъектами гражданских правоотношений являются граждане и юридические лица. Также могут участвовать Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования [16].

В связи с тем, что потребительские правоотношения являются отдельной разновидностью гражданско-правовых отношений, круг субъектов будет более узкий в данных правоотношениях. Центральное место в системе субъектов потребительских правоотношений занимает сам потребитель. Для понимания его роли, законодательного верховенства над другими субъектами данных правоотношений, необходимо обратиться к правовому понятию потребителя.

Согласно преамбуле Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» 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 [22].

В предыдущей редакции Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» потребителем был гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд [63]. Главное отличие новой редакции Закона РФ «О защите прав потребителей» от вышеупомянутой содержится в упоминании и закреплении нужд потребителя, которые не должны быть связаны с извлечением прибыли. Кроме этого, предыдущая редакция понятия «потребитель» в 1999 году была приведена в соответствие с текстом ст.492 Гражданского кодекса РФ, согласно которой по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью [15]. Изменения произошли в самой формулировке основных целей, с которыми потребитель имеет намерение заказать, приобрести, использовать товар (работы, услуги), исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, вместо фразы «...не связанных с извлечением прибыли». Это законодательное изменение, затронувшее понятие «потребитель», прямым образом сказалось на его месте во взаимоотношениях с другими субъектами потребительских правоотношений и, в целом, в установлении сферы применения Закона РФ «О защите прав потребителей» или иных правовых актов, регулирующих данную область правоотношений.

Ученые, юристы, изучающие, работающие в сфере защиты прав потребителей относят данное изменение в понятии «потребитель» как

существенное, устраняющее двоякое толкование и неясность в применении данного термина на практике.

До внесения изменений Федеральным законом «О внесении изменений и дополнений в Закон «О защите прав потребителей» целями приобретения товара потребителем были исключительно личные (бытовые) цели. Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, образовательные услуги) либо для бытовых (например, покупка холодильника), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, покупка работником юридической фирмы планшета для использования как на работе, так и дома) [8]. В настоящий момент перечень целей дополнился фразой «...семейных, домашних и иных нужд...», что полностью соответствует смыслу ст. 492 Гражданского кодекса РФ. Например, кандидат юридических наук, председатель коллегии адвокатов Э.Г. Корнилов, занимающийся изучением проблем гражданско-правового и процессуального законодательства в области защиты прав потребителей, считает, что данное уточнение устранило двоякость толкования данного термина на практике [29].

Прежняя редакция термина «потребитель» не включала в себя ряд товаров, работ и услуг, приносящих потребителю прибыль, хотя они и заказывались, приобретались и использовались исключительно для личных нужд, например, покупка токарного станка для изготовления деталей, которые, по тексту прежней редакции понятия «потребитель», можно было бы относить к прибыли гражданина, их изготовившего. По смыслу новой редакции понятия «потребитель», возможное получение прибыли в данном случае не связано с предпринимательской деятельностью, оно не было направлено на систематическое получение денежных средств от изготовления данных деталей на токарном станке и не было основной целью покупки у потребителя.

Исходя из смысла, актуального на сегодняшний день, понятия «потребитель», можно сделать вывод, что данное понятие включает в себя только физических лиц, не имеющих намерения заказать или приобрести либо

заказывающих, приобретающих или использующих товар (работы, услуги) в предпринимательских целях, а имеющих намерения заказать или приобрести либо заказывающих, приобретающих или использующих товар (работы, услуги) исключительно для лично, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Потребителем не является гражданин, приобретающий, заказывающий товары (работы, услуги) для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве (например, покупка компьютера для работы на нем в организации, фирме). Но, гражданин, приобретающий, заказывающий, использующий услугу для личных целей, хотя и приобретенной, заказанной, использованной для производственных нужд (например, услуга заказа такси до указанного в плане поездки адреса во время командировки), будет входить в понятие «потребитель» [4]. В свою очередь, при анализе правовых норм Гражданского кодекса РФ и Закона «О защите прав потребителей» можно обратить внимание на такую проблему как отсутствие законодательного закрепления понятия «предприниматель». Ни в Гражданском кодексе РФ, ни в Законе РФ «О защите прав потребителей», ни в других нормативно-правовых актах, регулирующих защиту прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителем, советующий правовой термин отсутствует.

Гражданское законодательство закрепляет только понятие «предпринимательская деятельность» и регулирует отношения между лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, или с их участием, исходя из того, что предпринимательской является самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг. Лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность, должны быть зарегистрированы в этом качестве в установленном законом порядке, если иное не предусмотрено ГК РФ согласно ст.2 [16].

До 1994 года, то есть до принятия Гражданского кодекса РФ понятие «предпринимательская деятельность» было закреплено Законом РСФСР от 25 декабря 1990 г. № 445-1 «О предприятиях и предпринимательской деятельности». Согласно вышеуказанному закону предпринимательской деятельностью являлась инициативная самостоятельная деятельность граждан и их объединений, направленная на получение прибыли [21].

По смыслу Закона «О защите прав потребителей» предпринимателями являются: изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель, импортер, владелец агрегатора информации о товарах (услугах) [22], что еще больше усложняет выделение понятия «предприниматель» и понимания его роли в отношениях с потребителем. По смыслу ст.34 Конституции РФ каждый имеет право на свободное использование своих способностей и имущества для предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности [28], можно сделать вывод о том, что предпринимательская деятельность является разновидностью экономической деятельности. В связи с этим, при выявлении и выделении понятия «предприниматель» необходимо обратиться к такому главенствующему в экономике понятию как «прибыль».

Прибыль – это положительная разница между суммарными доходами, включая выручку от реализации товаров и услуг, и затратами на производство или приобретение, хранение, транспортировку, сбыт этих товаров и услуг [5].

Учитывая вышеизложенное, можно выделить только теоретическое понятие «предприниматель», не закреплённое в настоящее время законодателем в соответствующих правовых актах, регулирующих правоотношения между предпринимателем и потребителем. Предприниматель – это физическое или юридическое лицо (организация, учреждение), осуществляющее на постоянной основе, с целью извлечения прибыли, деятельности по производству, реализации или приобретению

продукции или товаров, оказанию услуг, выполнению работ и заключающее в процессе этой деятельности гражданско-правовые сделки от своего имени.

Существенным в понимании понятия «предприниматель» и отличии его от понятия «потребитель» будет являться цель приобретения, использования товаров (работ, услуг). Она, в первую очередь, у предпринимателя должна быть направлена на систематическое получение прибыли от деятельности, которой он занимается [9]. Отсутствие законодательного закрепления в гражданском праве, а именно в Гражданском кодексе РФ и Законе «О защите прав потребителей» понятия «предприниматель» и, при этом, широкое законодательное закрепление понятия «потребитель» говорит о неравном положении предпринимателя и потребителя в правовом взаимоотношении этих сторон.

Из рассматриваемых правовых отношений данное законодательное неравенство проистекает из Закона РФ «О защите прав потребителей», который призван, в первую очередь, обеспечить соблюдение прав, свобод и законных интересов потребителя, а не предпринимателя. Кроме этого, в последнее время наблюдается подмена Верховным Судом РФ функций законодательной власти. Данные положения подтверждаются п.12 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», согласно которому гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица с нарушением требований пункта 1 ст.23 ГК РФ, не имеет права при заключении им сделок ссылаться на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам суд применяет законодательство о защите прав потребителей [41]. В данном случае, Верховный Суд РФ включил самозанятого гражданина в потребительские правоотношения с применением к нему законодательства о защите прав потребителей. На практике, зачастую, из-за отсутствие четкого понимания понятия «предприниматель», суды рассматривают самозанятого гражданина как предпринимателя и применяют к нему соответствующие

санкции, установленные законодательством о защите прав потребителей, не обращая внимание на разный уровень финансовых возможностей, которые не сопоставимы у физического лица, самозанятого и у предпринимателя.

1.2 Формы и способы защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями

Увеличение числа предпринимателей, развитие торговых, рыночных отношений, укрупнение или, наоборот, выделение малого и среднего бизнеса, повышенный интерес государства, административных органов и обычных потребителей к предпринимательской сфере – все это говорит о развитии предпринимательских отношений и предпринимательства в целом как приоритетного направления для нашей страны.

Для обеспечения гарантий развития и защиты прав и законных интересов предпринимателей непосредственно в отношениях с потребителями существуют определенные формы и способы защиты прав в предусмотренном законом порядке, способствующие прекращению потребительского экстремизма и формирования прочной установки о том, что потребитель всегда прав.

Под способами защиты прав предпринимателей понимаются закрепленные на законодательном уровне процессуальные и материально-правовые механизмы принудительного характера, с целью признания (или восстановления) оспариваемых (или нарушенных) прав предпринимателей [7]. Легального понятия «способы защиты прав предпринимателей» законодательством нашей страны не предусмотрено, но существует предусмотренный законом открытый перечень способов защиты гражданских прав, который согласно п.п.1, 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» носит приоритетный характер в части, не

урегулированной специальными законами, а именно Законом о защите прав потребителей.

Так, согласно ст.12 Гражданского кодекса РФ защита гражданских прав осуществляется путем: признания права; восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения; признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки; признания недействительным решения собрания; признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления; самозащиты права; присуждения к исполнению обязанности в натуре; возмещения убытков; взыскания неустойки; компенсации морального вреда; прекращения или изменения правоотношения; неприменения судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону; иными способами, предусмотренными законом [16].

В правовой науке существуют различные классификации данных способов защиты прав предпринимателей [18]. Наиболее общей и актуальной будет разделение вышеупомянутых способов на материально-правовые и процессуальные.

Материально-правовые способы защиты прав предпринимателей можно разделить на пресекательные, восстановительные и штрафные [26].

Пресекательными способами защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями являются принудительные действия с негативными для предпринимателя последствиями или создающие угрозу таких последствий, например, признание недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления.

Восстановительными способами защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями являются меры, направленные на признание за субъектом определенного права и восстановления положения, существовавшего до нарушения права, например, признания оспоримой

сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки. Согласно ст.166 ГК РФ сделка недействительна по основаниям, установленным законом, в силу признания ее таковой судом (оспоримая сделка) либо независимо от такого признания (ничтожная сделка). Оспоримая сделка может быть признана недействительной, если она нарушает права или охраняемые законом интересы лица, оспаривающего сделку, в том числе, если она повлекла неблагоприятные для него последствия. Требование о признании оспоримой сделки недействительной или о применении последствий недействительности ничтожной сделки может быть предъявлено стороной сделки или иным лицом, указанным в законе [16]. К данной категории также можно отнести присуждение к исполнению обязанности в натуре, возмещение убытков, компенсацию морального вреда.

Штрафными способами защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями являются действия, направленные на применение против нарушителя, совершившего противоправные деяния, законодательно закрепленных мер (санкций), например, взыскание убытков.

Отдельно необходимо выделить такой самостоятельный способ защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями как самозащита. Согласно ст.14 Гражданского кодекса РФ способы самозащиты должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения [16]. Данный способ защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями будет наиболее эффективен на этапе досудебного урегулирования споров, в случае, если обе стороны, как потребитель, так и предприниматель будут заинтересованы в наиболее быстром урегулировании конфликта. Конкретные меры самозащиты могут быть определены законом или договором [25]. Например, согласно Гражданскому кодексу РФ можно выделить такую меру самозащиты как отказ от принятия просроченного исполнения (п. 2 ст. 405 ГК РФ), необходимая оборона и крайняя необходимость (ст. 1066, 1067 ГК РФ) или удержание вещи

до тех пор, пока соответствующее обязательство не будет исполнено (ст.359 ГК РФ). Добросовестный предприниматель сам, в первую очередь, заинтересован в прекращении нарушений его прав и интересов и ликвидации последствий от таких нарушений при осуществлении своих прав и обязанностей, в связи с чем, прибегание к самозащите как к способу защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями будет являться законным и разумным ответом на нарушение и несоблюдение действующего законодательства субъектов предпринимательских правоотношений, в частности, потребителей.

Использование самозащиты как способа защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями не исключает применение иных санкций, например, таких как возмещение расходов на проведение экспертизы предпринимателем и взыскание судебной неустойки за неисполнение потребителем обязанности по возврату товара надлежащего качества. Однако, данные санкции, в силу невозможности их взыскания собственными действиями предпринимателя, могут быть взысканы с помощью форм защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями: во внесудебном или судебном (исковом) порядке.

Под формой защиты прав предпринимателей понимается комплекс внутренне согласованных организационных мероприятий по защите субъективных прав и охраняемых законом интересов предпринимателей. В юридической литературе существуют различные мнения об определении и классификации форм защиты прав предпринимателей и соотношении ее со способами защиты прав предпринимателей [23]. По мнению Горшенева В.М. форма защиты прав предпринимателей: «регламентированный правом комплекс особых процедур, осуществляемых правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права». Треушников М.К. рассматривает форму защиты прав предпринимателей как: «определенную законом деятельность компетентных

органов по защите права, т. е. по установлению фактических обстоятельств, применению норм права, определению способа защиты права и вынесению решения», а способ защиты прав предпринимателей как: «категорию материального (регулятивного) права» [35].

Формы защиты прав предпринимателей разные авторы и ученые в области юриспруденции классифицируют по-разному. Например, формы защиты прав предпринимателей могут быть общими: юрисдикционными, неюрисдикционными и специальными (в административном порядке, то есть через обращение хозяйствующего субъекта с мотивированным требованием о восстановлении нарушенных или оспариваемых прав в судебном или несудебном порядке по существу административного или иного публичного спора). Наиболее общей классификацией будет деление форм защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями на судебные и внесудебные формы [24].

