

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

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра «Гражданское право и процесс»

(наименование)

40.03.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Гражданско-правовой

(направленность (профиль) / специализация)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

на тему Защита прав потребителей услуг по законодательству РФ

Обучающийся

С.А. Мощенко

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

кандидат юридических наук, доцент, Е.В. Чуклова

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

Тольятти 2024

## **Аннотация**

Актуальность темы исследования обусловлена, прежде всего, тем, что в современном обществе защита прав потребителей услуг приобретает все большее значение, отражая сложность и разнообразие экономических отношений. Сфера услуг стремительно развивается, охватывая широкий спектр деятельности – от традиционных розничных и медицинских услуг до новейших цифровых и финансовых предложений. В этом контексте, защита прав потребителей становится не просто юридической формальностью, но и критически важным аспектом общественной и экономической жизни.

Цель данной работы состоит в комплексном исследовании и анализе правового регулирования защиты прав потребителей услуг в российской Федерации. В рамках исследования планируется выявить существующие проблемы и недостатки в данной системе, а также предложить рекомендации по улучшению законодательства и практики его применения.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд следующих задач: рассмотреть источники правового регулирования защиты прав потребителей услуг; изучить защиту прав потребителей в контексте качества и безопасности услуг; рассмотреть вопросы возмещения ущерба, возникшего из-за недостатка услуг и другие.

Структурно работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы и используемых источников.

Основной текст работы изложен на 44 страницах.

## Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретико-правовые основы защиты прав потребителей услуг по законодательству РФ .....	7
1.1 Понятие потребителя и исполнителя услуги .....	7
1.2 Источники правового регулирования защиты прав .....	14
потребителей услуг .....	14
1.3 Формы и способы защиты прав потребителей услуг.....	21
Глава 2 Особенности защиты отдельных прав потребителей услуг.....	26
2.1 Защита прав потребителей на информацию, качество и безопасность услуг.....	26
2.2 Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков услуг..	31
Заключение .....	37
Список используемой литературы и используемых источников.....	40

## Введение

Актуальность темы исследования. В современных социальных условиях вопросы защиты прав потребителей приобретают все большую значимость, что свидетельствует о растущей сложности и разнообразии экономических взаимодействий. Необходимо улучшение нормативно-правовой базы. Существующее законодательство Российской Федерации, касающееся защиты прав потребителей, нуждается в постоянной модернизации. Это связано с динамичным развитием рыночных отношений и возникновением новых вызовов и направлений в сфере предоставления услуг. Тщательный анализ актуальных вопросов и проблем в области правового регулирования способствует формированию целенаправленных предложений для совершенствования законодательной базы и повышения эффективности её применения. Крайне важно уделить внимание аспектам правоприменения и работе защитных механизмов для потребителей в процессе реализации. Это охватывает деятельность органов власти, государственных учреждений и некоммерческих организаций, которые активно занимаются защитой прав потребителей. Аналитическое исследование этой сферы позволяет выявить уязвимые места в системе защиты прав интересов потребителей и разработать стратегии для их устранения.

Таким образом, изучение защиты прав потребителей в рамках российского законодательства является важным и актуальным. Данное исследование включает всесторонний анализ как действующих норм, так и международных стандартов, оценку эффективности правоприменительной практики, а также предложения по улучшению защиты прав потребителей. В условиях стремительных экономических и технологических изменений исследование нацелено на создание более эффективной и надёжной системы предоставления услуг, что, в свою очередь, способствует улучшению социально-экономической ситуации и повышению качества жизни граждан. Темой данного исследования являются социальные взаимодействия,

касающиеся защиты прав потребителей услуг на территории Российской Федерации. В центре внимания исследования находятся законодательные акты, которые регулируют защиту прав потребителей в сфере услуг в рамках юрисдикции РФ.

В качестве объекта исследования выбраны общественные отношения, складывающиеся в рамках защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации.

Предмет исследования: правовые нормы, закрепляющие права потребителей услуг на защиту.

Целью исследования является выявление ключевых проблемных аспектов и недостатков в сфере защиты прав потребителей услуг, а также разработке рекомендаций по совершенствованию законодательной основы и механизмов ее эффективного применения. Исследование ориентировано на реализацию определенных задач:

- рассмотреть субъектный состав отношений в сфере защиты прав потребителей услуг;
- изучить основы законодательного обеспечения защиты прав и интересов потребителей услуг;
- рассмотреть механизмы защиты прав потребителей на получение информации о предоставляемых услугах и исполнителях;
- исследовать вопросы обеспечения безопасности и качества предоставляемых услуг;
- проанализировать компенсацию ущерба, вызванного дефектами в предоставленных услугах.

Обсуждаемая тема активно освещена в юриспруденции, в частности, в трудах таких исследователей, как Я. Е. Парция, М. Ю. Чельшев, А. В. Селянин, А. А. Кириллов, А. Е. Шерстобитов, Ю. С. Жуков, работы которых отличает глубокий аналитический подход к данной тематике. Тем не менее, несмотря на богатый объем научных исследований в сфере обеспечения и защиты прав потребителей, вопросы, связанные с общетеоретическим

осмыслением этих проблем, а также с анализом механизмов защиты прав потребителей в условиях дистанционной розничной торговли, остаются недостаточно изученными. Эти области требуют дополнительного изучения и в контексте реформы в области гражданского законодательства должны включать разработку и усовершенствование правовых инструментов защиты потребителей в секторе онлайн-продаж. Признание защиты интересов покупателей в сфере дистанционной коммерции как приоритетного направления государственной политики подчеркивает актуальность и значимость изучаемой проблематики, очерчивая ее основные категории, объекты и цели исследования.

Исследование основано на использовании различных методов и подходов для глубокого анализа общественно-правовых явлений. К ним относятся, но не ограничиваются, системный анализ, сравнительно-правовой метод, логический метод, формально-юридический метод.

Исследовательская база охватывает широкий спектр юридических актов, институциональных структур и процедур, связанных с правовой защитой интересов потребителей услуг. В исследовании глубоко анализируются как законодательные основы, так и реальные процессы, действующие в данной системе. Проводится детальный анализ норм и законов, регулирующих отношения между пользователями и поставщиками услуг, внимание уделяется возможным путям улучшения защищенности прав в этой области.

Данный научный труд структурирован в виде введения, двух ключевых глав, общий объем которых составляют пять параграфов; итоговой части и перечня литературы и источников.

# **Глава 1 Теоретико-правовые основы защиты прав потребителей услуг по законодательству РФ**

## **1.1 Понятие потребителя и исполнителя услуги**

В настоящее время сектор услуг представляет собой основную составляющую экономической системы и способ организации процесса взаимодействия между гражданами и предприятиями. В рамках таких отношений выделяются две основные фигуры: потребитель и поставщик услуг, занимающие ключевые позиции.

Защита прав потребителей – это комплекс юридически обоснованных средств правового регулирования, в круг которых входят законы и другие регулирующие документы, направленные на обеспечение безопасности и законных прав и интересов потребителей. Эти меры включают предписания, которые не только предотвращают оказание услуг низкого качества, но и обязывают исполнителей компенсировать расходы потребителей в случае обмана или нарушения их прав. Статус потребителя и его права четко регламентированы в законодательстве Российской Федерации.

В Федеральном законе РФ «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.

