

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

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра

»Гражданское право и процесс»

(наименование)

40.04.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки)

Гражданское право и процесс

(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Защита прав потребителей услуг по законодательству Российской Федерации

Обучающийся

Э.М. Троицкая

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

к.ю.н., доцент, И.В. Маштаков

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

Тольятти 2025

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Становление института прав потребителей в России.....	8
1.1 Становление законодательства о защите прав потребителей.....	8
1.2 Развитие нормативной базы в сфере защиты прав потребителей....	13
Глава 2 Права потребителей услуг и их защита.....	18
2.1 Основные права потребителей услуг в России.....	18
2.2 Виды нарушений прав потребителей услуг.....	21
2.3 Способы защиты прав потребителей услуг.....	28
Глава 3 Проблематика защиты прав потребителей услуг в РФ.....	36
3.1 Проблемы при разрешении судебных споров с участием потребителей услуг.....	36
3.2 Рассмотрение споров и проблемы в сфере медицинских услуг с участием потребителей.....	45
3.3 Рассмотрение споров и проблемы в сфере строительных услуг с участием потребителей.....	52
Заключение.....	57
Список используемой литературы и используемых источников.....	63

Введение

В условиях непрерывного роста потребления услуг возрастает важность эффективной правовой защиты прав потребителей. Настоящее исследование направлено на изучение и совершенствование этой защиты, особенно в новых и не до конца урегулированных сферах.

Научная ценность исследования заключается в том, что защита прав потребителей в Российской Федерации занимает особое место в законодательстве и политике государства.

Безусловно, с развитием малого предпринимательства такие действия государства не лишены как смысла, так и логики: в погоне за клиентами многие предприниматели пренебрегают качеством используемой в своей деятельности продукции, обучением и квалификацией персонала.

Между тем, существует и «обратная сторона медали»: честным предпринимателям с недостаточной клиентской базой сложно выполнять государственные требования, как реального, так и формального характера. Это затрудняет их деятельность и может привести к отказу от бизнеса.

Усложнение требований к производству продукции для сферы услуг ведет к удорожанию запуска бизнеса для малых предприятий и ИП. Это, в свою очередь, влияет на цены для конечных потребителей услуг.

Из необходимости правового регулирования прав потребителей как в давно известных сферах услуг, так и в новых сферах следует цель работы.

Цель исследования – выработка способов решения проблем при защите законными способами прав потребителей услуг по Гражданскому праву России.

В рамках достижения данной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- исследование прав потребителей, гарантированных законом, применительно к услугам, отличающимся по содержанию и назначению;

- анализ практики наиболее часто встречающихся в нашей стране нарушений таких прав и способов их защиты;
- анализ возникающих у судов, правоохранительных и других органов при защите потребителями своих прав, проблем и проблем самих потребителей услуг, которые появляются в связи с тем, что возникает необходимость защитить свои же права.

Из поставленных задач вытекает следующая исследовательская гипотеза автора работы: выявление и анализ проблем, возникающих при защите прав потребителей услуг в России, поиск способов их решения.

Объектом настоящего исследования являются социальные и юридические связи, которые возникают в контексте охраны прав потребителей услуг в нашей стране.

Предметом исследования стали нормы российского гражданского законодательства в сфере правового регулирования прав потребителей услуг и их защиты.

Теоретической основой исследования явились научные труды правоведов, которые помимо обширных теоретических знаний обладают также большим практическим опытом правоприменения, а именно: Агафоновой Н.Н., Сеницына С.А., Дашко А.В. и других авторов.

Нормативно-правовая база данного исследования включает в себя гражданское законодательство Российской Федерации. К важным документам относятся Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Закон о защите прав потребителей, а также другие федеральные законы, касающиеся взаимоотношений с потребителями, являющимися физическими лицами. В дополнение, следует учитывать различные постановления Правительства РФ.

При исследовании применялись следующие методы: системно-структурный метод, структурно-функциональный метод, статистический метод, методы анализа и синтеза, сравнительно-правовой метод, метод правового моделирования, формально-юридический метод, метод правового прогнозирования.

Научная новизна исследования заключается в следующих аспектах:

- предложен инновационный подход к исследованию механизмов защиты прав потребителей в условиях развития рынка услуг, включающий анализ эффективности существующих правовых инструментов и выявление пробелов в законодательстве;
- сформулированы новаторские подходы к определению ответственности за нарушение прав потребителей в сфере услуг с учетом специфики различных видов услуг и особенностей их оказания в современных условиях;
- впервые исследованы проблемы правового регулирования защиты прав потребителей при оказании услуг самозанятыми гражданами, что особенно актуально в связи с развитием данного института в России.

Данная научная новизна позволяет выделить настоящее исследование среди существующих работ по теме защиты прав потребителей и вносит существенный вклад в развитие теории и практики в данной области.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что:

- осуществлено комплексное обобщение и систематизация научно-академического материала по проблемам правового регулирования и практики применения института защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации;
- разработана теоретическая модель совершенствования системы защиты прав потребителей услуг с учетом современных тенденций развития рынка услуг;
- обогащена теория гражданского права положениями о специфике защиты прав потребителей при оказании услуг самозанятыми гражданами.

Практическая значимость исследования заключается в том, что:

- разработаны конкретные рекомендации по совершенствованию действующего российского законодательства в сфере защиты прав потребителей услуг, такие как – обязанность участия Прокуратуры РФ

- в делах по защите прав потребителей, где имеется злоупотребление со стороны организации, которой имеет место возникновения вреда здоровью и жизни потребителя в делах о защите прав потребителей;
- предложены изменения в отдельные нормативно-правовые акты, регулирующие институт защиты прав потребителей, а именно, после принятия судом иска о защите прав потребителя, обязанность суда в принятии обеспечительных мер в отношении организации, которая вследствие длительного рассмотрения спора может ликвидироваться, реорганизоваться (и т.д.) и реализовать свое имущество, дабы избежать исполнения решения суда, обязанность реакции Прокуратуры РФ в части проверки деятельности организации, которая нарушила права потребителя.

Результаты исследования могут быть использованы:

- в правотворческой деятельности при совершенствовании законодательства;
- в научно-исследовательской работе при изучении проблем защиты прав потребителей;
- в образовательном процессе при преподавании курсов гражданского права и права потребителей;
- в практической деятельности потребителей при защите их прав и законных интересов.