Судебная форма защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями включает в себя деятельность уполномоченных государственных органов, направленная на защиту нарушенных неправомерными действиями потребителя прав и интересов предпринимателя, так как согласно ст.46 Конституции РФ каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод, а на основании ст.118 Конституции РФ судебная власть осуществляется посредством конституционного, гражданского, арбитражного, административного и уголовного судопроизводства [28].

Уполномоченным государственными органами, восстанавливающими и защищающими права предпринимателя, являются: Конституционный Суд РФ, арбитражные суды, суды общей юрисдикции. Конституционный Суд Российской Федерации является высшим судебным органом конституционного контроля в Российской Федерации, осуществляющим судебную власть посредством конституционного судопроизводства в целях защиты основ конституционного строя, основных прав и свобод человека и гражданина, обеспечения верховенства и прямого действия Конституции

Российской Федерации на всей территории Российской Федерации согласно ст.125 Конституции РФ [28]. Одной из обязанностей Конституционного Суда Российской Федерации является рассмотрение дел по жалобам на нарушение конституционных прав и свобод граждан и по запросам судов проверка конституционности закона, примененного или подлежащего применению в конкретном деле, что является одной из форм защиты прав предпринимателей. В свою очередь, обращение предпринимателей с исковым заявлением в арбитражные суды или суды общей юрисдикции является наиболее традиционной формой защиты своих прав. Исковое заявление, содержащее в себе определенные требования, направленные к ответчику, в данном случае, будут служить для предпринимателей средством судебной защиты в случае нарушения их прав.

На основании ст.4 АПК РФ заинтересованное лицо вправе обратиться в арбитражный суд за защитой своих нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов, в том числе с требованием о присуждении ему компенсации за нарушение права на судопроизводство в разумный срок или права на исполнение судебного акта в разумный срок, в порядке, установленном АПК РФ. Основной задачей судопроизводства в арбитражных судах является защита нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов лиц, осуществляющих предпринимательскую и иную экономическую деятельность [3].

По спорам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, предприниматели имеют права обратиться в суды общей юрисдикции за защитой своих прав и интересов в отношениях с потребителями, например, направление предпринимателями или организацией, считающими, что их права и свободы нарушены, заявления о неправомерных действиях гражданина. Кроме того, на основании п.17 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального

предпринимателя, вправе обратиться в суд общей юрисдикции за защитой по сделкам, заключенным им с продавцом (исполнителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности [41].

Существуют также мероприятия государственного контроля для предпринимателей, подразумевающие под собой проверки, проводимые органом государственного контроля (надзора) или органом муниципального контроля на основании Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» [59], за исключением тех сфер предпринимательской деятельности, в отношении которых установлен мораторий на проведение плановых проверок. Проверки проводятся федеральными органами исполнительной власти или органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченными на осуществление федерального или регионального государственного контроля (надзора), например, Федеральной инспекции труда, Федеральной миграционной службой, ФНС, Прокуратурой РФ, Роспотребнадзором. Во взаимоотношениях предпринимателя с потребителями Роспотребнадзор играет важную роль, проверяя деятельность предпринимателя на соответствие санитарным и эпидемиологическим нормам, контролируя при этом качество потребительских товаров и услуг [32].

В связи с частыми и не всегда обоснованными жалобами потребителей, которые они направляют в Роспотребнадзор, выносящий соответствующие акты, предписания или постановления предпринимателям, для обжалования данных документов, приходится прибегать к использованию такой вышеупомянутой формы защиты своих прав как обращение в арбитражный суд, используя нормы Кодекса административного судопроизводства, или в суд общей юрисдикции с применением норм Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Это положение говорит об

отсутствии унификации, единого судебного органа, который бы взял на себя обязанность по рассмотрению и разрешению споров, вытекающих из взаимоотношений потребителя, предпринимателя и Роспотребнадзора.

Внесудебная форма защиты прав предпринимателей в отношениях с потребителями включает в себя:

- нотариальную защиту (осуществляется через юридическое подтверждение возможного будущего нарушения прав предпринимателей или посредством защиты уже нарушенного права предпринимателя, например, при выдаче исполнительной надписи нотариусом по кредитным договорам потребителей);
- третейское разбирательство (осуществляется в арбитраже (третейском разбирательстве). По соглашению сторон могут передаваться споры между сторонами гражданско-правовых отношений, если иное не предусмотрено федеральным законом согласно ст.1 Федерального закона от 24.07.2002 № 102-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «О третейских судах в Российской Федерации» [58]);
- медиацию (урегулирование споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения согласно ст.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» [61]);
- досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров (деятельность сторон спора до обращения в суд, осуществляемую ими самостоятельно (переговоры, претензионный порядок) либо с привлечением третьих лиц (например, медиаторов, финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг) согласно п.1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22 июня 2021 г. № 18 [46]. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров может быть обязательным в случаях,

предусмотренных законом или договором (ч. 5 ст. 4 АПК РФ, п. 3 ст. 132 ГПК РФ, ч. 3 ст. 4 КАС РФ), например, в гражданском судопроизводстве по спорам об изменении и о расторжении договора, заключенного между предпринимателем и потребителем (пункт 2 статьи 452 ГК РФ); по спорам, связанным с воздушной перевозкой груза или почты, железнодорожной перевозкой груза, багажа, перевозкой груза автомобильным или морским транспортом, транспортной экспедицией, связанной с осуществлением предпринимательской деятельности, оказанием услуг связи, в том числе почтовой. Существует также перечень видов федерального государственного контроля (надзора), в отношении которых применяется обязательный досудебный порядок рассмотрения жалоб согласно Постановлению Правительства РФ от 28 апреля 2021 г. № 663 «Об утверждении перечня видов федерального государственного контроля (надзора), в отношении которых применяется обязательный досудебный порядок рассмотрения жалоб», например, проверки в области защиты прав потребителей, проводимые у предпринимателей);

- деятельность Уполномоченного по защите прав предпринимателей (осуществляется через обращение предпринимателей с жалобами о защите их прав и законных интересов уполномоченному по защите прав предпринимателей. Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей и его рабочим аппаратом являются государственный орган с правом юридического лица, обеспечивающий гарантии государственной защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности и соблюдение указанных прав органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами, имеющими расчетный и иные счета, печать и

бланки со своим наименованием и с изображением Государственного герба Российской Федерации [57]).

Таким образом, можно сделать вывод о возрастании роли защиты прав и интересов предпринимателей в целом и в отношениях с потребителями в частности. Но, наличие законодательного закрепления актуального, полного понятия «потребитель» в Законе РФ «О защите прав потребителей» и отсутствие, при этом, правовой унификации понятия «предприниматель» в ГК РФ, соответствующего нынешним реалиям, введение мораториев на банкротство, на государственные проверки, предоставление налоговых послаблений, либерализация уголовного законодательства в сфере предпринимательской деятельности и, при этом, широкое участие государства в деятельности предпринимателей посредством введения новых технических регламентов, многочисленных внеплановых проверок и дополнительной административной ответственности говорит лишь о полумерах государства, направленных на упрощение функционирования предпринимательской деятельности, которые не способствуют развитию и повышению экономики нашей страны, а, напротив, укрепляют устоявшуюся тенденцию о более защищенном положении потребителя во взаимоотношениях с предпринимателем и ограничивают его формы и способы защиты.

Глава 2 Основные направления защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями

2.1 Роль и правовая функция государства в правоотношениях между предпринимателями и потребителями

Государство, как суверенная форма публичной власти, как главный механизм осуществления общественного управления, обеспечения в нем порядка, равноправия, стабильности и законности, играет большую роль в правоотношениях между предпринимателями и потребителями.

Основой отношений, возникающих между потребителем, предпринимателем и государством является тесное взаимодействие в правовой, экономической, политической, общественной сферах. Соблюдение частных и публичных интересов, развитие предпринимательской деятельности, защита прав потребителей – все эти разноплановые по своему объему и направлению функции исполняются непосредственно государством через его основные органы в отношениях между предпринимателем и потребителем. Основными органами в данном случае выступают: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), Федеральная антимонопольная служба РФ (ФАС РФ), Прокуратура Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт РФ).

Взаимодействие и общая правовая работа данных государственных органов оказывает влияние и способствует развитию отношений между предпринимателями и потребителями. Также, свое влияние на правоотношения, сложившиеся между предпринимателем и потребителем, оказывают: Министерство природных ресурсов и экологии РФ (Минприроды РФ) и другие федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации [60].

В осуществлении своих полномочий данные органы, в большинстве своем, руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Федеральным законом «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», Постановлением Правительства РФ от 01.10.2022 № 1743 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. № 336», Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 № 29-ФЗ [56], Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ и другими нормативно-правовыми актами, внутренними распоряжениями и инструкциями.

Отношения между предпринимателем и потребителем включают в себя вовлечение всех вышеупомянутых органов власти: Роспотребнадзор – через осуществление своих полномочий в области проверки соответствия бизнеса по соблюдению санитарно-эпидемиологических норм, качества предоставляемых потребителям товаров и услуг, наложение штрафов за нарушение положений действующего законодательства; Правительство Российской Федерации – через введение мораториев на проведение плановых проверок у предпринимателей, издание Постановлений Правительства Российской Федерации, регулирующих и регламентирующих деятельность контролирующих государственных органов и саму процедуру проверок; Прокуратура Российской Федерации – через согласование плана проверок и выдачу разрешений для их осуществления, контроль за соблюдением мораториев; ФАС РФ – через контроль за ценообразованием товаров и услуг предпринимателя для повышения конкурентоспособности отечественной продукции, рассмотрение дел о нарушении прав потребителя, например,

размещение предпринимателем недобросовестной рекламы, наложение штрафов за нарушение антимонопольного законодательства; Росстандарт – через контроль над соблюдением предпринимателями установленных Технических регламентов. Кроме того, в полномочия Роспотребнадзора, Прокуратуры Российской Федерации входит обращение с иском заявлением в суд для защиты прав потребителей, в случае их нарушения предпринимателем.

Для лучшего понимания правовой функции государства в правоотношениях предпринимателя и потребителя необходимо более детально рассмотреть работу Роспотребнадзора как оказывающего наибольшее влияние органа власти на рассматриваемые отношения и его взаимодействие с другими государственными органами через осуществление контрольно-надзорной деятельности.

Роспотребнадзор – это федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора) согласно Постановлению Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 16.02.2023) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» [39]. Руководство деятельностью Роспотребнадзора осуществляет Правительство Российской Федерации, а руководителем данного государственного органа является главный санитарный врач Российской Федерации.

Основными полномочиями Роспотребнадзора согласно Постановлению Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 16.02.2023) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» являются:

- контроль (надзор) за санитарно-эпидемиологическим благополучием населения [39];
- лицензирование отдельных видов деятельности, отнесенных к их компетенции;
- прием, рассмотрение, направление ответа на обращения граждан.

Контрольно-надзорная деятельность происходит посредством проведения плановых и внеплановых проверок [50].

Предметом плановой проверки является соблюдение юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем в процессе осуществления деятельности совокупности предъявляемых обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами, а также соответствие сведений, содержащихся в уведомлении о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности, обязательным требованиям согласно ст.9 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» [59].

Проведение плановых проверок проходит один раз в три года на основании установленного графика и ежегодного плана, но бывают исключения, когда Правительство Российской Федерации может установить дополнительные плановые проверки в зависимости от категорий риска, класса опасности деятельности предпринимателя, например, в сфере здравоохранения, теплоснабжения, электроэнергетики на основании Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Роспотребнадзор, ежегодно, публикует план надзорных мероприятий по каждому региону в отдельности на своем официальном сайте: <https://63.rospotrebnadzor.ru>. Информацию о графике запланированных проверок можно найти на сайте Генеральной Прокуратуры Российской Федерации, где ведется единый реестр сведений госорганов, которые

занимаются контрольно-надзорной деятельностью, с указанием места, даты их начала и окончания: <https://proverki.gov.ru./portal>.

Ежегодно органы прокуратуры занимаются рассмотрением будущих графиков проведения плановых проверок, проверяют соответствие данных планов законности включения в них тех или иных предпринимателей, вносят предложения об устранении замечаний, если таковые будут выявлены, или проведении совместной плановой проверки с Роспотребнадзором, в случае необходимости, у предпринимателей.

Кроме того, Постановлением Правительства РФ от 01.10.2022 № 1743 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. № 336» был продлен мораторий на проведение плановых проверок малого и среднего бизнеса и взыскание с них неустойки в связи с необходимостью повышения роста прибыли в предпринимательской деятельности, переживающей не лучшие экономические времена [55].

До 2030 года плановые проверки проводятся только у предпринимателей, занимающихся деятельностью на объектах категорий чрезвычайно высокого и высокого риска, опасных производственных объектов II класса опасности, гидротехнических сооружениях II класса; где применяют риск-ориентированный подход. Плановые проверки на других объектах заменяют профилактическими визитами, без вынесения штрафов предпринимателям за несоответствие их бизнеса установленным требованиям, но с вынесением предписания об устранении выявленных нарушений, например, в государственных и муниципальных учреждениях дошкольного и начального общего образования, основного общего и среднего общего образования.

Чтобы включить плановую проверку в ежегодный план, необходимо истечение трех лет со дня: государственной регистрации предпринимателя, окончания проведения последней плановой проверки, начала осуществления предпринимателем деятельности, которая требует обязательного уведомления соответствующего государственного органа о начале ее ведения.

Уведомление о проведении плановой проверки направляется Роспотребнадзором через издание соответствующего распоряжения или приказа его руководителем или заместителем руководителя не позднее чем за три рабочих дня до ее начала [53].

Предметом внеплановой проверки является соблюдение юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем в процессе осуществления деятельности обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами согласно ст.10 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» [59].