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Адекватное юридическое определение характера правовых отношений выполняет ключевую роль в спорах, связанных с защитой интересов

потребителей и ведении других видов судопроизводства по гражданскому делу. Традиционное пересечение области реализации потребительских прав с другими сферами гражданско-правовых отношений может становиться причиной ошибочного выбора юридических норм, применяемых судами, что, в свою очередь, значительно влияет на решение по делу. Потребитель отличается от других участников гражданско-правовых отношений особым статусом, что упрощает дифференциацию между потребительскими и иными видами данных отношений. Согласно Гражданскому кодексу РФ, а именно главам 3-5, участниками гражданско-правовых отношений являются граждане (физические лица), юридические лица, Российская Федерация, субъекты Российской Федерации а также городские, сельские поселения и другие муниципальные образования. Однако в контексте закона «О защите прав потребителей» категория субъектов оказывается более ограниченной и в ее центре находится потребитель.

Закон РФ «О защите прав потребителей» [16] регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Согласно законодательству, потребителем признается 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. Данное определение



четко подчеркивает, что потребитель действует исключительно в своих личных интересах, в отличие от коммерческих субъектов. Однако использование термина «гражданин» в этом контексте может быть воспринято как узкое толкование, что ограничивает применение норм на определенную категорию лиц и вызывает споры в юридической практике.

Строгое толкование упомянутой юридической нормы может привести к заблуждению о том, что закон направлен на ограничение участия в гражданском обороте исключительно граждан РФ. Также важно подчеркнуть, что «потребителем» может выступать любое физическое лицо, несмотря на его возраст, поскольку нормативные акты не предусматривают возрастные ограничения. В соответствии с 19-й статьей Конституции РФ [18], все граждане обладают равными правами в соответствии с нормами закона. Это правило делает возможным признание физического лица потребителем с момента его рождения, например, в случае использования товаров для детей. Однако, учитывая объективные особенности и положения гражданского законодательства и гражданского процессуального законодательства, взаимодействия с продавцами и производителями, касающиеся прав и интересов несовершеннолетних потребителей, осуществляют их законные представители.

Закон «О защите прав потребителей» определяет потребителя исключительно как физическое лицо. Это так же подтверждается судебной практикой. Вот к примеру, в Постановлении Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 7 августа 2009 г. по делу № А29-8889/2008 [34] подчеркнуто, что если в качестве покупателя выступает юридическое лицо, то нормы Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» к спорным правоотношениям не применимы.

Статья 2 Гражданского кодекса Российской Федерации [12] дает определение предпринимательства. Согласно этому законодательному акту, 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 настоящим Кодексом [12].

Закон выделяет несколько методов генерации дохода, включая эксплуатацию активов, коммерческую реализацию продукции, проведение работ и предоставление услуг. Также отмечается, что гражданин может заниматься предпринимательской деятельностью без образования юридического лица т.е. как индивидуальный предприниматель с момента государственной регистрации в этом качестве, согласно статье 23 Гражданского кодекса Российской Федерации [12].

Закон «О защите прав потребителей» на ИП не распространяется. Проблема заключается в том, что юридическая практика часто не уделяет достаточного внимания анализу мотивов и целей действий участников коммерческих отношений, особенно в случаях физических лиц, занимающихся бизнесом без регистрации юридического лица. Наглядным примером такой ситуации является гражданское дело № 2-1088/2020 ~ М-1313/2020, рассмотренное Кемеровским областным судом 10 декабря 2020 года.

В 2018 году, истец заключил с ответчиком договор, в соответствии с которым ответчик «исполнитель» принимает на себя обязательства: разработка и согласование проектной документации под нежилое помещение. Но, так как администрацией г. Кемерово, а именно Управлением архитектуры и градостроительства было отказано в переводе жилого помещения в нежилое помещение. Истец посчитал что оказанная услуга ответчиком является некачественной и в 2020 году подал иск в Ленинский районный суд города Кемерово на исполнителя с требованием о досрочном прекращении договора и взыскании компенсаций, предусмотренных федеральным законом «О защите прав потребителей», включая неустойки и возмещение морального ущерба. Принимая решение об удовлетворении заявленных истцом

требований, суд первой инстанции, руководствуясь приведенными выше нормами права, условиями заключенного сторонами договора, а также нормами Закона РФ «О защите прав потребителей», пришел к выводу, что исковые требования истца подлежат удовлетворению, поскольку при рассмотрении дела было установлено, что проект был подготовлен ответчиком с отклонениями от требований нормативной документации, отсутствуют необходимые согласования, в связи с чем истцу отказано в переводе жилого помещения в нежилое.

В 2021 году ответчик, не согласившись с решением Ленинского районного суда подал апелляционную жалобу в Кемеровский областной суд дело № 33-2359/2021 [3]. Судебная коллегия не согласилась с выводами суда первой инстанции о применении к спорным правоотношениям Закона «О защите прав потребителей» с учетом содержания преамбулы названного Закона, разъяснений содержащихся в пункте 1 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»[33], поскольку истец просил о переводе жилого помещения в нежилое, которое невозможно использовать для личных, семейных, домашних и бытовых нужд и вынесла определение, решение Ленинского районного суда г. Кемерово отменить.

В российском законодательстве и судебной практике имеются неявные указания на характеристики потребителей, неформализованные прямо в текстах законов, но подразумеваемые через интерпретацию различных положений и судебных решений. Среди таких неформализованных аспектов часто обсуждается вопрос о восприятии потребителя как экономически незащищенной стороны. Значимость данного аспекта подтверждается определениями, приведёнными в решении Конституционного Суда РФ от 23.02.1999 № 4-П[32]. Из смысла указанных конституционных норм о свободе в экономической сфере вытекает конституционное признание свободы договора как одной из гарантируемых государством свобод человека и

гражданина, которая Гражданским кодексом Российской Федерации провозглашается в числе основных начал гражданского законодательства. На практике редко встречается ясное определение того, что означает быть «экономически слабой стороной», однако председатель Верховного Суда РФ В.М. Лебедев продемонстрировал этот статус, подчеркивая особенности, присущие конкретному потребителю:

- пониженный уровень дохода;
- ослабленные переговорные возможности;
- отсутствие у потребителя специализированных знаний [30].

Подразумевается, что именно экономические ограничения потребителя выступают в качестве ключевого фактора, вызывающего значительные «искажения» в законодательстве в его интересах. Как отмечал И. А. Покровский, законодатель игнорирует традиционный для гражданского права принцип равноправия, стремясь избежать ситуаций, когда субъекты, находящиеся в формально равных условиях, на самом деле сталкиваются с неравенством [31, с.18].

Важно учесть еще один критерий, применяемый для определения статуса потребителя, который отмечается в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [33]. Согласно пункту 44 этого документа, при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных ему недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), суду следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках, имея в виду, что в силу Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора. Согласно Постановлению [33] и Закону РФ «О защите прав потребителей» специальные познания потребителя не уточняются подробно.

Согласно статье 8 Федерального закона «О защите прав потребителей» Российской Федерации, информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Итак, из разъяснений, содержащихся в преамбуле к Федеральному закону Российской Федерации «О защите прав потребителей», очевидно, что концепция и ключевые характеристики потребителя получили своё воплощение. На основе их критического анализа становится очевидным, что потребитель представляет собой особую категорию физических лиц, которые для вступления в правоотношения, характерны для потребительской сферы, должны обладать определенными уникальными характеристиками. Эти особенности четко отделяют потребительские отношения от других форм гражданско-правовых отношений, и стали основой для разработки законодательных мер по защите прав потребителей. Кроме того, законодательстве и судебной практике можно найти элементы, уточняющие статус потребителя, которые изначально не были упомянуты в преамбуле закона, но оказывали значительное влияние. Хотя определение в законе кажется достаточно полным, периодически несоответствия и противоречия в его элементах оставляют пространство для обсуждений. Тем не менее, несмотря на наличие четкого определения, судебные органы иногда сталкиваются с трудностями в правильном определении природы гражданско-правовых отношений, которые пересекаются с потребительскими связями.