Положения, выносимые на защиту, заключаются в следующем:

- защита граждан в потребительской сфере возложена на комплексный правоустанавливающий институт, суть которого необходимо знать специалистам, напрямую или косвенно входящим в его круг, начальные основы закона – простым людям, то есть потребителям;
- отстаивая права, координируя отношения между покупателем, приобретающим товар, либо клиентом, собирающимся воспользоваться услугами в личных целях, не извлекая из этого прибыль – с одной стороны, и изготовителем, занимающимся

- производством, либо продавцом, реализующим продукцию населению по договору купли-продажи, исполнителем, оказывающим услуги населению на основании возмездного договора – с другой;
- в последние годы усилилось наказание недобросовестных организаций. Граждане могут защитить свои интересы, применяя эффективные гражданско-правовые методы.

Результаты исследования были не только разработаны, но и успешно внедрены в практику. Судебная практика демонстрирует, что законодательство о защите прав потребителей эффективно работает в судах, обеспечивая реальную защиту прав потребителей. Именно судебная защита является основным механизмом, позволяющим потребителям добиваться справедливости, поскольку законодательство предусматривает достаточные санкции для нарушителей. В журнале «Юридический факт» (16.09.2024) опубликована статья, анализирующая сложности, возникающие при разработке и принятии нормативных актов, регулирующих защиту прав потребителей.

Структура исследования состоит из введения, трёх глав, разделённых на параграфы, заключения, списка используемой литературы и используемых источников.

Глава 1 Становление института прав потребителей в России

1.1 Становление законодательства о защите прав потребителей

В этом параграфе рассматриваются вопросы становления прав потребителей в нашей стране, приводятся мнения различных теоретиков и практиков.

Исторические предпосылки развития любой отрасли законодательства имеют существенное значение. Именно они определяют, в какую сторону будет развиваться то или иное законодательство, какие приоритеты в нем будут выражены сильнее, а какие – слабее [69].

Скорее всего, бесполезно заниматься изучением норм по защите прав потребителей в законах Древнего Рима или средневековой Руси, поскольку это не соответствует современным реалиям и целям. Причиной этого является то, что на раннем этапе формирования гражданского права в России основной интерес представляли феодальные привилегии, и нормы, защищающие права других групп граждан, не могли быть адекватно учтены [17].

В те далекие времена в нашем государстве, которое существовало в своем нынешнем виде, тема защиты прав потребителей не поднималась вовсе. Не было понятия потребитель, не особо использовалось и понятие права, кроме, разве что людей высоких сословий [53].

Каждый крестьянин, также как и каждый боярин, князь, монах и так далее в некоторой мере был и потребителем, и продавцом, и исполнителем услуг, и подрядчиком, но, конечно же с очень большими, меняющимися все эти понятия практически до неузнаваемости для современного человека, поправками на нормы и порядки того времени [5,6].

В современном мире потребитель перестал быть просто «тем, кто использует товары или услуги, созданные другими». Он превратился в ключевую фигуру, оказывающую значительное влияние на динамику рыночных взаимоотношений [57]. В качестве его контрагентов выступают

предприниматели, которые являются профессиональными участниками рынка и осуществляют передачу товаров от производителей к потребителям [66].

По мнению экономистов, в рыночной системе предприниматель и потребитель представляют собой взаимосвязанные, но противоборствующие элементы. Это «соперничество», где позиции участников изначально неравны, является фундаментом, на котором строится рыночная экономика [4]. Логично, что такая как описано чуть выше ситуация присутствовала и господствовала на протяжении очень даже долгого исторического процесса.

Исследование экономической природы понятия услуг продемонстрировало, что сфера услуг присутствует в экономике почти каждого типа общества.

«В этой связи элементы правового регулирования отношений, связанных с оказанием различных видов услуг, можно обнаружить в множестве правовых источников, относящихся к различным общественно-экономическим формациям» [31].

Правовые формы, использовавшиеся для управления данными отношениями, хоть и имели множество вариантов, существенно отличаются от современных соглашений по предоставлению услуг. Это связано с историческим контекстом, когда сфера услуг в значительной степени определялась свободным наёмным трудом [21].

Множество ученых изучают договор найма услуг в римском праве, а также договор личного найма, действовавший в дореволюционном российском гражданском праве. Эти документы считаются основополагающими для правового регулирования отношений, связанных с оказанием услуг [52].

Несмотря на то, что римское право сыграло важную роль в формировании российского гражданского законодательства, существуют заметные различия в подходах к договорам личного найма между российскими и западными правовыми системами [72].

В Своде гражданских законов Полного собрания законов Российской Империи договор личного найма находится в разделе «Личные обязательства». Здесь он соседствует с такими договорами, как подряд, хранение и поручение. Это размещение во многом обусловлено историческими традициями, касающимися регулирования трудовых отношений [24].

Нормы, касающиеся правового регулирования данных отношений, можно найти в различных правовых источниках XV – XIX веков. К примеру, это такие документы, как Судебники 1497 и 1589 годов, Русская Правда, Псковская Судная грамота, а также Соборное уложение 1649 года [70]. Д.И. Степанов, хотя и считает, что глубокий исторический анализ не является обязательным, всё же отмечает, что в указанных источниках труд, выполняемый одним человеком в интересах другого, подлежит правовому регулированию исключительно, когда этот труд сопряжён с ограничением или утратой свободы работника [55].

С ним можно согласиться, но только частично.

Исследование основных правовых форм трудового найма в России, таких как закупничество, служебная кабала и жилые записи, продемонстрировало, что они включают в себя внеэкономическое принуждение работников, что характерно для феодального права [71].

Тем не менее, ключевые конструктивные черты этих форм все еще присутствуют в договоре личного найма, что подчеркивает их важность для развития правового регулирования трудовых отношений [53].

В современной юриспруденции термин «право» имеет несколько значений:

- это система правил;
- это совокупность всех правовых аспектов, представляющая собой правовую систему;
- это официально признанные возможности, которыми обладают как граждане, так и организации [74].

Кроме того, право можно рассматривать как систему норм, изложенных в законах и других официальных источниках, признанных государством, которые служат общеобязательными критериями для определения правомерного (дозволенного) и недозволенного поведения [56].

В данной научной работе «право» определяется как система официально установленных предписаний, предоставляющая гражданам и организациям конкретные юридические возможности в контексте сферы потребления услуг, преимущественно оказываемых профессиональными поставщиками – это юрлица и ИП.