Основаниями внеплановой проверки будут являться:

- неисполнение предпринимателем в срок предписания, выданного ранее, об устранении выявленных нарушений;
- поступление в Роспотребнадзор заявления о предоставлении предпринимателю лицензии, на право осуществления отдельных видов деятельности, если данное предоставление лицензии не сможет быть произведено без проведения внеплановой проверки;
- поступление в Роспотребнадзор обращений или заявлений граждан (обязательно персонифицированных, с возможностью идентификации и аутентификации личности), юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о: возникновении угрозы жизни или здоровью граждан; нарушении прав потребителей, если потребитель при этом обращался к предпринимателю за восстановлением своих нарушенных прав, но предприниматель не отреагировал на данное обращение или отказался удовлетворять требование потребителя; нарушены требования к маркировке товара;

- поступление приказа (распоряжения) от руководителя Роспотребнадзора в связи с поручением Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации;
- поступление требования прокурора о проведении внеплановой проверки.

Вышеупомянутые пункты 2, 3, 5 требуют обязательного согласования с органами прокуратуры по месту осуществления деятельности предпринимателя, у которого Роспотребнадзор собирается осуществить внеплановую проверку. Порядок согласования проведения и утверждения внеплановой проверки предпринимателя осуществляет Генеральный прокурор Российской Федерации через издание приказа.

О проведении внеплановой проверки, за исключением обращений, указанных в пункте 2, Роспотребнадзор обязан уведомлять предпринимателя не менее чем за двадцать четыре часа до ее начала по адресу, указанному в ЕГРЮЛ или ЕГРИП [45].

При выявлении нарушений у проверяемого предпринимателя, Роспотребнадзор имеет право выдать соответствующее предписание об их устранении в случае наличия незначительных нарушений или назначить штраф с возможным приостановлением деятельности. Согласно ст.19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях невыполнение в установленный срок законного предписания предпринимателем влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трехсот до пятисот рублей; на должностных лиц – от одной тысячи до двух тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на юридических лиц – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей [27].

Для защиты своих интересов предприниматель, при наличии соответствующих оснований, имеет право обжаловать вынесенное в отношении него постановление Роспотребнадзора в:

- судебном порядке (на основании ст. 30.1 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях);

– досудебном порядке (вышестоящему должностному лицу – руководителю органа Роспотребнадзора, который назначил проверку).

Предприниматель, зачастую, не использует данное ему законом право на обжалование актов государственных органов в связи с длительностью данного процесса и нежеланием подвергать сомнению свою деловую репутацию. Такое сложившееся и устоявшееся мнение не позволяет лицам, занимающимся предпринимательской деятельностью, доказать свою правоту, оспорив вынесенные постановления, штрафы, которые не всегда основаны на верном применении законодательных норм или обоснованных, изначально представленных органам государственной власти сведений, данных потребителями, которые могут злоупотреблять своими правами.

Кроме этого, государство устанавливает различную правовую ответственность за несоблюдение Технических регламентов, ГОСТов, технических условий, за нарушение каждого из которых предусмотрена своя отдельная ответственность [51]. Обязанность в соблюдении такой массы правовых актов не упрощает деятельность предпринимателей, а, напротив, создает дополнительную нагрузку и ухудшает качество производимых товаров, как и проведение большого количество государственных мероприятий, направленных на проверку качества, условий производства.

2.2 Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в РФ как субъект правоотношений между потребителями и предпринимателями

В 2018 году в Российской Федерации, в связи со становлением и развитием рынка финансовых услуг, повышением спроса потребителей на соответствующие товары и услуги, было принято решение о создании института финансового уполномоченного, который будет взаимодействовать с потребителями и предпринимателями (финансовыми организациями) через

досудебное урегулирование имущественных споров, и внедрение финансового уполномоченного как субъекта правоотношений между потребителем и предпринимателем путем издания специального закона – Федерального закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Данный федеральный закон стал непосредственно регулировать деятельность страховых организаций. С 1 июня 2019 года Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» распространил свое действие на договоры ОСАГО, ДСАГО и иное страхование средств наземного транспорта (КАСКО). С 1 января 2020 года действие вышеупомянутого федерального закона затронуло микрофинансовые организации, а с 2021 года – кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды.

Толчком для внедрения института финансового уполномоченного также стала успешная мировая практика зарубежных стран [33]. Германия, Франция, Великобритания, Италия внедрились в правоотношения между потребителями и предпринимателями (финансовыми организациями) на стадии досудебного урегулирования спора омбудсмена (финансового уполномоченного), отвечающего за разрешение конфликта, полное разъяснение прав, обязанностей, предоставляемой услуги или продукта сторонам [70]. Тем самым, использование услуг омбудсмена в разы сократило время решения спора, денежные затраты и плотно вошло в систему внесудебного решения споров между потребителями и предпринимателями (финансовыми организациями) [74].

В Российской Федерации институт финансового уполномоченного сформировала Ассоциация российских банков для повышения ответственности за финансовую политику и работу с клиентами финансовых организаций [47]. Итогом создания данного института стало принятие в 2010 году Положения об общественном примирителе на финансовом рынке и Регламента общественного примирителя на финансовом рынке, которые

послужили основой разработки будущего Федерального закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Вышеупомянутым федеральным законом было закреплено такое новое понятие, как потребитель финансовых услуг – физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности согласно ст.2 Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» [62]. Потребитель финансовых услуг обращается к финансовому уполномоченному для удовлетворения своих требований имущественного характера, возникших в результате спора с предпринимателями – финансовыми организациями, оказавшими им услуги. В свою очередь, обращения от индивидуальных предпринимателей финансовый уполномоченный рассматривать не будет.

Согласно ст.3 Федерального закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» финансовым уполномоченным может быть назначен гражданин Российской Федерации не моложе тридцати пяти лет, постоянно проживающий в Российской Федерации, не имеющий гражданства (подданства), вида на жительство иностранного государства, имеющий высшее юридическое или экономическое образование (главным финансовым уполномоченным – высшее юридическое образование) и опыт работы в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей финансовых услуг в совокупности не менее пяти лет либо стаж работы судьей не менее десяти лет [62]. Исполнять свои обязанности финансовый уполномоченный может до семидесяти лет, при этом не занимаясь предпринимательской деятельностью, не имея должности в Совете Федерации РФ и Государственной Думе РФ, имея безупречную деловую репутацию. Столь завышенные требования к кандидатуре финансового уполномоченного связаны с первостепенной необходимостью в полной

независимости, беспристрастности и высоком уровне профессионализма при разрешении споров между потребителями и предпринимателями как независимая сторона.

В качестве финансового уполномоченного непосредственно выступают: главный финансовый уполномоченный и финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг. В систему финансовых уполномоченных непосредственно входит Служба финансового уполномоченного, которая состоит из Совета Службы и занимается рассмотрением актуальных вопросов, правовых проектов, изучение деятельности финансового уполномоченного и выработка соответствующих решений для улучшения производительности труда. Обращения, рассматриваемые финансовым уполномоченным, должны содержать в себе имущественные требования потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не более чем 500000 рублей, за исключением обращений, содержащихся в ст.19 Федерального закона о финансовом уполномоченном, а также по договорам ОСАГО. Потребитель обязан соблюсти обязательный досудебный порядок, направив претензию предпринимателю до направления обращения финансовому уполномоченному. Заявление можно подать через личный кабинет в едином портале государственных и муниципальных услуг в электронной форме или в письменной форме по почте. После отправления претензии, предприниматель (финансовая организация) обязан дать мотивированный ответ на нее, удовлетворив, частично удовлетворив или отказав в удовлетворении в течение 15 рабочих дней со дня получения претензии, и, если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 дней [31].

Только после соблюдения данной процедуры, получения либо не получения ответа от предпринимателя (финансовой организации) потребитель финансовых услуг может направлять свое обращение, со всеми документами по существу спора, непосредственно финансовому уполномоченному согласно требованиям, установленным ст.17 Федерального закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых

услуг», в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru>) с использованием подтвержденной учетной записи физического или юридического лица в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» (ЕСИА), через личный кабинет в едином портале государственных и муниципальных услуг, через МФЦ, заключивший соглашение о взаимодействии с финансовым уполномоченным или в письменной форме почтовым отправлением по адресу финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3. В случае, если по данному предмету, основанию спора между теми же сторонами уже идет производство в третейском суде или суде общей юрисдикции, то потребитель финансовых услуг или предприниматель (финансовая организация) обязаны уведомить об этом финансового уполномоченного [30].

Так как обжалование решения финансового уполномоченного не предусмотрено, потребитель может обратиться в суд без его принятия финансовым уполномоченным, досудебный порядок, в данном случае, будет считаться соблюденным, но, в случае признания судом отказа или прекращения рассмотрения обращения потребителя финансовым уполномоченным обоснованным, суд признает досудебный порядок не соблюденным, возвращая исковое заявление на основании ст. 135 ГПК РФ или оставляет его без рассмотрения на основании ст. 222 ГПК РФ. Обращение финансовый уполномоченный будет рассматривать в заочной форме на основании предоставленных ему документов или по ходатайству сторон в очной форме с уведомлением о дате, времени и месте рассмотрения, с предложениями, направленными на урегулирование спора и возможностью, в случае необходимости, назначения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора. Предприниматель (финансовая организация) через 2 рабочих дня после принятия обращения финансовым уполномоченным получит копию данного обращения с предъявленными требованиями в личный кабинет финансовой организации, который ведет Банк России, либо через 5 рабочих

дней, если ранее предприниматель (финансовая организация) не предоставил ответ на полученное заявление (претензию). Решение, принятое финансовым уполномоченным, будет содержать в себе полное удовлетворение, частичное удовлетворение или отказ в удовлетворении требований потребителя финансовых услуг [38]. Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания согласно ст.23 Федерального закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Предприниматель (финансовая организация) обязан исполнить решение, вынесенное финансовым уполномоченным, в срок не менее 10 рабочих дней после его вступления в силу и не более 30 дней. В случае неисполнения предпринимателя (финансовой организацией) решения финансового уполномоченного в добровольном порядке, суд по заявлению потребителя финансовых услуг имеет право взыскать с предпринимателя (финансовой организации) штраф в размере 50 процентов суммы требования потребителя финансовых услуг. Кроме того, финансовый уполномоченный имеет право обратиться в Банк России с предложением о прекращении у данного предпринимателя (финансовой организации) права на оказание финансовых услуг и других мер, установленных Федеральным законом от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» [54].

Потребитель финансовых услуг, в случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного вправе в течение 30 дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к предпринимателю (финансовой организации) по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном ГПК РФ. Предприниматель имеет право обратиться в суд в течение 10 рабочих дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного, в порядке, установленном ГПК РФ, являясь при этом заявителем, а финансовый уполномоченный и потребитель финансовых услуг будут являться заинтересованными лицами. Отсюда усматривается укороченный срок

обращения в суд в связи с обжалованием решения финансового уполномоченного предпринимателем (финансовой организацией), чем у потребителя, что ставит данные стороны в неравное положение.

Полную информацию о деятельности финансового уполномоченного ежегодно размещают на официальном сайте (<https://finombudsman.ru>), который также служит способом информационного взаимодействия с органами государственной власти. Согласно последнему отчету за 2021 год финансовым уполномоченным было рассмотрено 180000 обращений потребителей финансовых услуг, из которых 2350 обращений было от потребителей Самарской области. Самыми частыми обращениями у потребителей финансовых услуг стали обращения по спорам со страховыми организациями (по договорам автострахования, ОСАГО – несогласие с размером страхового возмещения), микрофинансовыми организациями (по договорам микрозайма – несогласие с размером или удержанием комиссий, платы за дополнительные услуги) и кредитными организациями (по договорам потребительского кредитования – несогласие с размером или удержанием комиссий, платы за дополнительные услуги) [48]. При этом, процент измененных и отмененных судами решений финансового уполномоченного финансовыми организациями достаточно высок [52]. Так, решения, вынесенные по спорам со страховыми организациями, изменяются или отменяются судом в 45% случаях, по спорам с микрофинансовыми организациями в 35% случаях, с кредитными организациями в 30% случаях. Эти данные напрямую указывают на наличие определенных проблем в качестве выносимых решений и, порой, спорном их содержании.

2.3 Защита предпринимателя от злоупотребления потребителями своими правами

Как упоминалось выше, в российской правоприменительной практике существует такая проблема как злоупотребление своим правом недобросовестным потребителем. С развитием предпринимательской деятельности и рынка потребительских товаров и услуг предприниматели стали все больше ощущать конкуренцию в своей сфере деятельности и прикладывать намного больше сил к завоеванию интереса и доверия потребителей, которые, в свою очередь, не всегда добросовестно используют свои права и положение более «слабой» стороны в данных правоотношениях. Стратегия ведения предпринимательской деятельности с проявлением максимальной клиентоориентированности представляется для потребителей некой возможностью к злоупотреблению своими правами для извлечения последующей выгоды. Злоупотребление правом известно еще с дореволюционных времен [34]. Согласно ст.10 Гражданского кодекса РФ не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом) [16]. По смыслу данной нормы злоупотреблением правом можно считать определенные действия потребителя, направленные на причинение другой стороне – предпринимателю вреда, в большинстве случаев имущественного характера, прибегая при этом к недобросовестному осуществлению своих гражданских прав и использованию законодательно закрепленного Законом РФ «О защите прав потребителей» правового преимущества перед предпринимателем. Исходя из вышеуказанного определения, встает вопрос о выделении понятия добросовестности и недобросовестности в правовом поведении сторон гражданских правоотношений. Законодатель легально не закрепил данные определения, лишь указал на заочное существование добросовестности и

разумности в п.5 ст.10 Гражданского кодекса РФ, что лишь вырисовывает рамки добросовестного поведения и его первостепенность, пока не будет доказано иное – недобросовестное поведение [16]. Отделить область добросовестности и недобросовестности в поведении пробовал Верховный Суд Российской Федерации и Конституционный Суд Российской Федерации. В Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» Верховный Суд РФ говорит о том, что, оценивая действия сторон как добросовестные или недобросовестные, следует исходить из поведения, ожидаемого от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны, содействующего ей, в том числе в получении необходимой информации [42]. Признать поведение недобросовестным может суд, не только после получения соответствующего заявления от стороны, но и по собственной инициативе, исходя из обстоятельств дела, при усмотрении определенных отклонений в поведении, признанных в обществе недобросовестными, участника процесса. Последствием признания судом действий стороны недобросовестными и злоупотреблением правом, суд отказывает стороне в защите принадлежавшего ему права полностью или частично, может запретить совершать определенные действия или отказать в применении срока исковой давности, признать сделку недействительной [19]. Конституционный Суд РФ, в свою очередь, в Постановлении Конституционного Суда РФ от 27.10.2015 № 28-П говорит о том, что при определении пределов осуществления прав в гражданском процессе и оценке действий сторон, как добросовестного или недобросовестного поведения, необходимо рассматривать конкретные действия одной стороны по содействию, соблюдению прав и законных интересов другой стороны, в том числе в получении информации, необходимой для полного рассмотрения дела. Для лучшего понимания злоупотребления правом потребителем в отношениях

с предпринимателем можно выделить 6 больших групп наиболее часто встречающихся злоупотреблений правом потребителем.