Таким образом, потребитель и исполнитель услуг вступают в динамичный процесс обмена, где каждая сторона выполняет критически важную функцию. Потребители стремятся к удовлетворению своих потребностей и достижению своих целей, тогда как исполнители нацелены на

предложение высококачественных и эффективных решений, удовлетворяющих эти потребности. Эта симбиотическая взаимосвязь служит фундаментом успешной деятельности в области услуг, определяя уровень качества и долговременность связи между его участниками.

## **1.2 Источники правового регулирования защиты прав потребителей услуг**

В Российской Федерации под защитой прав потребителей подразумевается юридически закрепленная система мер, целью которой является обеспечение честности, высокого уровня и безопасности предоставляемых услуг, а также защита интересов граждан как потребителей. Эта система охватывает широкий спектр нормативных документов, от общих концепций, заложенных в основополагающем законе страны – Конституции РФ [18], до конкретных законодательных и подзаконных актов.

Государство гарантирует равенство прав и свобод человека и гражданина независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств. Запрещаются любые формы ограничения прав граждан по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, обеспечивая тем самым надежный фундамент для эффективной защиты прав потребителей.

Основой защиты прав потребителей служит Гражданский кодекс РФ [12], который является основным документом для регулирования договорных отношений между клиентами и поставщиками услуг. Кодекс подробно описывает взаимные обязательства сторон договора, включая требования к стандартам предоставления услуг и последствия за нарушение договорных условий.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» обеспечивает защиту прав потребителей в сфере услуг. Обеспечение потребителей необходимой информацией, условия формирования договорных отношений и доступные средства правовой защиты, например, возможность отказаться от услуги, вернуть деньги или потребовать возмещения убытков. Документ налагает на исполнителей услуг обязанность предоставления правдивой информации о предлагаемых услугах и осуществляется контроль за их рекламной активностью и методами продвижения на рынке.

Постановления Правительства РФ и акты, выходящие от федеральных министерств, занимают ключевую позицию в формировании и детализации нормативного регулирования предложения различных услуг. Эти документы устанавливают критерии качества для секторов, включая транспорт, здравоохранение, образование и коммунальные услуги. Содержащиеся в них положения регламентируют требования к поставщикам услуг, порядок их сертификации и лицензирования, а также процедуры контроля качества. Кроме того, в них прописаны механизмы защиты интересов потребителей при выявлении недочетов в предоставлении услуг [19, с. 394].

В рамках субъектов Российской Федерации действуют региональные законодательные и нормативно-правовые акты, которые служат дополнением к федеральному законодательству и направлены на регулирование уникальных для каждого региона вопросов предоставления услуг. Эти документы позволяют учесть региональные специфики и нужды населения, способствуя более целенаправленному и результативному регулированию в ограниченных территориальных рамках.

Кроме того, решения и определения, принятые судебными инстанциями, занимают ключевое место в процессе правоприменения. Судебные органы анализируют конфликты между потребителями и поставщиками услуг, выносят решения, которые создают основу для формирования судебных прецедентов и осуществляют точечную корректировку законодательства в индивидуальных эпизодах. Такой подход способствует эволюции

законодательной базы и её более эффективному адаптированию к постоянно меняющимся экономическим обстоятельствам [20, с. 341].

Государственные структуры и органы местного самоуправления, включая Роспотребнадзор, играют ключевую роль в защите прав потребителей, осуществляя надзор за выполнением норм законодательства о защите прав потребителя.

Ключевым элементом системы правовой нормативности – саморегуляция секторов экономики, осуществляемая через профессиональные союзы и альянсы. Эти организации разрабатывают и имплементируют собственные стандарты и этические кодексы, целями которых являются поддержание высоких стандартов качества предоставляемых услуг и обеспечение защиты прав потребителей. Такие внутриотраслевые нормы служат дополнением к законодательному регулированию, часто обеспечивая более гибкий и быстрый подход к урегулированию вопросов, связанных с оказанием услуг.

В иерархии нормативно-правовых актов особое значение имеет Гражданский кодекс Российской Федерации, особенно его первая и вторая части. Эти части охватывают регулирование дистанционной торговли, устанавливая в статье 497 которая гласит что, договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров (продажа товара по образцам), на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Главным нормативным актом, регулирующим правовые основы защиты прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливаются права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг)



надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах) является Закон «О защите прав потребителей».

В соответствии с 1 статьей Закона РФ «О защите прав потребителей», Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. Также Правительство РФ вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

Третья глава рассматривает особенности взаимодействий в ходе выполнения работ и оказания услуг. Четвертая глава формирует основные принципы, которые применимы как к договорам купли-продажи, так и к договорам на выполнение работ и оказания услуг.

В основе регулируемого законодательства лежит защита потребителей от действий продавцов, приводящих к распространению товаров с истекшим сроком годности, поддельных продуктов, а также услуг низкого качества, с перерасчетами и ошибками в весе. В случаях, когда покупатель сталкивается с подобными нарушениями, он имеет полное право требовать от исполнителя ли продавца разъяснения. Это особенно актуально, когда возникают вопросы по качеству недавно приобретенного товара, и в таких ситуациях продавец обязан по закону либо обменять товар на аналогичный качественный продукт, либо выполнить возврат средств. Однако не редки случаи, когда на законные требования покупателей продавцы отвечают непрофессионально и отказывают в справедливом решении даже при предъявлении подтверждающих документов. В таких обстоятельствах обращение в органы по защите прав потребителей может стать ключевым к успешному

разрешению конфликта, поддерживая в подготовке необходимых юридических документов [8, с. 61]. Хотя судебные тяжбы из-за незначительных покупок являются редкостью, когда речь идет о значимых инвестициях, вроде автомобилей или дорогостоящей электроники, законодательная защита прав потребителей играет критическую роль, предусматривая процедуры для разбирательства споров, подачи исков и возврата средств, а также компенсацию морального вреда. Очень важно, чтобы «потребитель» был осведомлен о производителе товара, также стандартах качества и специфических характеристиках продукции. Особенно важными в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, пищевой ценности, назначении, условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Статья акцентирует внимание на значимости новой редакции этого Закона, которая начала действовать с 1 июля 2021 года, предусматривая обновление ряда положений, таким образом обеспечивая более тщательную защиту интересов потребителей.

Список произведенных изменений может быть обобщенно представлен следующим образом[7, с. 66]: информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей; продавец на продаваемые товары должен размещать ценники с указанием их названия; реализация подлежащих ветеринарному контролю продуктов осуществляется при наличии соответствующего ветеринарного документа; договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (дистанционный способ продажи товара), компенсация расходов покупателя за покупку товаров с дефектами. В рамках новых изменений законодательство вводит понятие

«недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности». Положения статьи 16, устанавливающие перечень недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, распространяются на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров. К примеру, условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права.

Тем не менее, существуют исключения, при которых российское законодательство допускает определенные ситуации, позволяющие осуществление данного права: условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя; условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом; условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг).

В контексте указанного законодательного изменения, категорически гарантированными и неприкосновенными признаются следующие права человека в роли потребителя [5, с. 37]:

- потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю

фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. (статья 782 Гражданского кодекса Российской Федерации; статья 32 Федерального закона «О защите прав потребителей»).