В ныне действующем правовом поле Российской Федерации определение фигуры «потребитель» изложено во вводной части Федерального закона, утверждённого 7-го февраля 1992 года, номер 2300-1 и именуемого «О защите прав потребителей» (в дальнейшем – Закон о защите прав потребителей). «Согласно данному определению, потребителем считается человек, который намеревается заказать или приобрести товары, а также тот, кто уже сделал заказ, купил или использует товары (работы, услуги) исключительно для собственных нужд, для домашнего использования, для своей семьи или других целей, не связанных с ведением бизнеса» [22].

В анализируемом тексте освещаются два ключевых элемента, свойственных понятию «потребитель». Это включает в себя юридическое положение личности, а также его стремление к удовлетворению собственных нужд за рамками бизнес-инициатив [73].

Нормы законодательства, цель которых – защита интересов потребителей, распространяются на всех индивидов, в том числе резидентов Российской Федерации, иностранцев и лиц, не имеющих определённой национальности. Это утверждается Решением Судебной Коллегии Высшей юридической инстанции РФ, датированным 28 июня 2012 года, под номером 17 [43].

В конечном счете, понятие «права потребителя» можно выразить так: это возможности, признанные государством и закреплённые в законах,

которые позволяют гражданам получать товары и услуги соответствующего качества и в полном объеме, а также получать всю необходимую информацию о них. Нарушение этих прав влечет за собой административную, гражданскую и/или уголовную ответственность для виновных, занимающихся предпринимательством [2].

На основании вышеизложенного можно сделать следующие выводы.

Во-первых, институт прав потребителей и их защиты – относительно молодой в правовой системе Российской Федерации, поскольку до момента появления устойчивых рыночных отношений между субъектами разной степени правовой защищенности в нем не было объективной необходимости.

Каждый крестьянин, также как и каждый боярин, князь, монах и так далее в некоторой мере был и потребителем, и продавцом, и исполнителем услуг, и подрядчиком, но, конечно же с очень большими, меняющимися все эти понятия практически до неузнаваемости для современного человека, поправками на нормы и порядки того времени.

Во-вторых, исторические предпосылки влияли как на появление отдельных прав потребителей в их первоначальном виде, так и в дальнейшем при формировании современных прав потребителей.

Отрицать такое влияние невозможно нормальному человеку, хотя, конечно, история Древней Руси, раннее время, на первый взгляд и вовсе не были связаны с темой данного исследования.

В-третьих, после анализа терминов «право» и «потребитель» было выработано определение «права потребителя». Это понятие охватывает возможности, которые признаются государством и закреплены в законодательстве, позволяя физическим лицам приобретать товары и услуги надлежащего качества и в полном объеме.

Также потребители имеют право на получение всей нужной информации о данных товарах и услугах. Нарушение этих прав может привести к административной, гражданской или уголовной ответственности для тех, кто занимается предпринимательской деятельностью.

1.2 Развитие нормативной базы в сфере защиты прав потребителей

В предшествующей главе мы рассмотрели появление концепции «прав потребителей» и заложили основу понимания того, кто такой потребитель. Теперь наша задача - детально изучить эволюцию законодательства, которое направлено на охрану интересов покупателей.

В нашем государстве учреждение, ответственное за охрану интересов покупателей, было создано сравнительно недавно.

Если говорить точнее, ему не исполнилось и 150 лет. Тем не менее, за этот короткий период законодательство в данной области несколько раз изменялось, постепенно уточняясь и усиливаясь.

«Согласно наблюдениям С.Г. Бунина, только в конце XX века, в ответ на нарушения со стороны профессионалов рыночных отношений, стали появляться концепции, направленные на защиту прав потребителей как уязвимой группы граждан» [8].

Несмотря на значительные усилия по индустриализации, осуществлявшиеся в 30-е годы XX века, эффективная система так и не была должным образом установлена [12].

С высокой долей вероятности можно утверждать, что реальное развитие законодательства о защите прав потребителей в нашей стране стартовало только с началом перестройки. При этом сам процесс осуществлялся «сверху вниз», то есть через создание нормативной базы в условиях отсутствия устоявшихся общественных отношений, которые требовали бы регулирования [51].

Этот момент является значимым в историческом контексте, так как он заложил основы для формирования в российском законодательстве концепции, согласно которой вопросы безопасности граждан на рынке должны рассматриваться с учетом комплексных мер, в том числе через принятие соответствующих нормативных документов.

Аспекты, связанные с трудностями в применении правовых норм и поощрением общественной активности, оказываются на втором плане, что является неправильно.

Вопрос о разработке законодательства, касающегося защиты прав потребителей, впервые стал важным в Советском Союзе после того, как на международной арене была поднята эта тема с принятием «Руководящих принципов ООН по защите интересов потребителей в 1985 году» [47]. Однако проект Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей», созданный в 1988 году, не был воплощен в жизнь.

Этот законопроект впервые в отечественной практике содержал официальное определение термина «потребитель», не проводя при этом различий между гражданами и юридическими лицами [54].

В 1991 году новый законопроект о защите потребителей все же прошел этап принятия.

В его преамбуле потребитель определялся как «гражданин, который использует, покупает, заказывает или планирует приобрести продукцию для своих личных нужд».

На рубеже XX и XXI веков произошли изменения в понимании национального законодательства и правовой системы, что было обусловлено новой экономической политикой.

Безусловно, значительные преобразования, вызванные реализацией реформ гражданского законодательства, привели к появлению новых нормативных актов.

Необходимо подчеркнуть, что большинство разделов во второй части Гражданского кодекса РФ, которые затрагивают разнообразные аспекты договорных обязательств, до настоящего времени не претерпели существенных изменений.

Однако стоит упомянуть, что исключениями являются разделы, касающиеся займов и платежных операций.

Вносимые поправки в Гражданский кодекс РФ сыграли важную роль в укреплении защиты прав потребителей.

Влияние новой ситуации проявилось через внедрение новых форм договоров после принятия Федерального закона от 8 марта 2015 года № 42-ФЗ.

Этот закон изменил первую часть Гражданского кодекса, в том числе статью 426 о публичных договорах и добавил статью 429.4 об абонентских соглашениях с исполнением по запросу [15].

Публичный договор охватывает широкий круг потребителей в таких областях, как розничная торговля, пассажирские перевозки, услуги связи, электроснабжение, медицина и гостиничный сервис.

Теперь публичные договоры могут заключать не только коммерческие структуры, но и любые лица, занимающиеся предпринимательством или другими доходными видами деятельности. Это разъясняется в пунктах 15 и 16 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 25 декабря 2018 года № 49 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации, касающихся заключения и толкования договоров» [41].

В связи с недавними изменениями в Законе о защите прав потребителей, направленными на защиту интересов граждан, стоит выделить несколько основных моментов.