В первую группу будут входить злоупотребления правом потребителем, проявляющиеся в нарушении принципа равенства сторон правоотношений. На основании ст.1 Гражданского кодекса РФ правоотношения, регулируемые гражданским законодательством, строятся на признании равенства сторон и балансе интересов данных отношений. В связи с этим, действия, которые приводят к ущемлению или незаконному ограничению прав и интересов какой-то из сторон, будут являться злоупотреблением правом. Примером может послужить действие потребителя в виде отказа или воспрепятствования, направленное на проведение проверки качества товара, необходимого предпринимателю для дальнейшего удовлетворения требований потребителя или последующей защиты своих интересов, в случае отсутствия заявленных потребителем дефектов. В данном случае непредставление товара потребителем для проверки качества будет служить основанием для суда отказать потребителю во взыскании неустойки и штрафа в его пользу. Также, ярким примером служит Определение Конституционного Суда РФ от 21 декабря 2000 г. № 263-О, согласно которому Конституционный Суд РФ счел разницу в ответственности подрядчика и заказчика за просрочку выполнения работ – нарушением баланса интересов, так как четкие проценты, закрепленные законодателем, для подрядчика и расплывчатые формулировки или значительно сниженные проценты для заказчика говорят о нарушении принципа равенства сторон.

Во вторую группу злоупотреблений правом можно отнести намеренное замалчивание потребителем тех или иных недостатков, которые его не устраивают, с целью дальнейшего усугубления складывающейся ситуации. Например, неуведомление подрядчика о незначительных отступлениях от условий договора, не влекущих за собой ухудшения результата выполненной работы, но формально дающей право потребителю обратиться в суд для последующего извлечения материальной выгоды [65].

Третьей группой будут являться злоупотребления правом потребителем, который использует законные способы защиты права, но с намерением не защитить свои права, а получить необоснованную выгоду или ущемить права другой стороны, например, через сокрытие своей недвижимости или денежных активов посредством передачи их в собственность другому лицу. Нежелание подвергать свое имущество возможным взысканиям существенно может ограничить права другой стороны на законное удовлетворение своих требований, например, потребитель, который по кредитному договору должен банку денежную сумму, скрыл свои материальные активы и отказывается удовлетворять предъявленные банком требования [67].

Четвертой группой злоупотреблений правом потребителем будет получение услуги или покупка товара надлежащего качества с последующим от него отказом или требованием о возврате денежных средств, например, покупка одежды потребителем, которую он приобретает не с целью долгосрочной носки, а на 1-2 дня, после чего сдает вещь в магазин как не подошедшую по фасону, ссылаясь на ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой потребитель вправе обменять такой товар с условием сохранения товарного вида.

Пятой группой злоупотреблений своими правами потребителями будет потребительская спекуляция на предоставление неполной информации о товаре или услуге предпринимателем. Например, потребитель заказывает товар через интернет-магазин, изучив представленное предпринимателем описание товара, получив заказанный товар, потребитель решает, что информация, размещенная о товаре на сайте, является не соответствующей реальным свойствам товара, что не соответствует действительности [64]. В связи с чем, потребитель направляет в адрес предпринимателя претензию с угрозой дальнейшего обращения в суд или в органы Роспотребнадзора РФ, ссылаясь на ст.12 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой потребитель имеет право потребовать возмещения убытков или возврата уплаченной за товар суммы [22]. Предприниматель, в свою очередь, не

желающий портить репутацию своему бизнесу и нести экономические потери, идет на условия потребителя и дает ему дополнительную скидку на покупку следующего товара. Так потребитель получает не только качественный товар, выполняющий свои заявленные функции, но и дополнительную скидку [67].

Шестой группой злоупотреблений правом потребителем становятся процессуальные злоупотребления. Потребитель, являясь участником процесса, не всегда законно использует данные ему права, например, не заблаговременно предоставляет в суд требуемые с него документы для затягивания сроков исполнения обязательств или намеренно не предоставляет имеющиеся у него доказательства, которые могли бы подтвердить невиновность предпринимателя в ходе судебного разбирательства. Данные злоупотребления правом влекут неблагоприятные последствия для предпринимателя, например, наложение на него штрафа судом [68]. На сегодняшний день потребитель чаще всего злоупотребляют своими правами после покупки технически сложных товаров, например, бытовой техники или автомобилей. Суть злоупотребления заключается в исковых обращениях потребителя к предпринимателю, где сумма иска становится гораздо больше, чем потребитель в действительности затратил или понес потери. Это происходит за счет взыскания:

- неустойки – Законом РФ «О защите прав потребителей» установлена неустойка в: 0,5% (за просрочку передачи предварительно оплаченного товара), 1% (за просрочку удовлетворения требований потребителя при продаже некачественного товара), 3% (за просрочку выполнения работ и при просрочке удовлетворения требований потребителя при выполнении работ). Неустойка, предусмотренная сторонами в договоре, не может быть меньше установленной законом. В спорах между потребителями финансовых услуг и предпринимателями (финансовыми организациями) от взыскания неустойки может быть освобожден страховщик, в случае исполнения

решения финансового уполномоченного и основного обязательства в порядке и сроки, установленные Законом об ОСАГО;

- штрафа за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя – при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя согласно ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» [22];
- компенсации морального вреда – моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины согласно ст.15 Закона РФ «О защите прав потребителей» [22]. То есть, для компенсации морального вреда важен сам факт нарушения прав потребителя, а размер возмещаемой компенсации будет определяться судом вне зависимости размера возмещаемого имущественного вреда.

Для защиты своих прав и превенции потребительского экстремизма и злоупотребления правом предпринимателю необходимо не только грамотно заключать договоры с потребителями, но и заранее обезопасить свою деятельность путем точного соблюдения норм закона, рекомендаций государственных органов, требований технических регламентов, ГОСТов, санитарных правил и норм, оформляя отношения с потребителем в письменном виде (закрепление в договоре с потребителем критериев качества

товара или услуги, подписание накладной на товар, акта приемки выполненных работ или оказанных услуг), предоставляя потребителю наиболее полную информацию о себе как о продавце или исполнителе (название, адрес регистрации, изготовителя), о товаре, его потребительских свойствах, правилах пользования, цене (в кредитных договорах с указанием полной суммы с процентами), сроках годности и сроках службы, гарантийных сроках, о сроках и условиях возврата товара, предприниматель сможет самостоятельно защитить свои права от посягательств на них недобросовестных потребителей, не создавая для них почву на последующие обращения в органы судебной власти [10].

Способами решения отдельных, вышеперечисленных проблем могут стать:

Во-первых, унификация законодательства в системе качества, производимой предпринимателями продукции путем создания единого документа, определяющего параметры ее качества. В настоящее время для производства той или иной продукции предприниматели используют Технические регламенты, ГОСТы, либо технические условия, которые они разрабатывают самостоятельно, от чего в производимой продукции заметно снизилось ее качество. Данная мера будет способствовать улучшению свойств производимой продукции и повышения ее конкурентоспособности на международном рынке, уменьшит вмешательство государственных органов в сферу проверок производства товаров. В настоящее время один предприниматель в ходе осуществления своей деятельности может взаимодействовать как минимум с 20-30 государственными органами, которые так или иначе будут оказывать влияние на него. Зачастую, такое влияние не идет на пользу и развитие предпринимательской деятельности, а, напротив, тормозит ее рыночные механизмы работы и развития;

Во-вторых, законодательное уравнивание срока обжалования в суде решения, вынесенного финансовым уполномоченным, в Федеральном законе от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей

финансовых услуг» с 10 рабочих дней данных предпринимателю до 30 рабочих дней, которые предоставлены потребителю;

В-третьих, внесение изменений в ст.3 Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а именно в требования к финансовым уполномоченным, добавив обязательное наличие у всех финансовых уполномоченных высшего юридического образования в связи с необходимостью повышения качества принимаемых ими решений;

В-четвертых, проведение правовой кодификации п.1. ст.10 Гражданского кодекса РФ, которая не редактировалась более 10 лет. Данный пункт имеет общий, декларативный характер, не отвечающий современным реалиям времени, в связи с чем, необходимо более четко конкретизировать понятие «злоупотребление правом», что, в свою очередь, повысит правовую ответственность сторон.

Таким образом, можно сделать вывод о многообразии проблем, возникающих при защите своих прав и интересов у предпринимателя в отношениях с потребителем, которые могут быть решены вышеперечисленными способами. Но, только комплексный подход к их решению позволит помочь предпринимателям выстраивать полноправные, взаимовыгодные правоотношения с потребителями.

Глава 3 Актуальные проблемы правового регулирования защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями

3.1 Некоторые проблемы регулирования прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями

Проблем во взаимоотношениях между потребителями и предпринимателями возникает много. В разных сферах деятельности, в разных областях бизнеса и отраслях рынка, у индивидуальных предпринимателей или крупных финансовых организаций ежедневно происходит столкновение интересов и нарушение прав одной либо другой стороны. Для получения наибольшей прибыли предпринимателю необходимо учитывать все потребности потребителя и риски, связанные с их удовлетворением. Отслеживание соответствия продукции потребительским и государственным стандартам, безопасности и качеству, предоставление всей необходимой и достоверной информации потребителю, исполнение своих обязательств в срок – все это лишь малая часть обязанностей предпринимателя, желающего быть успешным, конкурентоспособным в своей сфере бизнеса, при этом не нарушающего нормы действующего законодательства [6].

Сроки для предпринимательской деятельности играют большую роль. Одной из основных проблем предпринимателей в отношениях с потребителем является срок удовлетворения требований потребителя.

Согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками [22].

В случае продажи потребителю некачественного товара он имеет право требовать полного возмещения убытков от предпринимателя [66].

Если потребитель приобрел технически сложный товар и в нем были обнаружены недостатки, то у него есть право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» [22].

Если потребитель пропустил данный срок, то суд удовлетворит его требования, если:

- обнаружен существенный недостаток товара;
- нарушены сроки устранения недостатков товара;
- товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Соответственно, при наличии одного из вышперечисленных условий, потребитель может вернуть некачественный технически сложный товар и потребовать возврата денежных средств или обменять данный товар на другой такой же марки или модели, либо другой марки, но с перерасчетом покупной цены.

Согласно ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право в течение гарантийного срока или срока годности предъявить к предпринимателю – продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требования в отношении недостатков товара. Если срок годности или гарантийный срок для товара не установлены или он установлен менее двух лет, то потребитель имеет право в течение двух лет со дня обнаружения недостатка обратиться с тем или иным требованием.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию согласно ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей» [22]. Если в товаре устраняется недостаток, то на время его устранения гарантийный срок продлевается. Бремя доказывания отсутствия недостатков, заявленных потребителем, лежит на предпринимателе в период гарантийного срока [20].

При наличии существенных недостатков в товаре срок удовлетворения требований потребителя предпринимателем составляет 20 дней со дня их предъявления. В случае неудовлетворения требований потребителя или неустранимости недостатков потребитель имеет право вернуть товар предпринимателю или требовать возврата денежной суммы, потраченной на покупку товара, или воспользоваться иными требованиями, предусмотренными ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Для устранения недостатков товара предпринимателем законодатель установил срок не более 45 дней, если он не может их устранить незамедлительно. Если предприниматель не успевает устранить недостатки в срок, например, произвести ремонт товара, то он может заключить с

потребителем соглашение о новом сроке устранения недостатка. Но данная правовая возможность редко исполняется на практике, так как потребители всячески уклоняются от заключения таких соглашений, надеясь на то, что предприниматель не успеет устранить все недостатки в срок, и потребитель сможет взыскать с него неустойку за каждый день просрочки в размере одного процента цены товара или предъявить иные требования, предусмотренные ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Кроме того, если у предпринимателя отсутствуют необходимые детали, оборудование, запасные части или материалы для устранения недостатков, то эти обстоятельства не будут являться основаниями для освобождения его от ответственности [69].

Данной оговоркой в правовой норме часто пользуются потребители, избравшие ремонт как способ удовлетворения своих требований, но, в процессе проведения ремонтных работ предпринимателем, меняющих свои требования на те, которые предусмотрены ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», например, на возврат товара или замену его аналогичным товаром.