- выбрать форму и порядок оплаты при покупке товаров (выполнении работ, оказании услуг) метод расчета согласно статье 16.1 Закона «О защите прав потребителей»;
- потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать удовлетворение требований, предусмотренное статьей 29 Закона «О защите прав потребителей»;
- Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в тот суд, который удобнее по месту нахождения (согласно статье 17 Закона «О защите прав потребителей»);
- определенные методы обеспечения защиты нарушенных интересов (ст. 12 Гражданского кодекса Российской Федерации; ст. 17, ст. 42.3 Федерального закона «О защите прав потребителей»).

В заключение, важно подчеркнуть о необходимости внесения каких-либо дополнительных услуг и модификаций в контракт только с согласия всех участников и оформления их в документальном виде, причём любые попытки односторонних изменений являются недопустимыми.

Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны в соответствии с пунктом 1 статьи 16 новой версии Закона «О защите прав потребителей». Новые правила, вступившие в силу в 2022 году, значительно усилили защиту прав потребителей. Например, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером, владельцем агрегатора) в полном объеме, такое требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления. Также продавцу или

исполнителю запрещается отказывать в заключении договора и во внесении изменений в договор в случае правомерного указания потребителем на недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, в целях исключения таких условий. При предъявлении потребителем требования об исключении из договора недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, указанное требование подлежит рассмотрению в течение десяти дней со дня его предъявления с обязательным извещением потребителя о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу указанного требования [25, с. 238]. При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, в письменной форме (в том числе в форме электронного документа) продавец (исполнитель) должен предоставить такую информацию в течение семи дней со дня предъявления указанного требования, в устной форме такая информация должна быть предоставлена незамедлительно.

### **1.3 Формы и способы защиты прав потребителей услуг**

В России система защиты прав потребителей охватывает разнообразные методы и механизмы, направленные на получение компенсации за ущерб, причиненный нарушением прав потребителей. Первоначальный этап защиты своих прав для потребителя заключается в обращении непосредственно к поставщику услуг. В этом случае потребитель может подать письменную жалобу с требованиями устранить недостатки предоставленной услуги, компенсировать причиненный ущерб или вернуть средства. В соответствии с действующим законодательством, исполнитель обязан рассмотреть такую жалобу в установленный срок, который обычно составляет 30 дней, и предпринять необходимые меры для удовлетворения потребностей клиента или предоставить обоснованный отказ [23, с. 136].

Если обращение непосредственно к поставщику услуг не устраняет конфликт, клиент может воспользоваться медиацией для решения проблемы. Процесс медиации может охватывать неформальные согласования или привлечение независимого медиатора для достижения обоюдовыгодного компромисса. Медиация дает возможность сторонам найти решение конфликта вне судебной процедуры [21, с. 83]. В случае необходимости, можно обратиться к государственным надзорным органам, включая Роспотребнадзор, который надзирает за выполнением законодательства в области защиты прав потребителей. Жалоба в контрольные инстанции обычно является эффективным средством для скорейшего разрешения спорных моментов, особенно при участии в коллективных обращениях из-за массовых нарушений. Кроме того, организации потребительского самозащиты и другие неправительственные ассоциации играют ключевую роль в поддержке прав потребителей, предлагая юридическую поддержку, представляя интересы клиентов перед поставщиками и иницируя групповые действия для защиты интересов потребителей и улучшения условий предоставления услуг.

Если досудебное урегулирование конфликта не дало желаемых результатов, потребитель имеет право обратиться за защитой своих интересов в судебные органы [14, с. 89]. Подача индивидуального искового заявления дает возможность потребителю добиваться компенсации за прямой ущерб, причиненный неправомерными действиями, в том числе требовать возвращения средств за несоответствующего качества услуги, возмещения за моральный ущерб и оплаты расходов, связанных с процессом ведения дела в суде. Иски в судебную инстанцию служат эффективным средством обеспечения защиты прав потребителей, особенно когда дело касается серьезных нарушений или крупных сумм возмещения. В ситуациях, когда правонарушение касается значительного числа потребителей, применяется процедура подачи коллективного иска. Данный инструмент предоставляет возможность объединения усилий пострадавших для более эффективного воздействия на нарушителя в судебном порядке и взыскания общей

компенсации. Применение коллективных исков особенно актуально при масштабных случаях предоставления услуг ненадлежащего качества или при совершении мошеннических действий[1, с. 15].

В случае возникновения конфликтов, связанных с исполнением услуг в сфере предпринимательства, клиенты имеют возможность обращения в арбитражный суд. Эти судебные органы занимаются разбирательствами, касающимися вопросов коммерческих соглашений и бизнес-взаимоотношений, включая принятие судебных постановлений о компенсации потерь, нарушении договорных условий и прочих элементах деловых споров. В договорных документах на предоставление услуг зачастую могут быть указаны альтернативные пути урегулирования конфликтов, в числе которых арбитраж и третейское соглашение. Эти подходы предоставляют возможность участникам спора поручить разрешение вопроса нейтральной стороне - арбитру или третейскому рефери, что обычно обходится быстрее и с меньшим количеством формальностей по сравнению с обычной судебной процедурой [9, с. 166].

Процедура предъявления претензий начинается с направления формальной жалобы, за которой следует необходимость сторон вести конструктивный диалог для мирного урегулирования разногласий. Этот процесс может включать к переписке, организации встреч и проведению переговоров для достижения взаимоприемлемых условий, избегая судебного разбирательства [11, с. 29]. В определенных ситуациях использование страховых средств может оказаться полезным для возмещения потерь из-за некачественно оказанных услуг. Как пример, страхование путешествий может предусматривать компенсацию за плохой сервис или аннуляцию услуг. Эффективная защита прав потребителей может также проявляться через использование гарантий от продавцов или сервисных центров, а также через программы защиты покупок, которые предлагаются финансовыми учреждениями, включая кредитные карты и банки. Эти инструменты могут предложить дополнительные гарантии и возмещение в случае ущерба

интересам потребителей, при этом учитывается специфика нарушений (воздействие на здоровье, материальные потери, угроза жизни) и масштабы вреда, причиненного покупателям.

К средствам восстановления нарушенного права относятся [36, с. 250]: в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем; товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар; требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования; аннулирование сделки купли-продажи.

Потребитель имеет право на компенсацию за задержку исполнения условий договора, включая опоздание поставки товара во время ремонта или замены, как через судебные органы, так и в порядке досудебного урегулирования. Размер этого штрафа установлен в рамках правовых норм, закрепленных в законе «О защите прав потребителей». В дополнение к этому, данный закон вводит конкретную ответственность для продавца в случае несоблюдения условий договора о поставке предварительно оплаченного товара. Потребителю предоставляется возможность настаивать на допоставке оплаченного продукта в новый указанный им срок, требовать выплаты неустойки за каждый день задержки или же оформить возврат уплаченных средств за товар, поставка которого так и не была осуществлена продавцом.



Законодательство, касающееся защиты прав потребителей, обеспечивает механизмы правовой защиты как через судебные органы, так и посредством досудебного урегулирования. Принцип досудебного разрешения споров предполагает, что потребитель вправе, а в некоторых случаях и обязан, сначала обратиться с претензией к продавцу [10, с. 180].

Эта процедура направлена на поощрение участников конфликта к независимому урегулированию разногласий, а также мотивирует продавца, производителя или исполнителя к добровольному исполнению требований клиента, содействуя восстановлению нарушенного права. В области гражданских правоотношений для урегулирования споров часто предусмотрена необходимость прохождения прелиминарной досудебной процедуры. Опыт показывает, что тем не менее многие конфликты разрешаются в рамках судебной системы. Право на обращение в суд и судебную защиту обеспечивается Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом РФ, а также специализированным законом «О защите прав потребителя». В тоже время в делах, связанных с правами потребителей, существуют свои уникальные процессуальные особенности, на которые обратил внимание Верховный Суд РФ в своем Постановлении Пленума от 28 июня 2012 года №17[33]. Важно отметить, что законодательство не устанавливает специальных сроков давности для исков, связанных с защитой прав потребителей.