Прежде всего, необходимо подчеркнуть, что к отношениям с клиентами в сфере обслуживания вовлечены производители, продавцы и исполнители. Эти участники могут быть как юридическими лицами, так и физическими лицами, которые занимаются реализацией товаров или предоставлением услуг.

Кроме того, важной задачей, обозначенной в Законодательстве по защите прав потребителей, стало введение новой статьи 16.1. Эта статья была добавлена в рамках Федерального закона, принятого 5 мая 2014 года под номером 112-ФЗ.

В соответствии с данными регламентами, лицо, осуществляющее продажу, исполнение услуг или управление агрегатором, принимающее денежные средства от покупателей, должно предоставить опцию оплаты продукции, сервиса или работ с использованием систем электронных платежей, утвержденных на государственном уровне. Кроме того, необходимо предусмотреть возможность проведения платежей наличностью, сообразно с желаниями клиента [63].

Исходя из изложенного, можно прийти к следующим заключениям:

Во-первых, относительно активное развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей началась только после 1990-го года. Наиболее активно оно развивается с 2000-х годов, и, можно сказать, что пик активности законодателя в этой области пришелся на временной отрезок, начинающийся в 2014 году и длящийся до сегодняшнего дня.

Во-вторых, во многом принимаемые руководством страны нормы по защите прав потребителей являются реакцией на изменение условий жизни, экономической и политической ситуации в России, возникающие в ходе правовых и материальных отношений между бизнесом и потребителями вопросы.

Подводя итоги рассмотренных в первой главе настоящего исследования вопросов необходимо отметить следующие моменты.

Развитие гражданских прав в России, включая права потребителей, не произошло мгновенно после признания общих гражданских прав.

Долгое время в стране не существовало полноценного института рыночных отношений, и такие термины, как «потребитель» и «продавец», не имели современного значения.

Каждый крестьянин, также как и каждый боярин, князь, монах и так далее в некоторой мере был и потребителем, и продавцом, и исполнителем услуг, и подрядчиком, но, конечно же с очень большими, меняющимися все эти понятия практически до неузнаваемости для современного человека, поправками на нормы и порядки того времени.

Исторические предпосылки влияли как на появление отдельных прав потребителей в их первоначальном виде, так и в дальнейшем при формировании современных прав потребителей.

Отрицать такое влияние невозможно нормальному человеку, хотя, конечно, история Древней Руси, раннее время, на первый взгляд и вовсе не были связаны с темой данного исследования.

Наиболее заметным развитие прав потребителей в Российской Федерации стало с 1990-х годов, а пиком такой активности стал временной отрезок, начинающийся в 2014 году и длящийся до сегодняшнего дня с небольшими перерывами.

При этом, при регулировании исследуемых правоотношений законодатель не идет путем принятия большого количества новых нормативно-правовых актов. Большая часть вновь принятых норм вносится в уже существующее законодательство.

Данный факт можно признать благоприятным для развития как законодательства, так и общества, поскольку, будучи направленным на защиту большей части населения, отсутствие большого количества нормативно-правовых актов упрощает правоприменение непрофессиональными участниками рынка и правоотношений.

Глава 2 Права потребителей услуг и их защита

2.1 Основные права потребителей услуг в России

Данная глава и настоящий параграф будут посвящены исследованию понятия потребителя, его прав, и будет проанализировано российское законодательство, которое регулирует исследуемые в данной дипломной работе вопросы.

Основные права потребителей услуг предусмотрены в Законе РФ «О защите прав потребителей».

В первой главе этого закона выделяются важные права для потребителей. Среди них есть право на получение информации, касающейся защиты их интересов (статья 3), право на услуги, соответствующие установленным стандартам качества (статья 4), право на безопасность предоставляемых услуг (статья 7), а также право на полную и точную информацию об исполнителе и самой услуге (статья 8) [2].

Кроме того, потребители имеют право на возмещение убытков, возникших из-за нарушений указанных прав, на начисление штрафа за ненадлежащее выполнение обязательств, а также на возможность отказаться от исполнения обязанностей исполнителем в случае нарушения условий (например, отказ от уменьшения цены или устранения недостатков) [22].

Согласно статье 18 Основного закона Российской Федерации, права и свободы граждан имеют важное значение для создания, содержания и применения законодательных норм, а также для функционирования законодательной и исполнительной ветвей, а также органов местного самоуправления. Защита этих прав осуществляется через систему правосудия. Следовательно, все ветви власти и части государственного механизма сосредоточены на одной главной цели – гарантии прав и свобод людей и граждан [27].

В статье 2 Конституции Российской Федерации говорится о высшей ценности прав и свобод человека и гражданина, что имеет значение только при условии их защиты государством. Я согласна с мнением Н.М. Колосовой, которая отмечает, что без ответственности государства эта норма может стать формальной. Поэтому для повышения эффективности правового регулирования в торговле, производстве и защите прав потребителей необходимо укрепление и оптимизация институтов государственной власти [26].

Конституция Российской Федерации регулирует общественные отношения в потребительском рынке, охватывая как материальные, так и духовные аспекты потребления. Она обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан, включая их безопасность.

К числу основных прав принадлежат права потребителей.

Эти положения ярко демонстрируют социальную природу ключевых актов субъектов Российской Федерации и уточняют гарантии прав и свобод граждан, которые закреплены в Конституции Российской Федерации [38].

В последнее время в области гражданского права появились новые категории договоров, связанных с оказанием услуг, которые ранее не были знакомы нашей правовой системе. Кроме того, термин «услуга» в контексте российского законодательства имеет достаточно неопределенные рамки, и его трактовка варьируется среди ученых и практиков, обладая при этом множеством значений.

Согласно статье 128 Гражданского кодекса Российской Федерации, услуги рассматриваются как объект гражданских прав. Из анализа текста статьи следует, что работы и услуги образуют отдельную категорию объектов прав наряду с имуществом, в которое входят деньги, ценные бумаги и другие активы, включая имущественные права, а также различные группы объектов [14].

В статье 128 Гражданского кодекса услуга рассматривается как предмет правоотношений, а именно как объект обязательства.

Согласно широко принятому определению, обязательство представляет собой юридическую связь (правоотношение), в которой одна сторона (кредитор) имеет право на требование, тогда как другая сторона (должник) обязана выполнить определённое действие или воздержаться от какого-либо поведения.

Таким образом, сущность обязательства заключается в правах и обязанностях сторон (содержание) и в том, на что именно направлены эти права и обязанности (объект) [65].