Такая ситуация складывается, когда потребитель не предъявляет требования о возврате денежных средств, замене технически сложного товара на новый в связи с истечением 15 дней, установленных ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», или выбирает в качестве удовлетворения своего требования ремонт некачественного товара, на который законом дается 45 дней, что, очевидно, мало для качественного и своевременного проведения ремонтных работ предпринимателем. Потребитель имеет право также требовать от предпринимателя замены товара ненадлежащего качества при обнаружении в нем недостатков. В таком случае предприниматель обязан в течение 7 дней заменить такой товар, срок будет считаться со дня предъявления указанного требования потребителем, а если товар на момент предъявления требования потребителем отсутствует у предпринимателя или для замены товара предпринимателю необходимо более 7 дней, то законодатель дает ему 30 дней для проведения замены товара или 3 дня для

безвозмездного предоставления во временное пользование идентичного товара (длительного пользования) потребителю. Бывают случаи, когда для удовлетворения требований потребителя, предпринимателю необходимо дополнительно настоять на проведении проверки качества такого товара или экспертизы. Проведение проверки качества или экспертизы возможно в случае предъявления требований о:

- замене товара – срок удовлетворения требований увеличивается до 20 дней;
- соразмерном уменьшении покупной цены товара;
- возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом;
- возврате уплаченной за товар денежной суммы;
- возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре [22].

При предъявлении вышеперечисленных требований срок их удовлетворения составляет 10 дней.

Для выполнения работ (оказания услуг) законодатель установил другие сроки, не более удобные для предпринимателя, а, наоборот, ставящие потребителя в более выгодное положение. Так, согласно ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» при нарушении сроков начала, окончания или промежуточных сроков работ (услуг) предпринимателем, потребитель может назначить новый срок предпринимателю, выполнить работу сам или с помощью третьих лиц с возмещением всех понесенных расходов предпринимателем, требовать уменьшения покупной цены, отказаться от исполнения договора, требовать полного возмещения убытков. Кроме того, если предприниматель отказался от исполнения договора, то он не имеет право требовать от потребителя возмещения своих затрат за выполненную работу (услугу).

Согласно ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы с обязательным возвратом ранее переданной ему вещи;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами [22].

Удовлетворение данных требований потребителя не будут освобождать предпринимателя от уплаты неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Требования потребителя о недостатках в работе (услуге) могут быть предъявлены в течение гарантийного срока, либо в течение 2 лет со дня принятия работы (услуги) или 5 лет, если недостатки обнаружены в отношении недвижимого имущества.

В отношении технически сложного товара потребитель имеет право требовать безвозмездного устранения недостатков и по истечении 2 лет (5 лет для недвижимого имущества), но в пределах срока службы данной работы (услуги), если срок службы не установлен, то в течение 10 лет.

На удовлетворение данного требования законодатель дает предпринимателю 20 дней со дня его предъявления. Если в работе (услуге) обнаружены неустраняемые недостатки или предприниматель не успел удовлетворить требование в течение 20 дней, то потребитель имеет право требовать: уменьшения цены за работу (услугу), возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков, отказа от исполнения договора и возмещения убытков.

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования согласно ст.31 Закона «О защите прав потребителей» [22]. За нарушение вышеперечисленных сроков предприниматель обязан уплачивать потребителю неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги) за каждый день просрочки или общей цены заказа, если она не установлена договором. Все вышеперечисленные сроки удовлетворения требований потребителя при продаже товара или выполнении работ (оказании услуг) крайне малы и не отвечают нынешним реалиям и экономической ситуации в стране.

Следующей, немаловажной проблемой, является отсутствие претензионного порядка во всех правоотношениях, подпадающих под действие Закона РФ «О защите прав потребителей».

По общим правилам, согласно нормам Закона РФ «О защите прав потребителей» досудебный порядок урегулирования споров не предусмотрен, то есть потребитель не обязан заранее направлять свое письменное требование об устранении нарушения исполнения обязательства предпринимателю. Но, согласно п.23 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» до подачи искового заявления в суд обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом [41]. В случае, если потребитель не соблюдает данный порядок, то его исковое заявление возвращается судом на основании ст.135 ГПК РФ. Кроме того, согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18

«О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства» и Федеральному закону от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» досудебный порядок также обязателен при рассмотрении спора, вытекающего из договора оказания финансовых услуг, когда потребитель финансовых услуг обязан: при возникновении спора с финансовой организацией подать заявление (претензию) в финансовую организацию об исполнении ею обязательств, а в случае неполучения ответа в установленный срок либо при полном или частичном отказе в удовлетворении требований обратиться за урегулированием спора к финансовому уполномоченному [62]. Другими словами, законодатель сделал привилегированными отдельные отношения, обязав потребителей соблюдать претензионный порядок, когда стороны самостоятельно, без судебного разбирательства, стараются решить возникшие разногласия. В остальных спорах, возникающих между потребителем и предпринимателем, закон предоставляет потребителю уже право, а не обязанность в соблюдении процедуры досудебного урегулирования спора.

В связи с тем, что потребитель стал чаще пользоваться своими правами лишь с целью получения дополнительной финансовой выгоды, возникает третья проблема, которая раскрывалась в пункте 2.3 и связывает проблемы сроков удовлетворения требований потребителя и отсутствия претензионного порядка во всех правоотношениях, подпадающих под действие Закона РФ «О защите прав потребителей» – это злоупотребление своими правами потребителем во взаимоотношениях с предпринимателем.

Данная проблема настолько глубинна и обширна, что охватывает всю сферу защиты прав потребителей, вытекает из всех самых распространенных проблем и требует радикальных законодательных изменений для ее устранения.

3.2 Анализ судебной практики по вопросам защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями

Планирование судебной практики по вопросам защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями с каждым годом становится более массивным и объемным. В период с 2021-2022 год Самарским областным судом было рассмотрено около 2500 гражданских дел по вопросам защиты прав потребителей, большая часть из них была вынесена в пользу потребителей. Увеличилось количество обжалований в апелляционной и кассационной инстанциях решений, вынесенных мировыми и районными судами. Это говорит не только о повышении заинтересованности сторон в исходе дела, но и увеличении нагрузки на суды общей юрисдикции по вопросам защиты прав предпринимателей.

Необходимые разъяснения, касающиеся применения законодательства по вопросам защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями, представлены в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», Обзоре судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 19.10.2022) [36], Обобщении судебной практики по спорам о защите прав потребителей при продаже технически сложных товаров ненадлежащего качества, рассмотренным районными (городскими) судами и мировыми судьями Самарской области за период 2021-2022 года (подготовлено Самарским областным судом 01.08.2022) [37].

Ежегодно, аналогичные обобщения и обзоры по различным вопросам, относящимся к категории защиты прав потребителей, проводятся Самарским областным судом и Верховным Судом РФ. Они раскрывают наиболее актуальные проблемы и спорные ситуации, возникающие в данных правоотношениях, но не являются единственными возможными путями решения данных проблем, что говорит о необходимости дополнительного

самостоятельного анализа и обобщения судебной практики, который также будет актуален в условиях быстрого развития и изменения правоотношений, сложившихся у предпринимателей и потребителей.

Проблема злоупотребления правом потребителем в отношениях с предпринимателем приобрела еще большую актуальность и распространенность за последнее время. Увеличение числа отказных исков потребителям, проведение не только проверок качества, но и экспертиз в ходе досудебного урегулирования возникшего спора, которые предприниматель, в случае несогласия с результатами проверки качества обязан провести за свой счет в течение тех же 10 дней, что даются на проведение проверки качества согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» – все это говорит о сложном механизме доказывания злоупотреблений правом со стороны потребителей.

Для наиболее широкого понимания данной проблемы необходимо обратиться к апелляционному определению по гражданскому делу № 33-51/2021, вынесенному на решение Центрального районного суда г. Тольятти Самарской области от 10 сентября 2020 года. Согласно данному решению Петров И.И. обратился в суд с иском к АО «АВТОВАЗ» в связи с приобретением некачественного товара, а именно автомобиля марки Lada Kalina, 2011 года выпуска, идентификационный номер (VIN№) № ***, г/з А***ТР163, а также паспорт транспортного средства серия № 21ТМ, просил обязать ответчика принять некачественный автомобиль, взыскать: стоимость автомобиля в размере 650000 рублей; разницу между уплаченной ценой автомобиля по договору купли-продажи и ценой соответствующего автомобиля на день удовлетворения иска; моральный вред в размере 25000 рублей; неустойку в размере 1 % от цены автомобиля на день вынесения судебного решения в размере 6000 рублей, а также штраф в размере 12000 рублей [1]. Суд первой инстанции частично удовлетворил требования истца, взыскав стоимость автомобиля и неустойку, в связи с чем ответчиком была подана апелляционная жалоба на соответствующее решение суда с прошением

об отмене вынесенного решения и отказе в удовлетворении иска Петрову И.И. в связи с неправильным применением норм материального права и определением обстоятельств, имеющих значение для дела.

Судебная коллегия апелляционного суда установила следующие факты. Автомобиль марки Lada Kalina, 2011 года выпуска, идентификационный номер (VIN№) № ***, г/з А***ТР163 действительно был приобретён Петровым И.И. у АО «АВТОВАЗ», который являлся изготовителем (импортером) данного автомобиля, за 650000 рублей. В процессе эксплуатации истец обнаружил у данного автомобиля недостатки: неисправность и последующая замена заказ-нарядами подушки штанги переднего стабилизатора, стойки переднего стабилизатора, штанги стабилизатора, кронштейна подушки стабилизатора, электровентильатора отопителя-кондиционера, рулевого механизма, блок-фары правой и левой, натиры лакокрасочного покрытия на торцах и проемах всех дверей, на капоте, крышке багажника. Данные недостатки проявлялись вновь после их устранения, в том числе путем замены запасных частей.

Истец обращался к ответчику в устной форме с требованием вернуть ему стоимость некачественного автомобиля, но данное требование было не исполнено ответчиком, в связи с чем истец направил в адрес ответчика претензию с идентичными требованиями, но претензия также в добровольном порядке не была удовлетворена ответчиком, что в апелляционном суде подтвердили обе стороны.

Судом первой инстанции была назначена судебная экспертиза по ходатайству истца для установления наличия или отсутствия на автомобиле недостатков, которые позволяли бы заявлять вышеперечисленные требования. В заключении эксперт указал, что стойка штанги стабилизатора, подушки штанги стабилизатора, рулевой механизм, являются производственными недостатками. При это, проведение исследования рулевого механизма было невозможно в связи с отсутствием необходимых технических условий по диагностике на сервисной станции. Недостатки в виде микротрещин на

подушках штанги стабилизатора и поврежденная стойка стабилизатора по своим условиям с момента замены соответствовали производственному недостатку, так как на данные элементы распространяется гарантия согласно п.2.4 договора купли-продажи – 36 месяцев или 50 тыс. км пробега (что наступит ранее) [13]. Дать ответы на причины недостатков и последующей замены подушек стабилизатора и стоек стабилизатора эксперту не представилось возможным в связи с необходимостью приглашения комиссионной экспертизе с привлечением эксперта, обладающего познаниями в области материаловедения. В заключении эксперт также говорит о невозможности дать вывод по поставленному вопросу, в связи с отсутствием технической документацией завода-изготовителя определяющий параметры отклонений. Также, согласно заключению эксперта, проявилась неоднократность дефектов: переднего стабилизатора; подушек штанги стабилизатора; рулевого механизма. Существенным недостатком признались: стойка штанги стабилизатора, подушки штанги стабилизатора, рулевой механизм – из условия неоднократности выявления или проявления вновь после его устранения.

Данное экспертное заключение было взято за основу судом первой инстанции для вынесения своего решения по данному гражданскому делу, частичном удовлетворении требований истца с выводами об устранении и проявлении вновь дефектов на автомобиле истца, имеющих производственный характер, которые влияют на безопасность эксплуатации транспортного средства, безопасность дорожного движения и ограничивают возможность эксплуатации автомобиля.

Судебная коллегия апелляционной инстанции с выводами эксперта и решением суда первой инстанции была не согласна. Суд апелляционной инстанции пришел к выводу о том, что обнаружение в технически сложном товаре недостатков влияющих на безопасность, либо препятствующих эксплуатации, при отсутствии у данных недостатков признаков существенности, установленных Законом РФ «О защите прав потребителей»,

не является основанием к удовлетворению требований потребителя о возврате уплаченной за такой товар суммы. Заключение эксперта является недостоверным и имеет противоречия. При проведении экспертизы ни один из неисправных узлов автомобиля истца не демонтировался, каких-либо методов инструментального контроля при диагностировании недостатков экспертами не применялось, выводы о наличии и характере недостатков были сделаны экспертом исключительно и только по результатам визуального осмотра, что позволяет усомниться в точности выводов судебного эксперта.

В связи с тем, что данное экспертное заключение не позволило установить причины недостатков, судом апелляционной инстанции по ходатайству ответчика была назначена повторная судебная экспертиза. Согласно заключению эксперта на автомобиле истца имеются следующие недостатки: на внутренней поверхности дверей (передней левой, передней правой, задней правой, задней левой) под обивками, а также на внешних панелях под дверями имеются истирания ЛКП; в рулевом механизме имеется посторонний стук; в проемах дверей имеются дефекты в виде пластической деформации ЛКП. Истирания от контактов с обивками дверей на внутренних поверхностях проявились за счет искусственного (специального) сдвига с кромки локальными зонами материала на кромке накладки двери. Данное действие – это имитация дефекта действиями третьих лиц в виде истирания ЛКП.

После исследования рулевого механизма экспертом было установлено, что полимерная втулка (вкладыш) имеет явные следы термического воздействия, образованного вследствие вращения детали шарнира тяги, место между лепестками втулки заполнено расплавленным полимерным материалом втулки, возникающими при кипении материала, что говорит о целенаправленном (умышленном) выводе из строя шарнирного сочленения с целью имитации дефекта [1].