В России существует комплексный подход к защите прав потребителей услуг, который включает как досудебные, так и судебные методы разрешения конфликтов.

## **Глава 2 Особенности защиты отдельных прав потребителей услуг**

### **2.1 Защита прав потребителей на информацию, качество и безопасность услуг**

В современном обществе информация становится центральным фактором, влияющим на стандарты качества и безопасность услуг, предлагаемых потребителю. Доступ к полной и проверенной информацией предоставляет возможность к совершению взвешенных решений в процессе отбора и эксплуатации услуг [29, с.268]. В эру цифровой экономики, где интернет и цифровые платформы становятся основой для предоставления услуг, важность информационных прав усиливается. В этой среде потребители могут сталкиваться с уникальными вызовами, такими как защита персональных данных, обеспечение безопасности транзакций в сети и гарантия качества услуг, оказываемых на расстоянии. Для адресации этих вызовов, современное законодательство усиливает защиту информационных прав пользователей в цифровом пространстве, акцентируя внимание на прозрачность работы провайдеров услуг, условиях использования цифровых товаров и информировании о потенциальных рисках [27, с. 17].

Следует подчеркнуть, что защита прав владельца информации, содержащейся в базах данных информационных систем, осуществляется независимо от авторских прав или других прав, связанных с этими базами данных. Нормы и требования, установленные в Федеральном законе «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», касающиеся защиты данных в государственных информационных системах, так же распространяются на муниципальные информационные системы, за исключением случаев, когда законодательство РФ о местном самоуправлении устанавливает иные условия. Согласно установленным техническим стандартам и законодательным актам на уровне государства и муниципалитетов, отвечающих за принятие решений о разработке

информационных систем, возможно введение специфических требований к функционированию систем, относящихся к категории государственных или муниципальных. В то же время, процедуры разработки и использования информационных систем, которые не входят в эти категории, регулируются их разработчиками и операторами на основе принципов, изложенных в Федеральном законе «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и других соответствующих законах. Обеспечение безопасности данных, в соответствии с статьей 16 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», включает реализацию юридических, административных и инженерных стратегий для: обеспечения безопасности данных от несанкционированного доступа, утраты, изменения, блокировки, копирования, передачи, распространения и других незаконных действий с ними; защита информации с ограниченным доступом; реализация права на доступ к данным.

При разработке информационных систем важно принимать во внимание, что владелец информации и оператор информационной системы должны, согласно требованиям российского законодательства, гарантировать [22, с.149]:

- блокировка нелегитимного доступа к данным с целью их защиты от распространения среди лиц, не обладающих соответствующими полномочиями;
- оперативное выявление случаев неавторизованного проникновения в информационные системы;
- информирование о потенциальных негативных последствиях нарушения режима доступа к информации;
- противодействие воздействиям, которые могли бы нарушить функциональную работу технических устройств, используемых для обработки информации;
- возможность быстрого восстановления данных, изменённых или стёртых из-за неавторизованного доступа;

- непрерывный мониторинг за сохранением степени информационной безопасности;
- локализация на территории РФ серверов для хранения баз данных, задействованных в операциях с персональными данными граждан РФ, включая сбор, регистрацию, сортировку, аккумуляцию, сохранение, обновление и доступ к ним. Этот обязательный аспект был закреплён Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 242-ФЗ в ответ на введение международных санкций, опубликован в официальном источнике – Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 30, статья 4243, и стал обязательным к исполнению начиная с 1 сентября 2016 года.

Следует подчеркнуть, что Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», регулирует отношения, возникающие при осуществлении права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации, за исключением отношений, возникающих при охране результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации. В процессе разработки и функционирования государственных информационных систем необходимо использование защитных методов и механизмов, которые должны соответствовать этим стандартам [17, с.20].

Также необходимо учитывать, что в соответствии с нормами федерального законодательства могут быть установлены специальные ограничения на использование отдельных механизмов информационной безопасности, а также на выполнение определенных операций в рамках защиты информационного пространства. Невыполнение требований, установленных Федеральным законом «об информации, информационных технологиях и о защите информации», может привести к применению мер ответственности, которые могут варьироваться от дисциплинарной до гражданской, административной и даже уголовной, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В рамках

системного анализа информационной безопасности выделяют следующие компоненты информационной безопасности [10, с. 180]: законодательные акты, нормативные правила и научные основания; функции и обязанности подразделений, обеспечивающих информационную безопасность в ИТ-сфере; методики и процедуры в области технической и организационной защиты информации (Политика информационной секьюрити); методы и инструменты программного и технического характера для защиты информации. Основная задача внедрения мер информационной безопасности, создание эффективной системы защиты информационных ресурсов объекта.

Защита прав потребителей на доступ к полной информации о предоставляемых услугах и их исполнителях в значительной мере содействует формированию более этичного и прозрачного сектора услуг. Это включает в себя возможность потребителей совершать осознанный выбор и эффективно защищать свои права. Такой подход уменьшает информационный дисбаланс между потребителями и поставщиками услуг, способствуя тем самым улучшению качества предлагаемых услуг, укреплению доверия между сторонами и стимулированию здоровой конкурентной среды [6, с. 42].

В РФ основой доверия к рынку услуг служит закрепленный на законодательном уровне принцип защиты прав потребителей к гарантированному качеству и безопасности этих услуг, что в свою очередь обеспечивает условия для их безопасного использования. Показатели качества и безопасности имеют принципиальное значение, оказывая непосредственное воздействие на состояние здоровья, общее благосостояние и степень удовлетворенности потребителей. Разработанные государством регуляторные акты и юридические защитные механизмы представляют собой прочный фундамент, который способствует условиям, когда потребляемые услуги соответствуют заранее определенным стандартам качества и безопасности [36, с.250].

В российском правовом поле, термин «качество услуг» включает в себе разносторонние атрибуты и присущие услуге качества, направленные на

удовлетворение нужд и предвкушений клиентов. Данное понятие охватывает соответствие оказываемых услуг заранее определенным нормам, стандартам и техническим спецификациям, а также обеспечивает их надежность, аккуратность, точность исполнения, своевременность и комплексность предоставления. В контексте образовательных услуг, их качество оценивается через приспособленность учебного контента, квалификацию учителей и условия для организации обучения. Что касается сектора коммунальных услуг, ключевое значение приобретают такие параметры, как стабильность поставок, соблюдение необходимых температурных условий и обеспечение непрерывного доступа к услугам [2, с. 33].

Обеспечение качества предоставляемых услуг достигается посредством выполнения контрактных обязательств и следования регуляторным стандартам со стороны исполнителей. В соответствии с законодательством РФ, исполнители несут ответственность за предоставление услуг, соответствующих условиям, оговоренным в контракте, рекламе или стандартах качества. В ситуации, когда услуга оказывается некачественной, потребители имеют законное право на ремонт недостатков, уменьшение стоимости услуги или возврат средств [25, с. 35]. Более того, потребители вправе требовать от исполнителя исправления выявленных дефектов на свой счет, что может потребовать дополнительных работ или компенсаций со стороны исполнителя. В качестве примера, если в процессе ремонта возникают дефекты, то контрагент обязуется исправить их в установленные сроки и без дополнительных расходов для клиента. Обеспечение безопасности услуг. Комплексный подход к обеспечению безопасности услуг предусматривает их безвредность и надежность, оберегая жизнь, здоровье и собственность потребителей от возможного вреда. Это крайне важно в ряде ключевых отраслей, таких как медицинское обслуживание, строительная индустрия, транспортные услуги и предоставление бытовых сервисов, в которых происшествия, связанные с нарушением норм безопасности, могут привести к значительным негативным последствиям. В России действуют

законодательные акты, предъявляющие жесткие критерии к обеспечению безопасности на всех этапах жизненного цикла услуги, начиная от ее разработки и заканчивая выполнением. Реализация данных стандартов безопасности достигается через внедрение и следование многогранным процедурам и правилам [26, с. 307].