Объект обязательства может проявляться в двух формах: активной (действие) и пассивной (воздержание от действий). Услуги относятся исключительно к первой категории. Однако утверждать, что услуга представляет собой действие, значит сказать очень мало.

Очевидно, что это специфический тип действия. Поэтому, чтобы понять её суть, нужно выделить характеристики этого действия и отличить его от других видов [39].

Действие, рассматриваемое как определённый уровень поведения, можно охарактеризовать как «ряд движений, направленных на конкретный объект». Можно ли считать услугу действием в таком понимании? Безусловно, нет, так как услуга является более сложным явлением, в котором присутствует определённая цель и ожидаемый результат.

Более высокий уровень действий, направленных на выполнение определенной задачи, можно рассматривать как операцию. Операция состоит из ряда действий, которые последовательно выполняются для достижения конкретной цели. Совокупность таких действий и определяет поведенческую природу услуги.

В то же время «действие», которое является основным элементом любого обязательства, выполняется в активной форме и представляет собой операцию, которую кредитор имеет право требовать. Регулярное выполнение схожих услуг исполнителем образует его деятельность. Основной целью данной деятельности является получение дохода или удовлетворение личных

потребностей. В некоторых случаях услуга может включать не только отдельные операции, но и общую деятельность [56]. Это характерно для долговременных и однообразных услуг. Тем не менее, в большинстве случаев такие услуги рассматриваются как отдельные операции, которые имеют временные рамки.

Услуга обладает рядом дополнительных характеристик. Она, будучи объектом гражданских прав и сделок, обязана соответствовать требованиям как фактической, так и юридической осуществимости [50].

В заключение необходимо акцентировать внимание на том, что ключевые положения, касающиеся прав потребителей в сфере услуг, зафиксированы в российском законодательном акте – Законе о защите прав потребителей.

Важно подчеркнуть, что отношения между сторонами, которые регламентируются данным Законом, также подпадают под действие общих принципов гражданского права и статей Конституции Российской Федерации.

2.2 Виды нарушений прав потребителей услуг

Рассмотрев в предыдущем параграфе основные права потребителей услуг в нашей стране перейдем к анализу того, какие нарушения этих прав встречаются чаще всего.

Анализ судебной практики и иных открытых источников позволяет сделать вывод о безусловном «лидерстве» следующих нарушений:

- нарушение сроков исполнения обязательств (наиболее характерно для услуг, оказываемых не при непосредственном обращении потребителя, а в случае «отложенных» сроков: доставка, технологическое присоединение к тепловым, электрическим сетям, сетям газоснабжения);
- нарушение права на получение услуги, отвечающей требованиям к качеству (как правило это услуги, качество исполнения которых не

- всегда возможно или невозможно увидеть сразу либо неподготовленному (непрофессиональному) потребителю – некоторые ремонтные услуги, услуги «тренеров личностного роста» и тому подобные, медицинские услуги и другие);
- нарушение права на получение достоверной и полной информации как об исполнителе, так и о самой услуге (чаще всего данное нарушение встречается в сфере медицинских и «около медицинских» косметологических, косметических услуг, но и в остальных областях встречается достаточно часто) [35];
 - нарушения «специфических» прав (например, связанные со страховыми выплатами).

Отдельно стоят нарушения в области потребителей коммунальных услуг, на которые также распространяется Закон о защите прав потребителей.

Как показывает практика в данной области нарушений огромное количество, от качества и сроков оказания таких услуг как ресурсоснабжающими организациями, так и управляющими компаниями, до отказа в предоставлении услуг, которые соответствующие исполнители обязаны оказывать в силу закона и не вправе отказать обратившемуся лицу, за исключением оговоренных в законодательстве случаев. В этом контексте речь идет о публичных договорах [3].

Представляется, что нарушения, связанные с публичными договорами, а также допускаемые субъектами естественных монополий, чаще других оказываются в поле зрения контролирующих и судебных органов.

Несмотря на определенные послабления в плане проверочных мероприятий, связанные с существующей в мире и стране ситуацией (санкциями, контрсанкциями), соблюдение законодательства организациями, деятельность которых в основном осуществляется по публичным договорам (энергоснабжение, технологическое присоединение и другие), контролируется и проверяется систематически, а за счет достаточно активного продвижения

информации о правах потребителей в таких сферах, заявлений и жалоб, являющихся основаниями для дополнительных проверок, достаточно много.

Рассмотрим некоторые права потребителей в узкоспециализированных сферах.

В рамках узкоспециализированных областей первым аспектом прав является защита пациента в ситуациях, когда медицинские услуги оказываются ненадлежащим образом.

Суть взаимодействия в сфере оказания медицинских услуг заключается в том, что пациент вправе воспользоваться любыми правами, упомянутыми в пункте 1 статьи 503 Гражданского кодекса Российской Федерации, с учетом определенных корректировок. Лицо, получившее услуги низкого качества, вправе по своему усмотрению требовать:

- предоставление услуг соответствующего качества;
- пропорциональное снижение стоимости услуг;
- оперативное и бесплатное исправление недостатков в услугах;
- компенсация затрат на устранение недостатков услуг.

Безусловно, конкретные обстоятельства могут ограничивать использование определённых прав.

Согласно данному законодательству о защите потребителей:

- во-первых, исполнитель, который подписал договор на предоставление платных услуг, несет ответственность за несоответствующее качество этих услуг, независимо от наличия вины (п. 4 ст. 13, п. 4 ст. 29). Он имеет возможность уклониться от несения ответственности, если представит доказательства того, что нарушение условий договора произошло вследствие чрезвычайных событий, не поддающихся контролю. Кроме того, освобождение от ответственности за задержку в оказании услуг возможно, если он убедительно докажет, что причиной задержки стало действие самого клиента, в соответствии с пунктом 6 статьи 28 Федерального закона о защите прав потребителей;

- во-вторых, если подрядчик не придерживается согласованных сроков выполнения работ, заказчик вправе воспользоваться некоторыми мерами для обеспечения своих интересов (статьи 28, 30, 31). В частности, он может требовать выплаты неустойки, которая составляет 3% от стоимости услуг за каждую единицу времени ожидания (п. 5 ст. 28, ст. 30, п. 3 ст. 31);
- в-третьих, в рамках договорных отношений с потребителями любые неустойки, предусмотренные как законодательством, так и самим договором, трактуются как штрафные, а не как компенсационные (п. 2 ст. 13);
- в-четвертых, необходимо отметить, что неустойки и возмещение убытков не освобождают должника от выполнения всех своих обязательств перед потребителем (п. 3 ст. 13);
- в-пятых, «суд может накладывать штраф на исполнителя, который игнорирует законные требования потребителя. Размер этого штрафа может быть направлен либо в федеральный бюджет, либо в пользу общественного объединения потребителей (п. 6 ст. 13)» [22];
- в-шестых, потребитель имеет право на компенсацию морального ущерба, если его права, были нарушены исполнителем. В этом случае необходимо доказать вину виновного лица (ст. 15).