Дефекты, имеющиеся в проемах дверей в виде пластической деформации ЛКП, являются эксплуатационными. Выявленные

производственные дефекты (истирания ЛКП на дверях под ручками) на безопасность эксплуатации, целевое назначение, товарный вид, товарную стоимость, потребительские свойства автомобиля не влияют. Выявленные дефекты ЛКП в виде истираний, имеющие производственное происхождение, не являются существенными с технической точки зрения. Исходя из данных результатов, эксперт сделал вывод о том, что на автомобиле истца дефекты, выявленные неоднократно (проявившиеся повторно) имеющие производственный характер отсутствуют. Выявленные дефекты ЛКП в виде истираний, имеющие производственное происхождение, не являются с технической точки зрения существенными.

При таких обстоятельствах и доказательной базе, судебная коллегия апелляционной инстанции пришла к выводу о том, что имеющиеся на автомобиле истца дефекты не могут быть отнесены к существенным недостаткам, являются устранимыми, их устранение не требует несоразмерных расходов и затрат времени, не являются препятствием и не приводят к невозможности или недопустимости его безопасной эксплуатации в целях, для которых товар такого рода обычно используется. Решение суда первой инстанции является незаконным и подлежит отмене с принятием по делу нового решения об отказе в удовлетворении исковых требований в полном объеме.

Имитация дефектов автомобиля истцом или с его ведома в его интересах, с целью создания искусственной ситуации для взыскания с ответчика различных имущественных компенсаций, изложенных в исковых требованиях, за якобы имеющиеся недостатки товара, является явным и очевидным злоупотреблением своими правами согласно ст.10 ГК РФ.

Учитывая вышеизложенное, судебная коллегия апелляционной инстанции посчитала действия истца злоупотреблением своими правами и усмотрела в его действиях признаки преступления, о чём, в соответствии с ч.3 ст. 226 ГПК РФ, посчитала необходимым сообщить в органы предварительного следствия. Данный пример судебной практики показал

грубое злоупотребление потребителем своими правами в отношениях с предпринимателем. Подобные ситуации в правоотношениях между данными сторонами возникают часто, данная проблема существует уже давно, но закрепленных законодателем норм недостаточно для ее решения.

При рассмотрении проблемы сроков удовлетворения требований потребителя предпринимателем, которая вытекает из проблемы злоупотребления своим правом потребителем, необходимо также обратиться к судебной практике, для более ее обширного анализа. В 2017 году между Сидоровым А.А. и ООО «Авто» был заключен договор розничной купли-продажи автомобиля. Согласно нему ООО «Авто» передает по акту приема-передачи истцу автомобиль с гарантийным сроком 5 лет или 150000 км пробега (в зависимости от того, что произойдет ранее). По заявлению истца за время эксплуатации автомобиля им были выявлены следующие производственные дефекты, которые носят признак существенности, так как возникали вновь после их устранения: коррозия на стыках рамок опускных стекол правых и левых дверей; истирание ЛКП под фонарями; удары, толчки в КПП при движении; коррозия в стыке деталей заднего пола и заднего левого лонжерона; вмятина на двери багажника, возникшая до устранения данного дефекта по гарантии; дефект материала ручки КПП.

Кроме того, по мнению истца, ответчик нарушил сроки устранения недостатков товара, а именно срок в 45 дней. Так, 21.11.2019 г. истец обратился с претензией к ответчику, где просил устранить вышеперечисленные дефекты. Ответчик претензию не проигнорировал, а пригласил истца для проведения проверки качества, которая показала наличие одного производственного дефекта без признаков существенности, а именно истирание ЛКП под фонарями и дефект материала ручки КПП, вмятина на двери багажника является эксплуатационным повреждением. Другие перечисленные истцом дефекты отсутствовали. Для выполнения данных ремонтных работ ООО «Авто» заказал импортные детали, которые должны были доставить в течение 30 дней, но поставщик задержал доставку на 10

дней. Также, истец неоднократно забирал автомобиль и прерывал ремонтные работы. Вследствие чего срок, данный законодателем в 45 дней, был превышен.

Истец считает, что его автомобиль нельзя было использовать с 21.11.2019г. по 25.01.2020г. в связи с направлением претензии ответчику и проведением последующей проверки качества. В связи с этим, истец просил суд обязать ответчика принять некачественный товар, взыскать с ответчика стоимость автомобиля KIA Optima в размере 1270000 руб.; убытки в размере 400000 руб. в виде разницы между ценой соответствующего автомобиля на момент вынесения решения судом и ценой, установленной договором розничной купли-продажи (1670000 руб. – 1270000 руб.); убытки по установке дополнительного оборудования в ООО «Авто» в размере 10000 руб.; неустойку в размере 2500000 руб., исходя из расчета: 1670000 руб. / 100 % x 1 % x 150 дней (с 21.11.2019 года по 17.03.2020 года); неустойку в размере 1% (15000 руб.) в день по день фактического исполнения обязательств; штраф по ч. 6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей»; моральный вред в размере 15000 руб.; расходы по оказанию юридических услуг в размере 15000 руб.; расходы по оплате госпошлины в размере 4000 руб.; расходы по оплате доверенности в размере 1700 руб.

Ответчик в судебном заседании просили в удовлетворении иска отказать, т.к. у автомобиля истца отсутствуют недостатки существенного характера. Ни один из выявленных экспертом дефектов не влияет на целевое назначение, срок службы и безопасность движения [12]. Кроме того, ответчик пояснил, что предупреждал истца о задержке доставки деталей для проведения ремонтных работ и предлагал истцу автомобиль той же марки во временное пользование на период задержки сроков ремонта, истец от данного предложения отказался. При проведении проверки качества Сидоров А.А. также не сразу забрал свой автомобиль, а лишь спустя 7 дней, а значит ссылка Сидорова А.А. на то, что его автомобиль пробыл в ремонте более 30 дней –

необоснованна. ООО «Авто» никогда не отказывалось от производства гарантийного ремонта, что подтверждается заказ-нарядами.

Суд, выслушав обе стороны, пришел к следующему выводу. В соответствии с ч. 1 ст. 19 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В соответствии с перечнем технически сложных товаров, утвержденных Правительством РФ, автомобиль относится к технически сложным товарам. Таким образом, исходя из приведенной выше правовой нормы, покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы только в случае существенного нарушения требований к качеству транспортного средства [49].

Для более детального рассмотрения дела судом была назначена судебная автотехническая экспертиза. Эксперт в своем заключении подтвердил результаты проверки качества, проведенной ответчиком. Суд пришел к выводу, что выявленные на принадлежащем истцу автомобиле дефекты не являются существенными, позволяющими истцу отказаться от исполнения договора купли-продажи. Согласно ст.20 Закона РФ от «О защите прав потребителей» если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней [22]. Отсутствие у предпринимателя

деталей, материалов, оборудования не освобождает его от ответственности за нарушение данного срока.

Суд скептически отнесся к срокам, которые указал истец как «непозволяющие использовать его автомобиль» и посчитал, что время, на которое истец забирал свой автомобиль для личных нужд не входит в срок ремонта, установленный законодателем. Так, суд сделал вывод о том, что автомобиль истца был в ремонте 46 дней. Ожидание деталей и невозможность произвести ремонт автомобиля истца не освобождают ответчика от нарушения срока в 45 дней.

На основании изложенного, Автозаводский районный суд г. Тольятти удовлетворил требования истца, взыскал с ответчика стоимость автомобиля KIA Optima в размере 1270000 руб.; убытки в размере 400000 руб. в виде разницы между ценой соответствующего автомобиля на момент вынесения решения судом и ценой, установленной договором розничной купли-продажи (1670000 руб. – 1270000 руб.); убытки по установке дополнительного оборудования в ООО «Авто» в размере 10000 руб.; неустойку в размере 1% (12700 руб.) в день по день фактического исполнения обязательств, моральный вред в размере 2000 руб.; расходы по оказанию юридических услуг в размере 15000 руб.; расходы по оплате госпошлины в размере 1200 руб.; расходы по оплате доверенности в размере 1700 руб., штраф по ч. 6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей» в размере 16300 руб.

Данная судебная практика показала, как предприниматель, предпринявший все возможные усилия для удовлетворения требований потребителя, из-за столь коротких закрепленных законодателем сроков не смог вовремя произвести требуемые ремонтные работы и понес, в связи с этим, убытки.

Проблема отсутствия обязательного претензионного порядка во всех правоотношениях, подпадающих под действие Закона РФ «О защите прав потребителей» при анализе судебной практики выглядит следующим образом. 15 декабря 2022 г. на решение Ставропольского районного суда Самарской

области от 14 сентября 2022 г. вынесено апелляционное определение по гражданскому делу №33-13465/2022. Согласно данному определению Егорова А.А. обратилась в суд с иском к АО «СТО Комсомольская». В своих требования Егорова А.А. просила обязать АО «СТО Комсомольская» безвозмездно устранить производственные недостатки, образовавшиеся в процессе эксплуатации, в период гарантийного срока, в своем транспортном средстве, а именно: разрушение стоек переднего стабилизатора; износ втулок переднего стабилизатора; растрескивание резинометаллических шарниров рычагов задней подвески; коррозия на внутренней стороне левой передней, левой задней и право задней дверях автомобиля; ошибка неисправности ДВС в следствие отказа нагревателя диагностического датчика кислорода; трещина ЛКП в районе стыка левого крыла с панелью крышки; растрескивание пленки ЛКП на рамке задней правой двери; очаги коррозии на левой двери задка, а также верхней части проема багажного отделения справа [2]. Также истец просила взыскать с АО «СТО Комсомольская» компенсацию морального вреда, неустойку, государственную пошлину, штраф, предусмотренный Законом РФ «О защите прав потребителей».

Судом по делу была назначена судебная автотехническая экспертиза, которая полностью подтвердила наличие всех перечисленных истцом недостатков. Согласно заключению эксперта, данные недостатки имеют производственный характер, их устранение возможно по существующим технологиям ремонта, разработанным изготовителем ТС [44]. Гарантийный срок на момент выявления дефектов не истек, в связи с чем, суд первой инстанции верно возложил на ответчика обязанность по устранению в рамках гарантийных обязательств выявленных производственных недостатков [11].

Суд первой инстанции частично удовлетворил заявленные требования истца, в том числе обязал ответчика безвозмездно устранить производственные недостатки, взыскал моральный вред и государственную пошлину.

Истец, в связи с отказом в удовлетворении остальной части требований, а именно взыскании неустойки и штрафа, обратился в суд апелляционной инстанции с жалобой [17]. В данной жалобе Егорова А.А. пояснила, что по телефону обращалась к АО «СТО Комсомольская» с требованием безвозмездно устранить выявленные недостатки, но ей было отказано. Согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, если обнаружил в товаре недостатки, имеет право требовать от предпринимателя незамедлительного безвозмездного их устранения. Предприниматель, в свою очередь, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и провести проверку качества товара, если это требуется.

В ходе судебного заседания ответчик пояснил, что у него не было возможности провести проверку качества. 12.10.2021 г. Егорова А.А., в обычном порядке, действительно записалась на проведение технического обслуживания к ответчику. При получении автомобиля 13.10.2021 г., согласно акту приема-передачи автомобиля по заказ-наряду претензий к выполненным работам, к наружному состоянию и комплектности автомобиля, объему и качеству услуг, выполненных ответчиком, Егорова А.А. не имела, что подтверждается ее подписью, то есть никаких возражений ответчику не поступало, с претензиями истец, до направления искового заявления, не обращался. В противном случае была бы проведена проверка качества товара, было бы организовано проведение независимой автотехнической экспертизы автомобиля [43].

Кроме того, факт отсутствия поступления от Егоровой А.А. в адрес ответчика досудебной претензии был установлен судом первой инстанции. На основании ст.ст.13, 18, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» ответственность за нарушение прав потребителей, в том числе, продавца, уполномоченной организации, наступает в случае виновного уклонения от исполнения требований потребителя. Ответчик в ходе судебного заседания также упомянул Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 22.06.2021 №18 «О некоторых вопросах досудебного

урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства», согласно которому ненаправление претензии является основанием для отказа судом во взыскании в пользу потребителя штрафа, предусмотренного ч.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей». А, ввиду того, что истец лишил ответчика возможности провести экспертизу качества товара, так и урегулировать вопрос в досудебном порядке, ответчик полагал, что им не допущено виновного уклонения от исполнения требований потребителя, в силу чего он не может нести ответственность за неудовлетворение требований истца.

Но, с данными выводами судебная коллегия апелляционной инстанции не согласилась, указав, что, отказывая в удовлетворении требований истца о взыскании с ответчика неустойки и штрафа, суд первой инстанции исходил из того, что истец не обращался к ответчику с требованием об устранении недостатков в товаре путем направления соответствующей досудебной претензии, в связи с чем, ответчиком не нарушены нормы Закона РФ «О защите прав потребителей», за нарушение которых предусмотрено взыскание неустойки и штрафа [40]. Данные выводы суда первой инстанции являлись ошибочными, поскольку Закон о защите прав потребителей не содержит положений, предусматривающих, что требование потребителя, предусмотренное пунктом 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», должно быть выражено в претензии, направленной продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Указанная Постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 22.06.2021 №18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства» обязанность в соблюдении обязательного претензионного порядка относится не ко всем спорам, которые регулирует Закон о защите прав потребителей, а лишь к спорам с финансовыми организациями [14]. Из материалов дела также следует, что 12.10.2021 г. Егорова А.А. обратилась в АО «СТО Комсомольская» для

безвозмездного устранения проявившихся в автомобиле недостатков, соответствующее требование потребителя отражено в акте приема-передачи автомобиля. По результатам осмотра автомобиля ответчиком было принято решение об отказе в устранении недостатков, о чем 13.10.2021 года была сделана запись в сервисной книжке. Заявленные истцом недостатки признаны судом производственными, вследствие чего, на ответчика возлагается обязанность безвозмездно их устранить. Поскольку срок устранения недостатков товара соглашением сторон определен не был, исходя из положений ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей» недостатки товара должны были быть устранены уполномоченной организацией незамедлительно. Так как в удовлетворении требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков товара отказано 13.10.2021г., с указанного момента с ответчика подлежит взысканию предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» неустойка.