Таким образом, обеспечение прав потребителей относительно качества и безопасности предоставляемых услуг в Российской Федерации опирается на многогранную правовую систему и регулятивные инструменты, цель которых - гарантирование соответствия услуг нормативным требованиям и исключение возможных угроз для потребителей. Данная система предоставляет потребителям возможность с уверенностью воспользоваться услугами, осознавая, что их права на высококачественное и безопасное сервисное обслуживание надежно защищены в рамках действующего законодательства.

## **2.2 Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков услуг**

Компенсация ущерба, вызванного дефектами в предоставленных услугах, играет ключевую роль в системе защиты интересов потребителей в России. Эта система защиты обязывает поставщиков услуг возмещать убытки, понесенные потребителями в результате получения услуг ненадлежащего качества или опасных для здоровья и благополучия. Российские нормативные акты устанавливают прозрачные правила и процедуры возмещения, цель которых устранение последствий нарушения прав потребителей и пресечение дальнейшего распространения услуг низкого качества [15, с. 20]. По закону, если оказанная услуга имела недостатки, приведшие к вреду для потребителя, последний вправе истребовать компенсацию такого вреда. Этот вред может охватывать как физический ущерб, так и материальные потери, возникшие в результате несоблюдения должного уровня обслуживания. Например, при нарушении технологии строительства, что ведет к обрушению объекта, заказчик может претендовать на возмещение причиненного ущерба.

Аналогично, ошибки в предоставлении медицинских услуг, приведшие к ухудшению состояния здоровья, дают право на получение компенсации пострадавшему. Нормативный акт, регулирующий защиту прав конечных пользователей услуг, зафиксировал, что всю полноту ответственности за любые некачественно выполненные работы берет на себя исполнитель, без учёта наличия или отсутствия его вины [4, с.105]. Это предполагает, что для потребителя нет необходимости демонстрировать намеренные действия или недосмотр со стороны поставщика услуг; важно лишь установить факт существования дефектов выполнения и обосновать размер претензий. Данное положение значительно упрощает процедуру восстановления прав потребителя, устраняя необходимость в разборе причин появления изъянов. Компенсация убытков может осуществляться в различных формах, адаптированных к степени и объёму понесенного ущерба. Предусмотрены варианты как для возмещения финансовых потерь, так и для компенсации морального вреда, что чётко прописано в соответствующем сегменте законодательства.

Материальный ущерб охватывает прямые убытки, которые несет потребитель из-за некачественного выполнения услуг. В его состав входят затраты на устранение повреждений собственности, оплата медицинских услуг и реабилитации, а также упущенный заработок из-за временной утраты трудоспособности и иные подобные расходы. К примеру, если из-за дефектной установки электропроводки возникает пожар, ущерб может содержать издержки на восстановительные работы недвижимости и замену испорченных вещей [24, с.136]. Компенсация за моральный ущерб предусматривает возмещение убытков, не связанных с материальными потерями, включая телесные боли, душевное беспокойство и психологическое напряжение, спровоцированные некачественным выполнением услуг. Потребители обладают законным основанием для получения возмещения, если испытанный недостаток услуги оказал влияние на их психическое и эмоциональное благополучие. В качестве примера можно рассмотреть случай, когда пациент



испытывает глубокие переживания и беспокойство вследствие ошибки медицинского специалиста, что обосновывает право на получение компенсации.

Механизмы регулирования возмещения. Процесс компенсации ущерба инициируется предъявлением претензии к поставщику услуг. Задачей потребителя является информирование поставщика о выявленных дефектах предоставленной услуги и выражение требования к исправлению нанесенного урона [40, с. 58]. В претензии могут содержаться запросы на возмещение понесенных издержек, исправление выявленных недочетов или замену оригинальной услуги аналогичной, качественной услугой. Закон обязывает поставщика услуг анализировать поданные претензии в рамках законно установленного периода времени и предпринимать действия на удовлетворение заявленных потребительских требований или же предоставить мотивированный отказ. В случае, когда продавец или услугодатель игнорирует требования клиента или не реагирует на его жалобу, покупатель имеет право инициировать судебное процесс. В ходе такого процедурного разбирательства суд подробно изучает все аспекты спора и принимает решение о компенсации вреда. В процессе судебного разбирательства, истец, действующий в роли потребителя, обязан предъявить убедительные аргументы и факты, подтверждающие не только факт наличия ущерба, но и его прямую причинно-следственную связь с выявленными дефектами оказанной услуги. Решение суда по иску может охватывать не только взыскание с ответчика компенсации за финансовые потери, но и выплату сумм, направленных на возмещение причиненного морального ущерба, а также на оплату издержек, понесенных истцом в процессе судебного разбирательства [28, с. 467]. Дополнительно, граждане вправе инициировать обращение в государственные учреждения, например, в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Эти службы осуществляют мониторинг соблюдения нормативов по защите интересов потребителей, имеют полномочия для

расследования дел о нарушениях, ввода финансовых взысканий на недобросовестных исполнителей и вмешательства для исправления нарушений. Обращение за помощью к таким органам может эффективно повлиять на провайдера услуги, стимулируя более быстрые шаги по возмещению ущерба.

В области защиты интересов потребителей существует обширная практика, демонстрирующая успешное возмещение ущерба. К примеру, в ситуациях, когда предоставлены медицинские услуги неудовлетворительного качества, судебная практика часто свидетельствует о вынесении вердиктов на стороне пациентов, когда им выплачивается компенсация как за непосредственно понесенные медицинские издержки, так и за нанесенный моральный вред. В секторе строительства случаи, когда за строительные дефекты и недочеты в работе предусмотрено возмещение убытков, не являются редкостью и особенно актуальны, когда они ведут к значительным финансовым потерям [37, с. 80]. Такие примеры подчеркивают значение наличия надежного механизма правовой защиты, подтверждая факт, что у потребителей существуют законные основания для защиты своих интересов и выступления за компенсацию вреда, причиненного им в результате ненадлежащего выполнения обязательств. Компенсация за ущерб, причиненный из-за недостатков в предоставленных услугах, играет центральную роль в обеспечении защиты интересов потребителей [39, с. 47]. Это действие не только облегчает задачу потерпевшим в вопросе восстановления прав и возмещения убытков, но также выступает эффективным средством для предотвращения возможности повторения подобных инцидентов в будущем. Поставщики услуг, осознавая риск возникновения значительных финансовых убытков и ущерба собственной репутации при игнорировании стандартов качества и безопасности, становятся более мотивированными на поддержание высокого уровня выполнения своих обязательств. В законодательстве РФ, компенсация ущерба, вызванного дефектами продукции, выполнением работ или оказанием услуг,

регламентируется такими юридическими актами, как Гражданский кодекс Российской Федерации и Федеральный закон № 2300-1 «О защите прав потребителей». В сфере гражданского права применяется концепция универсального деликта, которая заключена в ст. 1064 ГК РФ и предусматривает неукоснительное обязательство лица, причинившего убытки, их полноценно возместить. При анализе объективной составляющей в деликтных правоотношениях крайне важно выявить не только само противоправное деяние, влекущее за собой возникновение обязательственных отношений, но и доказать причинно-следственную связь между определенным действием или бездействием виновного лица и наступившими убытками, а также само нарушение, которое стало причиной ущемления прав другого лица в рамках гражданского права[35,с. 111].