Следующей рассмотрим сферу финансовых услуг.

Обязанность производителя, исполнителя или продавца заключается в том, чтобы «предоставлять потребителю актуальную и достоверную информацию о товарах и услугах. Данная норма закреплена в статье 10 Закона о защите прав потребителей. Тем не менее, эта статья не совсем подходит для сферы финансовых услуг, хотя существуют примеры её применения в отношении финансовых учреждений. Например, на основании этой статьи было установлено, что гражданин имеет право отказаться от услуги личного страхования, связанной с кредитным договором, и потребовать компенсацию

за убытки, которые возникли из-за непредоставления информации о данной услуге в разумные сроки.

Основное значение в настоящее время имеют специальные правила информирования потребителей финансовых услуг, установленные законами, регулирующими деятельность финансовых организаций определенного вида.

В качестве примера введения специфических требований можно назвать Федеральный закон от 11 июня 2021 года под номером 192-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». В этом законе были внесены изменения, касающиеся информирования клиентов, включая потребителей, в различные законодательные акты, регулирующие работу кредитных учреждений, страховых компаний, кредитных кооперативов, участников рынка ценных бумаг, негосударственных пенсионных фондов и микрофинансовых организаций.

При подписании соглашений с клиентами, которые пользуются финансовыми услугами, такие компании должны предоставить точные сведения о договоре. Это включает информацию о его условиях, а также о возможных рисках, связанных с его выполнением» [40];[62].

Базисные нормы, предназначенные для обеспечения защиты прав клиентов, получающих услуги в финансовой сфере, выставляют четкие критерии к минимуму информации, которую необходимо раскрывать. Это касается различных видов финансовых учреждений. Регулирование данных стандартов находится в ведении Банка России, который либо самостоятельно их утверждает, либо через свои нормативные документы. Когда речь идет о потребительских кредитах, то информация, которую кредитор обязан предоставлять заемщику, включая ее объем и характер, строго регламентируется законодательством. Соответствующие положения и требования к этой информации зафиксированы в частях 4, 7 и 8 статьи 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» [61].

В рамках обсуждаемой темы, когда особая ответственность отсутствует, последствия несоблюдения финансовыми организациями своих обязательств

перед клиентами подпадают под действие законодательства, защищающего права потребителей. К таким мерам могут относиться прекращение договорных отношений по желанию клиента, а также предоставление права на получение возмещения ущерба и компенсации за нанесенные неудобства и переживания.

Также стоит обратить внимание на сферу туристических услуг. Нынешняя политическая, экономическая и климатическая обстановка в мире существенно влияет на эту отрасль.

Рассмотрим один из споров, в котором туристическое агентство, ссылаясь на нарушение обязательств иностранным контрагентом, допустило нарушение сразу нескольких прав потребителя.

В производстве Фрунзенского районного суда Санкт-Петербурга, рассмотрено дело №2-2042/2022. Решение суда опубликовано и находится в открытом доступе. Между истцом и обществом с ограниченной ответственностью «А Р» был подписан контракт на организацию туристического обслуживания, который подразумевал предоставление туристических услуг. В роли туроператора выступило ООО «А Т». Истец выполнил свои обязательства в рамках соглашения, однако оплаченный тур не был предоставлен из-за того, что туроператор не исполнил свои обязательства. В результате, сумма денег не была возвращена в порядке претензии.

Ответчик, представляющий ООО «А Р», подготовил письменный ответ на иск. В качестве причин за неисполнение обязательств туроператором указано внутреннее решение о введении ограничений на выезд в Мексику. Также отмечается, что информация, размещенная на их сайте, была искажена.

Ответчиком ООО «А Т» был представлен письменный отзыв на иск, турагент несет полную ответственность за непредставление информации.

Судом исследованы представленные в суд материалы, а именно:

28.08.2021 года между истцом и ООО «А Р» был заключен договор об организации туристического обслуживания, а именно об оказании туристических услуг, туроператором выступило ООО «А Т».

21.09.2021 года ответчикам направлена претензия относительно необходимости возврата суммы.

Ответственность туроператора заключается в том, чтобы гарантировать, что все условия, прописанные в контракте на туристический продукт, будут исполнены качественно.

Ответственность агентов перед принципалами и третьими сторонами регулируется статьей 1005 Гражданского кодекса РФ. Когда агент осуществляет сделку с третьим лицом, действуя от своего имени и за счет принципала, то права и обязанности переходят к агенту. Это происходит даже в тех случаях, когда принципал явно упоминается в сделке или взаимодействует с третьей стороной.

Согласно части четвертой указанной статьи, закон может устанавливать особые правила для некоторых типов агентских договоров. Специфика правового статуса турагентов прописана в статьях 9, 10 и 10.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Согласно статье 9 Федерального закона № 132-ФЗ, принятого 24 ноября 1996 года, который регулирует основы туристической деятельности в России, туроператоры и турагенты должны сотрудничать, когда туристы или другие заказчики предъявляют им претензии по договору на туристический продукт. Они также отвечают за случаи, когда обязательства по этому договору не выполняются или выполняются ненадлежащим образом.

Согласно определению термина «турагентская деятельность», которое представлено в статье 1 Закона о туристической деятельности, а также условиям договора на продажу туристического продукта, турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед клиентами за любые нарушения их прав на этапе подписания договора.

Продвижение и продажа туристических услуг турагентом происходят на основании договора с туроператором. В некоторых случаях, которые прописаны в соглашении, он также может действовать от своего имени.

Суд пришел к выводу, что турагент, следуя условиям заключенного договора, перевел деньги туроператору, тем самым полностью выполнив свои обязательства. Однако туроператор не смог выполнить свои обязательства, что приводит к необходимости вернуть сумму, уплаченную за тур, в размере 208349 рублей.

Аргументы туроператора суд считает несостоятельными. При перечислении средств турагент освобождается от ответственности, если туроператор не может выполнить условия договора. При этом не представлено доказательств того, что туроператор уведомил агента о невозможности организовать тур в Мексику.