Решение суда первой инстанции об отказе в удовлетворении требований истца о взыскании с ответчика неустойки судебная коллегия апелляционной инстанции отменила. Также отмене подлежала часть решения суда первой инстанции об отказе в удовлетворении требований истца о взыскании с ответчика штрафа. На основании ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» с ответчика подлежит взысканию штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Данный пример судебной практики наглядно показал наличие такой проблемы как отсутствие обязательного претензионного порядка во всех правоотношениях, подпадающих под действие Закона РФ «О защите прав потребителей». Наличие досудебного порядка в части правоотношений, регулируемых Законом о защите прав потребителей, и отсутствие данного порядка в остальной части правоотношений вводит в заблуждение не только предпринимателей, но и суды. Потребители же, наоборот, оказываются в более выгодном положении, ведь отсутствие обязательного досудебного

порядка урегулирования спора сильно облегчает процесс подачи заявления в судебные органы и, возможного, последующего получения прибыли.

3.3 Актуализация законодательства о защите прав потребителей

Необходимость в актуализации законодательства о защите прав потребителей возникла уже давно. Каждый год законодатель издает федеральные законы, направленные на улучшение, проводит кодификацию действующих правовых норм. Последние нововведения, внесенные в Закон РФ «О защите прав потребителей», были приняты 1 сентября 2022 года. Вступили в силу изменения, касающиеся ст. 16 «Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца (исполнителя, владельца агрегатора)». Данная правовая норма, разработанная Роспотребнадзором, содержит перечень недопустимых условий договоров, ущемляющих права потребителей, за нарушение которых предприниматель будет обязан возмещать убытки в полном объеме. По мнению законодателя, принятие данных изменений снизит количество злоупотреблений со стороны предпринимателя, так как в текущих условиях потребитель становится все более уязвимым перед недобросовестными предпринимателями и в связи с этим нуждается в дополнительной защите. Но, возвышение и защита только одной стороны, которое явно прослеживается в принимаемых законодателем нормах, нарушает основополагающие принципы гражданского права о равенстве сторон. Даже новые принятые правовые формулировки содержат размытый контекст и их открытый перечень. Например, недопустимость введения условий, ограничивающих ответственность предпринимателя. Это могут быть условия о качестве товара, своевременности или объеме произведенной работы, без их конкретных описаний и указаний содержания, что позволит потребителю, исходя из своих внутренних соображений, решать, что данные условия каким-то образом ограничивают их права и, впоследствии,

обращаться с претензиями к предпринимателю или в суд. Вышеупомянутым нормативно-правовым актом, были запрещены условия, устанавливающие обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом. Законодатель сделал акцент не только на запрет в установлении обязательного досудебного порядка, но и упомянул споры, для которых такой порядок является обязательным без четкого перечисления их перечня, что, как показывает практика, может вводить в заблуждение и стороны договора и органы судебной власти.

Для решения данной проблемы необходимо не запрещать обязательный досудебный порядок в спорах о защите прав потребителей, выделяя лишь несколько отдельных сфер с обязательностью досудебного урегулирования спора, а устанавливать его обязательность для всех отношений, регулируемых Законом РФ «О защите прав потребителей», так как де-факто стороны, итак, стараются его соблюдать, чтобы органы судебной власти увидели их желание и заинтересованность в решении сложившегося спора. Кроме того, введение обязательного досудебного порядка урегулирования спора в правоотношениях, регулируемых Законом о защите прав потребителя, разгрузит большой поток заявлений, которые направляют потребители в судебные органы, хотя спор мог бы быть решен с предпринимателем в претензионной форме.

Государственная Дума уже начала внедрять проекты досудебного порядка урегулирования спора. Так, 27.04.2023г. депутаты комитета Госдумы по строительству и ЖКХ от «Единой России» совместно с Министерством Строительства разработали законопроект, который будет способствовать уменьшению нарушений со стороны потребителей. Согласно выдвинутому законопроекту законодатель обяжет потребителей соблюдать обязательный претензионный порядок с застройщиками до обращения в судебные органы в случае некачественного возведения первичного жилья. Только после получения соответствующей претензии предприниматель, занимающийся созданием объектов недвижимости, будет обязан за свой счет устранять

недостатки жилья с получением заключения специалистов, состоящих в едином реестре, в срок не более 20 календарных дней. В случае добровольного неисполнения своих обязанностей предпринимателем потребитель может воспользоваться своим правом о соразмерном снижении цены договора или возмещении затрат на устранение недостатков третьими лицами. Пример вышеупомянутого законопроекта показывает не только наличие такой проблемы как отсутствие обязательного досудебного порядка урегулирования спора в правоотношениях, регулируемых Законом о защите прав потребителя, но и ее прямую взаимосвязь с не менее важными проблемами как сроки удовлетворения требований потребителя и злоупотребление своими правами потребителем во взаимоотношениях с предпринимателем. Так как, законодательное закрепление обязательного досудебного порядка для всех отношений, регулируемых Законом РФ «О защите прав потребителей», поможет не только снизить уровень потребительского экстремизма и злоупотребления своим правом (потребитель не сможет сразу обращаться в суд с исковым заявлением и требовать взыскать неустойку, штраф, моральный вред и прочие убытки и расходы), но и даст предпринимателю больше времени на удовлетворения требований потребителя, а не установленные законом 10 дней для проведения проверки качества и экспертизы, в случае несогласия потребителя с результатами проведенной предпринимателем проверки качества.

В законодательстве уже существует правовая норма, которая может послужить прецедентом и аналогией для создания дополнительных исключений в части удовлетворения сроков предпринимателями и решению данной проблемы. Согласно п.1 ст.21 Закона РФ «О защите прав потребителей» существует исключение для замены товара потребителю предпринимателем в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях. В случае обращения потребителем с соответствующим требованием о замене товара к предпринимателю срок удовлетворения таких требований установлен законодателем как «необходимый для очередной

доставки соответствующего товара в эти районы». В современных общественных, экономических, транспортных, информационных условиях, оптовой и розничной торговли, сфере услуг и бизнеса, которые подпали под санкции, покупка, продажа, доставка и транспортировка, а также оказание услуг предпринимателем значительно усложнились. Параллельный импорт, сложное прохождение таможи и границы, а также эмбарго от многих стран – не упрощают, а, наоборот усложняют положение предпринимателей, которые, порой, при всем желании в удовлетворении требований потребителя в сроки, закрепленные Законом о защите прав потребителей, могут не успеть их выполнить. Так, например, 25.04.2023г. Южная Корея ограничила поставки автомобилей и запчастей в Российскую Федерацию [73]. Запрет касается поставки деталей для машин, которые стоят больше 3500000 рублей, что составляет значительный сегмент российского автопарка. Теперь предпринимателю придется искать данные детали на параллельном рынке, чтобы машины таких марок как Hyundai, Kia, Daewoo не встали без движения, а потребители могли и дальше их покупать и обслуживать [71]. При этом Министерство промышленности отметило, что, в будущем не исключен полный запрет на экспорт автомобилей из Южной Кореи в Российскую Федерацию. А значит увеличение сроков для удовлетворения требований потребителей предпринимателем или установление законодателем дополнительных исключений в виде определения сроков как «необходимых для очередной доставки соответствующего товара» по аналогии с п.1 ст.21 Закона РФ «О защите прав потребителей», значительно упростят и улучшат уровень и качество предпринимательской деятельности, которая на данный момент, итак, переживает не самые простые времена.

Отчасти проблема злоупотребления правом потребителями может быть решена при покупке товара или оказании работы (услуги) путем обязания потребителя, при заключении договора с предпринимателем, указывать свои банковские реквизиты, адрес, электронную почту и телефон с обязательной распиской от предпринимателя о неразглашении персональных данных

потребителя. Эта мера будет гарантировать своевременный ответ на претензию потребителя предпринимателем во избежание последующего обращения потребителя в суд с целью получения материальной выгоды [72].

Таким образом, можно сделать вывод не только о наличии проблем правового регулирования прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями, но и об их актуальности. Изучение основных проблем предпринимателей в отношениях с потребителями, таких как отсутствие обязательного досудебного порядка урегулирования спора в правоотношениях, регулируемых Законом о защите прав потребителя, короткие сроки удовлетворения требований потребителя и злоупотребление своими правами потребителем во взаимоотношениях с предпринимателем, анализ судебной практики по ним показывает необходимость в актуализации законодательства о защите прав потребителей. Внесение изменений в действующее законодательство облегчит не только деятельность предпринимателей, но и разгрузит судебные органы власти от значительной нагрузки в связи с уменьшением судебных споров по категории защиты прав потребителей.

Заключение

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод о возрастании актуальности изучения и решения отдельных проблем защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями.

Исследование взаимоотношений предпринимателей и потребителей в правовой среде крайне обширно, в связи с чем, мы сузили круг исследуемых вопросов до отдельных проблем, складывающихся в их отношениях. При изучении данного вопроса необходимо было понять, каковы общие положения защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями, а именно сами понятия главных субъектов данного исследования – потребителя и предпринимателя, рассмотрение которых немаловажно, на наш взгляд. Требовалось исследовать формы и способы защиты, которые использует предприниматель во взаимоотношениях с потребителем, при этом, выделив из всего многообразия наиболее общую классификацию форм и способов защиты прав предпринимателей, которая в полной мере проработана на основании научной литературы и действующего законодательства. Полученное исследование подробно изложено в параграфах 1.1 и 1.2 главы 1, результатом которой стало выявление необходимости в унификации правового понятия «предприниматель» в Гражданском кодексе РФ, которое будет соответствовать нынешним реалиям и нивелирует законодательное неравенство, проистекающее из Закона РФ «О защите прав потребителей», где закреплено актуальное, полное понятие «потребитель», вырисовывании отдельных проблем защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями.

Далее была потребность в исследовании основных направлений защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями, которым посвящена 2 глава.

В параграфе 2.1 была подробно изучена роль и правовая функция государства в правоотношениях между предпринимателем и потребителем,

возрастание его вмешательства в предпринимательскую деятельность, рассмотрены основные государственные органы, взаимодействующие с данными субъектами, как Роспотребнадзор РФ, ФАС РФ, Прокуратура РФ, Правительство РФ, их взаимодействие, полномочия, проведение плановых и внеплановых проверок, соответствующая после их проведения ответственность предпринимателя с правом на обжалование вынесенных в его адрес постановлений государственных органов.

В параграфе 2.2 рассматривается не очевидный, но как показало наше исследование не мало важный субъект изучаемых правоотношений – уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг, имеющий значительное влияние, набор прав и функций, способных в корне поменять ход решения спора, сложившегося в отношениях предпринимателя и потребителя. В ходе исследования данного параграфа нами была изучена история создания, статус, цели деятельности, полномочия, порядок рассмотрения обращений потребителей, организация взаимодействия с предпринимателем.

Параграф 2.3 был направлен на исследование одной из самых масштабных и сложных проблем в отношениях между предпринимателем и потребителем как злоупотребление правом потребителями. Было изучено понятие «злоупотребление правом», области добросовестности и недобросовестности в поведении участника гражданского оборота, группы наиболее часто встречающихся злоупотреблений правом потребителем, санкции, применяемые к предпринимателям, как взыскание неустойки, штрафа, компенсации морального вреда. Результатом проведенного нами исследования было предоставление способов решения отдельных проблем защиты прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями, а именно: уменьшение функций государственных органов, оказывающих влияние на предпринимателей, законодательное уравнивание срока обжалования в суде решения, вынесенного финансовым уполномоченным, внесение изменений в обязательные требования к финансовым

уполномоченным, проведение правовой кодификации п.1. ст.10 Гражданского кодекса РФ, которая не редактировалась более 10 лет, что, повысит правовую ответственность сторон.

Глава 3 посвящена исследованию актуальных проблем правового регулирования прав и интересов предпринимателей в отношениях с потребителями.

В параграфе 3.1 мы отразили некоторые, наиболее актуальные на сегодняшний день проблемы в правоотношениях предпринимателя с потребителем. Данное исследование стало продолжением рассмотрения отдельных проблем предпринимателя, но в более узком правовом спектре. Были изучены сроки удовлетворения требований потребителя при покупке товара или выполнении работ (оказании услуг) на основании действующего законодательства, наличие обязательного досудебного порядка урегулирования спора лишь в отдельных правоотношениях, регулируемых Законом РФ «О защите прав потребителей», выделены соответствующие проблемы как отсутствие обязательного досудебного порядка урегулирования спора в правоотношениях, регулируемых Законом о защите прав потребителя и наличие коротких сроков удовлетворения требований потребителя, которые прямым образом взаимосвязаны с исследуемой в параграфе 2.3 проблемой злоупотребления правом потребителем.

В параграфе 3.2 была проанализирована судебная практика по выявленным проблемам, изучены Постановления Пленума Верховного Суда РФ, обзоры и обобщения судебной практики по спорам о защите прав потребителей, которые показали практическую необходимость в актуализации действующего Закона о защите прав потребителей, чему и был посвящен параграф 3.3 нашего исследования.

В данном параграфе были выявлены пробелы, которые требуют отдельного внимания и соответствующей законодательной инициативы, рассмотрены положительные тенденции и новеллы в отношениях между предпринимателем и потребителем, сформулированы свои, на наш взгляд,

необходимые предложения, направленные на улучшение законодательства о защите прав потребителей.

Проведенный анализ позволил изложить ряд самостоятельных выводов и предложений по совершенствованию законодательства, регулирующего отношения между предпринимателем и потребителем.