Таким образом, материальная сторона ответственности за проступки охватывает ключевые элементы: поступок в форме активных действий или пассивного бездействия. Этот поступок может, как противоречить, так и не противоречить нормам гражданского кодекса, однако в его сущности лежит несоответствие основам гражданского права. При детальном анализе Гражданского кодекса Российской Федерации обнаруживается недостаточная правовая проработанность последствий нарушения прав участников гражданских отношений, ведь нередко в контрактах стороны устраняют ответственность за определенные незаконные действия, тем самым фактически отрицая наличие правонарушения. Эта проблема особенно актуальна при заключении контрактов по публичному предложению, где акцептующая сторона практически лишена возможности влиять на условия договора [38, с. 119].

В дополнение к этому, часто роль акцептантов играют потребители, отличающиеся правовым нигилизмом и неспособностью осознавать условия контрактных обязательств. В таких ситуациях оференты могут присваивать себе необоснованное преимущество, при этом формально их действия не противоречат положениям Гражданского кодекса Российской Федерации.

Следствием таких действий становится вред [43, с. 24]. В понятийном аппарате ГК РФ нет четкого определения вреда, тем не менее, в области гражданского законодательства под вредом понимается возникновение убытков или нанесение ущерба личным благам гражданина. Должна также быть причинная связь, которая иллюстрирует взаимосвязь между действиями (или их отсутствием) и негативными последствиями. При определении обязательств по возмещению ущерба, вызванного дефектами товаров, выполнением работ или предоставлением услуг, закон применяет концепцию строгой ответственности, согласно которой вред, причинённый действиями или бездействиями лица, должен быть компенсирован этим же лицом, при этом предполагается его вина. Следовательно, в деликтных правоотношениях значимость вины не является ключевым фактором [41, с. 288]. Другими словами, на стороне потерпевшего не лежит бремя доказывания вины нарушителя. В связи с этим, механизм возмещения вреда, вызванного дефектами продукции, неуполномоченным исполнением работ или услуг, строится на принципе ответственности независимо от наличия вины. Объективная составляющая обязательств включает в себя нарушение, такое как отсутствие контроля за исполнением, который предусмотрен контрактом на разработку дизайн-проекта, причинение ущерба, например, ошибочное приобретение заказчиком материалов, когда по условиям договора авторский надзор включал проверку качества закупленных стройматериалов (что повлекло излишние финансовые расходы), а также наличие причинно-следственной связи, к примеру, приобретение заказчиком материалов, которые оказались неподходящими при реализации дизайн-проекта [42, с. 409]. Следовательно, правовой механизм, который гарантирует компенсацию ущерба за счет дефектов в предоставляемых услугах, играет ключевую роль в системе обеспечения защиты интересов потребителей.

## Заключение

Исследование демонстрирует, что за последнее время в нашей стране активно формируется и совершенствуется законодательная база в области защиты прав потребителей. Вводятся ключевые поправки в законы, что напрямую связано с эволюцией рыночных отношений в сфере торговли и отражает влияние глобальных экономических изменений, вызванных пандемией. Эти условия способствовали расширению практики дистанционных продаж, в контексте которых еще формируется эффективная и взаимовыгодная система взаимодействия между производителями, продавцами и покупателями.

В заключение стоит отметить, что современное гражданское право охватывает обширные разделы, относящиеся к рассматриваемому вопросу. Тем не менее, его нормы не являются настолько полными, чтобы исключить возможность возникновения юридических споров. С одной стороны, детальное законодательное регулирование отношений в этих сферах устраняет недостатки, существовавшие в законодательстве времен СССР, с другой стороны, оно приводит к правовым несоответствиям между различными законодательными актами и создает трудности в их практическом применении.

Современное потребительское право в основном сосредоточено на детальной разработке законодательных актов, устранении устаревших идеологических установок и изменениям к текущей сфере товарного обмена.

Из самого названия Федерального закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» следует, что данный законопроект включает в себя юридические положения, направленные на коррекцию уже нарушенных интересов «слабой стороны» - потребителя. В связи с этим, ряд проблем, касающихся деталей дистанционных сделок, остается недостаточно разъясненными в нормативных актах, что приводит к конфликтам и неоднозначным толкованиям в процессе судебного разбирательства.

Важно включить соответствующие нормы в действующее законодательство, учитывая, что этот способ привлечения исполнителя для оказания услуг все чаще выбирают потребители. Отметим, что для правовой системы защита интересов покупателей всегда была на первом месте, и с учетом нынешней ситуации, эта задача приобрела еще большую актуальность. Ведь потребителям пришлось адаптироваться к новым условиям без возможности отлагательств. В эти кризисные времена потребительская уязвимость максимально выросла. Укрепление механизмов защиты прав потребителей окажет поддержку в преодолении текущих трудностей, поскольку уже давно является ключевым элементом в структуре правовой защиты в странах с социально-ориентированной политикой.

Потребители имеют различные способы защиты своих прав, включая как судебные, так и альтернативные методы. Тем не менее, система обеспечения прав потребителей в Российской Федерации сталкивается с рядом проблем, среди которых:

- ограниченные знания будущих потребителей в области права;
- отсутствие правового мониторинга нарушений органами местного самоуправления;
- очень часто встречаются неточные данные об основных потребительских свойствах услуг;
- дефицит действенных механизмов для выявления и ликвидации нарушений в этой области;
- чрезмерная нагрузка на покупателя при подтверждении недостатков товара;
- сложности в определении размера компенсации, которая могла бы возместить понесенный моральный вред.

Следует отметить, что действующее законодательство не обладает достаточной комплексностью для осуществления эффективных мер в сфере защиты прав потребителей. Возникает острая необходимость в разработке всесторонних стратегий, нацеленных на наиболее результативное управление

процессами, связанными с дистанционной торговлей и оказанием услуг, а также на обеспечение защиты правовых интересов ее участников. Интеграция новых форм торговли в старые рамки правовых институтов гражданского общества окажется непродуктивной. Безусловно, акцент на усиление цифровизации в государстве приведет к повышению уровня информационной культуры населения и исключит вероятность неосознанных покупок со стороны потребителей. В частности, для повышения эффективности защиты прав потребителей в этой сфере необходимо, прежде всего, активизировать деятельность по просвещению населения, обучению граждан навыкам разумного потребительского поведения и принятия практических мер по защите их интересов.

В дополнение к вышесказанному, необходимо стимулировать компании к созданию независимых диагностических центров и оказывать поддержку потребительским ассоциациям в проведении анализа нарушений прав потребителей услуг. Клиент имеет право на получение независимой экспертной оценки при условии оплаты соответствующих услуг. Каждый гражданин Российской Федерации должен обладать хотя бы минимальными знаниями принципов законодательства, связанного с защитой прав потребителей. Это дает ему возможность как потребителю гарантировать себе равные права на рынке товаров и услуг. Знание этих аспектов позволяет осознано выбирать качественные услуги, основываясь на достоверной информации, а также защищать свои интересы в случае необходимости.