Кроме того, неисполнение обязательств иностранными контрагентами не освобождает ответчика от необходимости выплатить сумму, предусмотренную договором.

Таким образом, сумма неустойки подлежит взысканию в размере 208349 рублей, так как не может превышать объем нарушенного обязательства.

Согласно статье 15 Федерального закона «О защите прав потребителей», если потребителю был причинен моральный ущерб в результате нарушения его прав, то такая ситуация требует компенсации, но это возможно только при установлении вины ответственного лица.

При определении размера денежной компенсации за моральный вред суд руководствуется принципами разумности и справедливости. В данном случае компенсация составляет 50 000 рублей за нравственные страдания истца вследствие невозврата денежных средств.

2.3 Способы защиты прав потребителей услуг

Помимо стандартных способов защиты, упомянутых в 12-й статье Гражданского кодекса РФ, включая утверждение прав, возврат в исходное состояние, прекращение нарушающих действий, аннулирование сомнительных транзакций, применение эффектов недействительных

операций, а также обнуление решений собраний и предписаний органов власти, в ней также говорится о дополнительных мерах защиты, которые могут быть определены законодательством.

Анализ данной статьи ГК РФ позволяет сделать вывод о наличии, во-первых, дублирующихся в Законе о защите прав потребителей способов защиты, а во-вторых, о том, что этот закон как раз содержит в себе некоторые «иные способы защиты». Вообще, Гражданский кодекс выглядит довольно диспозитивным нормативным актом, но, при этом, те положения, которые не предполагают выбора участников отношений возможности применить или нет какую-то норму, являются довольно крепким и жестким «костяком» законодательства в своей области [18].

Примером таких иных способов можно назвать право на соразмерное уменьшение цены, на безвозмездное устранение недостатков, отказ от исполнения договора в связи с его нарушением.

Довольно подробно блок вопросов о способах защиты прав потребителей рассматривается в Постановлении Пленума Верховного суда РФ. Вообще, Верховный суд несмотря на то, что формально в нашей стране не прецедентное право, именно на основе отдельных дел, даёт разъяснения всем остальным судам как нужно рассматривать те или иные дела, на что стоит обратить внимание, а что не имеет значения для принятия того или иного решения. Обратим внимание на некоторые положения из него.

Потребитель имеет право на полное возмещение убытков, понесенных из-за нарушения его прав производителем, если иное не предусмотрено законом.

Важно подчеркнуть, что возмещение убытков происходит независимо от уплаты неустойки (пени), которая может быть установлена как в законодательных нормах, так и в соглашении между сторонами. Следует учитывать, что выплата неустойки и возмещение убытков не освобождают нарушителя от выполнения своих обязательств перед потребителем, согласно пунктам 2 и 3 статьи 13 указанного Закона.

Когда суд определяет размер убытков, причиненных потребителю, он должен опираться на цены, которые действовали в том месте, где потребитель ожидал получить свои права, на день принятия решения, если в законе или договоре не указано иначе (пункт 3 статьи 393 Гражданского кодекса РФ).

С учетом изложенного, при рассмотрении запросов клиентов на компенсацию убытков, связанных с возвратом товаров ненадлежащего качества, суд вправе удовлетворить требования о возмещении разницы между ценой такого товара, указанной в договоре купли-продажи, и стоимостью аналогичного товара на момент рассмотрения иска о возврате уплаченной суммы за товар ненадлежащего качества.

При анализе требований потребителей о взыскании неустойки, предусмотренной законодательством, защищающим права потребителей, необходимо обращать внимание на несколько важных аспектов.

Во-первых, неустойка (пеня), размер которой установлен в статье 23 Закона, начисляется за каждый день задержки по срокам, определенным в статьях 20, 21 и 22 данного Закона. Это касается устранения недостатков товара, его замены, а также уменьшения покупной цены.

Клиент вправе потребовать компенсацию, если обнаружит, что исполнитель – будь то продавец, изготовитель, лицо, осуществляющее гарантийное обслуживание, или импортер – не соблюдает сроки, оговоренные в 20-й, 21-й и 22-й статьях Закона. Это право сохраняется до момента предъявления следующего требования по статье 18. Не забывайте: при несоблюдении сроков по вновь выдвинутому требованию, будет начислена пеня согласно первому пункту 23-й статьи.

В случае, когда исполнитель не укладывается в установленные периоды для исправления дефектов товара, его замены, уменьшения стоимости, возмещения затрат на ремонт, возвращения оплаченной суммы или компенсации за ущерб из-за покупки товара ненадлежащего качества или недостоверной информации о продукции, а также не выполняет в срок

заявление клиента о предоставлении заменяющего товара на время, то за каждый такой промах, совершенный исполнителем, начисляется штраф.

Во-вторых, штраф за опоздание в выполнении работ или предоставлении услуг начисляется согласно пятому пункту 28-й статьи законодательного акта. Он устанавливается за каждый день или час задержки до момента старта либо завершения работ, а также до исполнения остальных обязательств перед заказчиком. В случае, когда исполнитель задерживает начало или окончание работ, штраф начисляется за каждое такое нарушение. Максимальный размер штрафа не может быть выше стоимости работы или услуги, если иное не было оговорено в контракте.

В-третьих, величина штрафа, который следует взыскать за промедление с устранением дефектов, указанных в 30-й и 31-й статьях закона, должна быть рассчитана в соответствии с пунктом 5 статьи 28 этого же закона.

В-четвёртых, штраф за задержку поставки товара, который был оплачен предварительно, взимается в том случае, если продавец не соблюдает установленные сроки. Он начисляется с даты, когда товар должен был быть передан, до момента его фактической передачи либо до удовлетворения требования о возврате. Общая сумма штрафа не должна превышать сумму, уплаченную покупателем за товар заранее.

«Суд определяет размер штрафа за нарушения прав потребителей, перечисленные в статьях 23.5, 28, 30 и 31 Закона о защите прав потребителей, исходя из справедливой компенсации. При этом учитывается текущая стоимость товара, работы или услуги в месте, где потребитель должен был получить желаемый результат, чтобы обеспечить адекватное возмещение ущерба» [22].

«Применение статьи 333 Гражданского кодекса РФ в делах, касающихся защиты прав потребителей, возможно лишь в исключительных ситуациях и только по просьбе ответчика. В этом случае необходимо обосновать, почему суд считает допустимым уменьшение суммы неустойки» [20].