В процессе исследования мы видим необходимость в проведении процесса правовой корректировки Закона о защите прав потребителей в целях более полного соблюдения баланса интересов как потребителя, так и предпринимателя.

Дальнейшее развитие нормотворческой деятельности, внесение изменений и дополнений в нормативно-правовые акты, внедрение новых необходимых и легальных терминов в закон, увеличение мер поддержки, которые оказывает государство, даст толчок к уменьшению правовых столкновений потребителя и предпринимателя и развития малого и среднего бизнеса, составляющего основу российской экономики, влияющей на все сферы жизни общества.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Апелляционное определение Самарского областного суда от 09.06.2021г. № 33-51/2021 // URL: <https://sudrf.ru/> (дата обращения: 21.03.2023).
2. Апелляционное определение Самарского областного суда от 15.12.2022г. №33-13465/2022 // URL: <https://sudrf.ru/> (дата обращения: 21.03.2023).
3. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24 июля 2002 г. № 95-ФЗ // «Собрание законодательства РФ», от 29 июля 2002 г. № 30. ст. 3012.
4. Балашов А. И., Беляков В. Г. Предпринимательское право для экономистов. Учебник и практикум. М.: Юрайт, 2017. 334 с.
5. Баринов А. М., Бушев А. Ю., Городов О. А. Коммерческое (предпринимательское) право. Учебник. В 2-х томах. Том 2 / под ред. Попондопуло В. Ф. М.: Проспект, 2020. 640 с.
6. Белова Н.Ю. Качество товара и последствия передачи товара ненадлежащего качества по договору купли-продажи // Издательство «Наука и просвещение». 2020. С. 137-142.
7. Витрянский В.В. Ответственность за нарушения договорного обязательства / Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга первая: Общие положения. М. «Статут», 2018. 675 с.
8. Высоцкая Т.Р. Предпринимательское право в России. монография С. 62-69. // ISBN№ 978-5-907012-32-5. УДК 336.76 // Экономический рост и приоритеты правовой политики: Под общ. ред. Г.Ю. Гуляева – Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение». 2017. 94 с.
9. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / под ред. Фаткудинова З.М. М.: Юстицинформ, 2018. 438 с.

10. Глазев С.Ю. Актуальные задачи технического регулирования. Контроль качества продукции // Рекламно-информационное агентство «Стандарты и качество». 2020. № 1. С. 10-11.

11. ГОСТ 15467-79 (СТ СЭВ 3519-81). Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 26.01.1979 № 244) (ред. от 16.01.1985) // Стандартиформ, 2009.

12. ГОСТ 18322-2016. Межгосударственный стандарт. Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения (введен в действие Приказом Росстандарта 28.03.2017 № 186-ст) // Издание М., Стандартиформ, 2017.

13. ГОСТ 4.396-88. Государственный стандарт Союза ССР. Система показателей качества продукции. Автомобили легковые. Номенклатура показателей (утв. и введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 24.02.1988 № 353) (ред. от 05.07.1990) // Издательство стандартов, 1988.

14. ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения (утв. Приказом Росстандарта от 28.08.2013 № 582-ст) (ред. от 29.03.2016) // Издание М., Стандартиформ, 2014.

15. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021 г.) // «Собрание законодательства РФ», 29.01.1996. № 5. ст. 410.

16. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 14.04.2023 г.) // «Собрание законодательства РФ», № 32. 05.12.1994. ст.3301.

17. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 14.04.2023 г.) // «Собрание законодательства РФ», 18.11.2002. № 46. ст. 4532.

18. Гражданское право. Под ред. Алексеева С.С. // М.: Проспект, Институт частного права. 2012. 528 с.

19. Демин А.А. Договор и соглашение: соотношение понятий // Вестник ВУиТ. 2013. №2 (78). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dogovor-i-soglashenie-sootnoshenie-ponyatiy> (дата обращения: 07.12.2020).

20. Жинкина Е.А., Белый В.И. Управление качеством в торговле // ООО «Центр научного сотрудничества «Интерактив плюс». 2018. № 1-2 (7). С. 239-240.

21. Закон РСФСР от 25 декабря 1990 г. № 445-1 «О предприятиях и предпринимательской деятельности» // Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР от 27 декабря 1990 г. № 30. ст. 418.

22. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022 г.) «О защите прав потребителей» // «Собрание законодательства РФ». 15.01.1996. № 3. ст. 140.

23. Защита прав и интересов предпринимателей. Лекции. // Портал Business-Zakons.ru / Бизнес идеи при поддержке LTD Invest Open. 2016 // URL: <http://businesszakons.ru/index.php?id=523&whatdo=full> (дата обращения 10.12.2021).

24. Калабеков Ш.В. Договор как универсальная правовая конструкция: автореф: дис. канд. юрид. наук. М.: 2015. 91 с.

25. Касьянова Г.Ю. 1000 и один договор / Касьянова Г.Ю.; Ассоц. бухгалтеров, аудиторов и консультантов. – Изд. перераб. и доп.– Москва: [АБАК]. 2020. 512 с.

26. Кистяковский Б.А. Социальные науки и право. Очерки по методологии социальных наук и общей теории права. СПб. 2015. 708 с.

27. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 28.04.2023 г.) // «Собрание законодательства РФ». 07.01.2002. № 1. ст. 1.

28. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 года) (с поправками от 30 декабря

2008 г., 5 февраля, 21 июля 2014 г., 14 марта 2020 г.) // Собрание законодательства РФ. 2009. № 4. ст. 445.

29. Корнилов Э.Г. Практика применения законодательства о правах потребителей // Российская юстиция. 1998. №8. 25 с.

30. Корякин В. М. Предпринимательское право в схемах. Учебное пособие. М: Проспект. 2019. 160 с.

31. Кузьмина М.В. Защита прав потребителей: права покупателя и обязанности продавца. Товары и услуги // ООО «Издательство АСТ». 2015. 160 с.

32. Лаптев Р.А., Коварда В.В., Рогов Р.А. Основные направления развития системы прослеживаемости товаров в качестве фактора обеспечения безопасности России в условиях расширения процесса глобализации // ООО «Издательство «Мир Науки». 2020. № 1. 54 с.

33. Лиликова О.С., Кройтор Е.Н. Проблемные аспекты защиты прав предпринимателей в России и за рубежом // Проблемы научной мысли. 2019. Т. 6. №2. 7 с.

34. Мейер Д.И. Русское гражданское право. В 2-х частях: По исправленному и дополненному 8-му изданию / 1902 г. М.: Статут. 2016. 455 с.

35. Молотников А.Е. Актуальные проблемы предпринимательского права: Выпуск II. Монография / Молотников А.Е., Куракин Р.С. – М.: НИЦ ИНФРА-М. 2018. 264 с.

36. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 19.10.2022) // URL: https://sudact.ru/law/obzor-sudebnoi-praktiki-po-delam-o-zashchite_2/ (дата обращения: 21.03.2023).

37. Обобщение судебной практики по спорам о защите прав потребителей при продаже технически сложных товаров ненадлежащего качества, рассмотренным районными (городскими) судами и мировыми судьями Самарской области за период 2021-2022 года (подготовлено

Самарским областным судом 01.08.2022) // Консультант Плюс: справочно-правовая система.

38. Панова А.С. «Правовое обеспечение качества и безопасности товаров: вопросы теории и практики». Монография. / М.: Издательств Проспект. 2020г. 336 с.

39. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 16.02.2023) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» // Собрание законодательства Российской Федерации от 12 июля 2004 г. № 28 ст. 2899.

40. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 16.02.2023) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» // «Собрание законодательства РФ» от 12 июля 2004 г. № 28 ст. 2899.

41. Постановление Правительства РФ от 1 декабря 2009 г. № 982 (в ред. от 04.07.2020 г.) «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии» // Собрание Законодательства РФ. 2009. № 50. ст. 6096.

42. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // «Российская газета». № 156. 11.07.2012.

43. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // «Российская газета» от 30 июня 2015 г. № 140.

44. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 9 июля 2019 г. № 24 «О применении норм международного частного права судами Российской Федерации» // «Российская газета» от 17 июля 2019 г. № 154.

45. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-

продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации от 18 января 2021 г. № 3 ст. 593.

46. Постановление Правительства РФ от 28 апреля 2021 г. № 663 «Об утверждении перечня видов федерального государственного контроля (надзора), в отношении которых применяется обязательный досудебный порядок рассмотрения жалоб» // «Собрание законодательства РФ» от 10 мая 2021 г. № 19 ст. 3220.

47. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22 июня 2021 г. № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства» // «Российская газета» от 02.07.2021. № 144.

48. Предпринимательское право России: итоги, тенденции и пути развития: монография / Е.Г. Афанасьева, А.В. Белицкая, В.А. Вайпан и др.; отв. ред. Е.П. Губин. М.: Юстицинформ. 2019. 664 с.

49. Предпринимательское право: современный взгляд: монография / Е.А. Абросимова, В.К. Андреев, Е.Г. Афанасьева и др.; отв. ред. С.А. Карелина, П.Г. Лахно, И.С. Шиткина. М.: Юстицинформ. 2019. 600 с.

50. Решение Автозаводского районного суда г. Тольятти Самарской области от 27.05.2020 № № 2-81/2020 // <https://sudrf.ru/> (дата обращения: 23.04.2023).

51. Решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 880 (ред. от 24.12.2019) «О принятии технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (вместе с «ТР ТС 021/2011. Технический регламент Таможенного союза.

О безопасности пищевой продукции») (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.07.2020) // Официальный сайт Комиссии таможенного союза www.tsouz.ru, 15.12.2011.

52. Рубцова Н.В. Актуальные проблемы предпринимательского права: учебно-методическое пособие / ISBN 978-5-7782-3474-1 Н.В. Рубцова. — Новосибирск: НГТУ, 2018. — 42 с. Лань: электронно-библиотечная система. // URL: <https://e.lanbook.com/book/118361> (дата обращения: 12.12.2021).

53. Скурко Е.В. Договор: очерки современной теории / Санкт-Петербург: Юридический центр Пресс. 2018. 88 с.

54. Туранин В.Ю. Юридический дискурс как феномен современной культуры // В сборнике: Наука. Культура. Искусство: актуальные проблемы теории и практики. Сборник докладов международной научно-практической конференции. В 6 томах. Ответственные редакторы: С.Н. Борисов, И.Е. Белогорцева, С.И. Маматова. 2017. 128 с.

55. Указ Президента РФ от 28.02.1995 № 221 (ред. от 30.04.2016) «О мерах по упорядочению государственного регулирования цен (тарифов)» // Консультант Плюс: справочно-правовая система.

56. Указ Президента РФ от 31 декабря 2015 г. № 683 «О стратегии национальной безопасности» // «Собрание законодательства РФ». 2016. № 1 (часть II). ст. 212.

57. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 № 29-ФЗ (ред. от 13.07.2020) // «Собрание законодательства РФ». № 2. 10.01.2000. ст. 150.

58. Федеральный закон «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» от 07.05.2013 № 78-ФЗ // «Собрание законодательства Российской Федерации» от 13 мая 2013 г. № 19 ст. 2305.

59. Федеральный закон от 24 июля 2002 г. № 102-ФЗ «О третейских судах в Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ». № 30. 29.07.2002. ст. 3019.

60. Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» // «Собрание законодательства РФ», (часть I). № 52. 29.12.2008 г. ст. 6249.

61. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (ред. от 02.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 23.12.2021) // «Собрание законодательства РФ», (часть I). № 52. 30.12.2002. ст. 5140.

62. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // «Собрание законодательства РФ». № 31. 02.08.2010 г. ст. 4162.

63. Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» // «Собрание законодательства РФ». № 24. 11.06.2018 г. ст. 3390.

64. Федеральный закон от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях» // «Собрание законодательства Российской Федерации» от 15 января 1996 г. № 3. ст. 140.

65. Шаблова Е. А. Актуальные проблемы гражданского и предпринимательского права. Учебное пособие для бакалавриата и магистратуры. / М.: Юрайт, 2017. 94 с.

66. Шайдуллина В.К. Возврат и обмен товаров ненадлежащего качества при дистанционном способе торговли: проблемы теории и практики / Издательский дом «Юр-Вак». 2020. № 2. С. 223-226.

67. Шелищ П.Б., Мясин Е.Б. Права потребителя: как защитить их в конкретных жизненных ситуациях? / М.: Издательство «Российская газета». 2019. 177 с.

68. Юрченко А.Д., Георгиев Н.С. Восприятия потребителем качества товара / Издательский центр «Quantum». 2020. № 1 (40). С. 155-158.

69. Яковлев Н.А. Малое и среднее предпринимательство: проблемы теории и практики / Н.А. Яковлев // Моя профессиональная карьера. 2020. Т. 2. № 9. С. 157-160.

70. Corley, Robert N. The Legal and Regulatory Environment of Business / R. N. Corley, and others. – 9th ed. – New York; St. Louis; San Francisco: McGraw-Hill, Inc., 1993. – 844 p. (дата обращения: 10.12.2021).

71. Corley, Robert N. The Legal Environment of Business / R. N. Corley, O. L. Reed, P. J. Shedd. – 8th ed. – New York; St. Louis; San Francisco: McGraw-Hill Publishing Company, 1990. – 903 p.

72. McCarty, F. William. The Legal Environment of Business / F. W. McCarty, J.W. Bagby. – Homewood; Boston: Irwin, 2018. – 790 p.

73. The Legal and Regulatory Environment of Business / R. N. Corley, and others. – 9th ed. – New York; St. Louis; San Francisco: McGraw-Hill, Inc., 2020. – 844 p.

74. Whitman, Douglas. The Legal Environment of Business / D. Whitman, J. W. Gergacz. – 3rd ed. – New York; St. Louis; San Francisco: McGraw-Hill, Inc., 2017. – 708 p.