## Список используемой литературы и используемых источников

1. Аблятипова Н.А., Кравцова А.А. Нарушение прав потребителей при приобретении товара дистанционным способом в сети Интернет: проблемы идентификации продавца и его недобросовестности // Вестник Московского университета МВД России. – 2021. – № 6. – С. 12-15.
2. Альджабари М.А. Правовая природа дистанционного договора купли-продажи // Студенческий. – 2022. – № 2-4 (172). – С. 33-35.
3. Апелляционное определение Кемеровского областного суда от 30 марта 2021 года по делу № 33–2359/2021 // Интернет-портал Кемеровского областного суда. URL: <https://oblsud-kmr.sudrf.ru> (дата обращения: 08.06.2024)
4. Атаманов С. В. Вред, как условие деликтной ответственности // Вестник магистратуры. № 1–1 (112). 2021. С.104–105.
5. Белугина Е.С. Договор дистанционной купли-продажи товаров // Инновационный потенциал развития общества: взгляд молодых ученых. 64 Сборник научных статей 2-й Всероссийской научной конференции перспективных разработок: в 5 т. Курск, 2021. – С. 34-37.
6. Богдан В.В. Трансформация частного права: ведение бизнеса в социальной сети // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: История и право. – 2021. – Т. 11. – №. 3. – С. 42-52.
7. Бузарова Н.Х. Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей // Аграрное и земельное право. – 2020. – № 10 (190). – С. 66-68.
8. Вольхина А.Ю., Пивнева А.Г. Современные тенденции развития отрасли розничной торговли в Российской Федерации // Эпомен. – 2021. – № 58. – С. 61-66.
9. Гаджиева Э.Г. Причины возвратов товаров в Интернет-магазины и способы решения данной проблемы // Приоритетные и перспективные направления научно-технического развития Российской Федерации. Материалы IV Всероссийской научно-практической Редколлегия: С.М. Нечаева и [др.]. Москва, 2021. – С. 164-166



10. Гильнич А.И. Современное состояние рынка дистанционной торговли в России: тенденции и проблемы развития // Инновации. Наука. Образование. – 2021. – № 27. – С. 180-184.

11. Головизнин А.М. Проблемные вопросы заключения договора купли-продажи в сети Интернет // Проблемы научно-практической деятельности. Поиск и выбор инновационных решений. Сборник статей Международной научно-практической конференции. Уфа, 2021. – С. 29-31.

12. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 25.02.2024) // СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

13. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 30.12.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.02.2022) // СЗ РФ. 2002. № 46. Ст. 4532

14. Ефимов А.В. Судебная защита прав потребителей финансовых услуг // Российское правосудие. – 2021. – № 5. – С. 89-95.

15. Зайцева Е.В. реализация защиты прав потребителей в условиях неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки: COVID-19 // Актуальные проблемы юриспруденции. Сборник статей по материалам XXXVII международной научно-практич. конференции. 2020. – С. 17-20.

16. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2023) «О защите прав потребителей» // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. 1992. № 15. Ст. 766.

17. Зюкина А.В. Дистанционный способ продажи товаров как вид розничной купли-продажи – выгодно ли? // Закон, государство, общество: актуальные вопросы, достижения и инновации. Сборник статей Международной научно-практической конференции. Пенза, 2022. – С. 17-20.

18. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Российская газета. 2020. 4 июля.

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

20. Куйдина Т.А. Договор розничной купли-продажи дистанционным способом актуальные проблемы правового регулирования // Вопросы российской юстиции. – 2022. – № 17. – С. 333-341.

21. Литвинов Д.С. Закон «О защите прав потребителей» // Научные труды студентов Ижевской ГСХА. ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА. Ижевск, 2021. – С. 1083-1086.

22. Мамедли З.А.О. Особенности нарушения прав потребителей при Интернет-торговле // Правовая парадигма. – 2021. – Т. 20. – № 3. – С. 149-154.

23. Матыцин Д.Е. Обеспечение исполнения государственных и муниципальных контрактов: банковские гарантии и цифровые технологии / Д. Е. Матыцин, И. В. Балтутите // Евразийский юридический журнал. – 2020. – № 11 (150). – С. 133–136.

24. Матыцин Д.Е. Цифровые технологии реализации гражданско правовых сделок: договор репо на инвестиционные активы рынка ценных бумаг // Право и практика. – 2020. – № 2. – С. 136–140.

25. Моноолов Н.Ф., Гончаров В.В. Понятие и сущность института защиты прав потребителей в Российской Федерации // Право и государство: теория и практика. – 2020. – № 11 (191). – С. 235-238.

26. Морозова И.В. Перспективы и проблемы развития рынка е-commerce в России и мире // Вызовы и решения для бизнеса: энергия регионов. Сборник материалов II Международного внешнеэкономического научно-практического форума. Москва, 2021. – С. 307-310.

27. Мухаметгалиева М.Н. Источники правового регулирования защиты прав потребителей на территории Российской Федерации // Вестник науки. – 2020. – Т. 4. – № 3 (24). – С. 17-20.

28. Мухина А.Ю. Некоторые актуальные проблемы защиты прав цивилизационных ценностей в современном мире. Материалы XI

международной научно-практической конференции: В 2-х ч. Москва, 2021. – С. 467-470.

29. Облитяев, А. И. Объективная сторона ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товаров, работ и услуг / А. И. Облитяев. Текст : непосредственный // Молодой ученый. 2023. № 50 (497). С. 268-269.

30. Официальный интернет-портал Верховного Суда Российской Федерации. URL: [http://www.vsrfr.ru/press\\_center/news/29242/](http://www.vsrfr.ru/press_center/news/29242/) (дата обращения: 08.06.2024).

31. Покровский И. А. Основные проблемы гражданского права. / И. А. Покровский. М.: Статут, 2016. 352 с.

32. Постановление Конституционного Суда РФ от 23.02.1999 № 4-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона от 3 февраля 1996 года «О банках и банковской деятельности» в связи с жалобами граждан О. Ю. Веселяшкиной, А. Ю. Веселяшкина и Н. П. Лазаренко» // Официальный интернет-портал Конституционного Суда Российской Федерации. URL: <http://www.ksrf.ru> (дата обращения: 08.06.2024)

33. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. 2012. 11 июля.

34. Постановление Федерального Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 7 августа 2009 г. по делу № А29–8889/2008 // Картоoteca арбитражных дел. URL: <https://kad.arbitr.ru> (дата обращения: 08.06.2024)

35. Руденко Е. Ю., Григорян В. С. Юридическое лицо как потребитель по договору розничной купли-продажи // Научный журнал КубГАУ. 2015. № 111.

36. Саркисян А.А., Гусев Д.А. Политика возвратов у компаний, работающих в области электронной коммерции // Логистика сегодня. – 2021. – № 4. – С. 250-256.

37. Серов В.Н., Тараканов А.В. Современные проблемы правового регулирования дистанционной продажи товаров и пути их решения // Право и государство: теория и практика. – 2021. – № 10 (202). – С. 80-82.

38. Скворцова Т.А., Павлов С.С. Система нормативно-правового регулирования отношений в сфере защиты прав потребителей // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2020. – № 4-8 (60). – С. 119-121.

39. Соколова А.В. Правила продажи товаров дистанционным способом // Инновации. Наука. Образование. –2021. – № 45. – С. 1475-1478.

40. Сорокина Е.А. Дистанционная купля-продажа товаров: актуальные проблемы практики // Студенческий форум. – 2022. – № 5-2 (184). – С. 58-59.

41. Сорокотягин И. Н. Судебная экспертиза: учебник и практикум для бакалавриата и специалитета. / И. Н. Сорокотягин. М.: Юрайт, 2018. 288 с.

42. Филин Д.М. Особенности правового регулирования торговли посредством сети Интернет // Инновации. Наука. Образование. – 2021. – Т. 1.– № 44. – С. 409-413.

43. Чернятьев К. Ю. Объективные условия ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товаров, работ или услуг // Наука, образование и культура. № 3. 2020. С.33-34.