«В рамках рассмотрения споров, вытекающих из денежных обязательств по гражданско-правовым договорам, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) или возвратом денежных средств, судам надлежит учитывать возможность применения положений статьи 395 Гражданского кодекса Российской Федерации в части начисления процентов на сумму просроченной задолженности» [14].

При рассмотрении случаев, касающихся компенсации ущерба, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя из-за различных дефектов товара (услуги или работы), а также в ситуациях, когда информация о товаре (услуге или работе) была неполной или неточной, необходимо учитывать, что согласно статьям 1095-1097 Гражданского кодекса Российской Федерации, пункту 3 статьи 12 и пунктам 1-4 статьи 14 Закона о защите прав потребителей, полная ответственность за такой ущерб возлагается на продавца (исполнителя, производителя или импортера), независимо от наличия их вины. Исключения составляют случаи, указанные в статьях 1098 и 1221 Гражданского кодекса, пункте 5 статьи 14 и пункте 6 статьи 18 Закона о защите прав потребителей, а также не имеет значения, были ли потерпевший и ответчик в договорных отношениях.

Согласно статье 1097 Гражданского кодекса Российской Федерации, возмещение вреда возможно, если он возник в пределах установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги). В случае отсутствия такого срока, срок для обращения составляет десять лет с момента производства товара (работы, услуги). Также возмещение возможно независимо от времени нанесения ущерба, если:

- не были соблюдены требования закона относительно установления срока годности или срока службы;
- потребителю не была предоставлена информация о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы.

При определении размера компенсации за убытки, причиненные потребителю в результате полной или частичной утраты либо повреждения

предмета, переданного исполнителю для выполнения работ, необходимо учитывать, что согласно статье 35 Закона о защите прав потребителей, исполнитель обязан возместить двойную стоимость утраченных или поврежденных материалов, а также покрыть затраты, понесенные потребителем.

Если исполнитель отказывается удовлетворить требование потребителя добровольно, тогда стоимость утраченного или поврежденного предмета будет установлена судом, исходя из цен, действующих на момент принятия решения, в том месте, где требование потребителя должно было быть выполнено (пункт 2 статьи 35 Закона о защите прав потребителей).

При разрешении споров, касающихся утраты или повреждения материалов (вещей) заказчика, необходимо учитывать, что стоимость переданных материалов (вещей) определяется в соответствии со статьей 734 Гражданского кодекса РФ и пунктом 2 статьи 35 Закона, основываясь на согласии обеих сторон, и фиксируется в договоре, квитанции или другом документе, переданном заказчику. Оценка стоимости материалов, указанная в квитанции или аналогичном документе, может быть оспорена заказчиком в судебном порядке.

В соответствии с взаимосвязанными нормами, изложенными в пункте 2 статьи 779, статье 783 и пункте 3 статьи 730 Гражданского кодекса РФ, также применяются положения статьи 35 Закона о защите прав потребителей в ситуациях, когда происходит повреждение материалов или вещей, переданных исполнителю для оказания платных услуг [49].

По закону, информация о товарах, работах и услугах должна быть представлена потребителям в соответствии с пунктом 2 статьи 8. Эти данные должны быть представлены в понятной и доступной форме, а также в объеме, который установлен в пункте 2 статьи 10 данного Закона. Необходимо отметить, что предоставление информации на иностранном языке не является

достаточным и может повлечь за собой последствия, указанные в пунктах 1, 2 и 3 статьи 12 этого Закона [37].

Если суд рассматривает вопрос о возмещении морального ущерба, то для успешного рассмотрения иска потребуются доказать наличие нарушения прав потребителя [43].

На основании изложенного в данной главе можно сделать следующие выводы.

Права потребителей в России наиболее часто нарушаются путем несоблюдения сроков исполнения обязательств, оказания услуг ненадлежащего качества, порой не отвечающих требованиям безопасности, а также непредоставлением потребителю всей необходимой информации об оказываемой услуге и о том, кто ее будет оказывать – исполнителе.

Несомненно, нарушения другого плана, конечно, на практике тоже имеют место, и довольно часто, но всё-таки в меньшем объеме, либо они реже доходят до судов.

Закон о защите прав потребителей наряду с Гражданским кодексом РФ предусматривают довольно большое количество способов защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации. Тем не менее, самым распространённым методом защиты прав является обращение в суд [25].

В соответствии с положениями статьи 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и частью 1 статьи 11 Гражданского кодекса Российской Федерации, судебная защита прав потребителей осуществляется судом.

При защите прав клиентов финансовых учреждений важно учитывать особенности Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

В соответствии с пунктом 3 статьи 17 Закона о защите прав потребителей, при подаче иска для восстановления нарушенных прав потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины на основании статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

«Согласно положениям статьи 1099 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьи 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребители имеют право на компенсацию морального вреда, если их права были нарушены производителем, продавцом или исполнителем. Эти права охраняются различными законодательными актами, направленными на защиту потребителей» [13].

Суд определяет размер компенсации за моральный ущерб, который не связан с выплатами за материальный ущерб. Моральный вред включает в себя как физические, так и моральные страдания, возникающие из-за нарушения личных неимущественных прав. Размер выплаты устанавливается судом с учетом степени вины нарушителя и индивидуальных характеристик пострадавшего, как указано в статье 151 Гражданского кодекса РФ.

Все упомянутые формы нарушения прав потребителей услуг являются в той или иной мере распространенными, как и все способы защиты таких прав применяются, но что-то встречается чаще, а что-то – реже.

Глава 3 Проблематика защиты прав потребителей услуг в РФ

3.1 Проблемы при разрешении судебных споров с участием потребителей услуг

Как было указано при рассмотрении второй главы настоящего исследования, наиболее популярным способом защиты прав потребителей является защита судебная.

Специфика правоотношений влияет на особенности рассмотрения дел, что может создавать определенные трудности в судебных процессах.

В этой главе мы подробнее разберем некоторые проблемы, возникающие при рассмотрении дел с участием потребителей услуг, а также выделим конкретные сферы правоотношений в других параграфах.

Первой проблемой является определение, какой именно судебный орган должен рассматривать указанные дела.

«Согласно пункту 1 статьи 11 Гражданского кодекса РФ, статье 17 Закона о защите прав потребителей, а также статье 5 и пункту 1 части 1 статьи 22 Гражданского процессуального кодекса, споры, касающиеся нарушения прав потребителей, подлежат рассмотрению судами общей юрисдикции» [16].

Еще одним важным моментом является определение круга лиц, имеющих право на обращение в суд. Это не ограничивается только самими потребителями, чьи права были ущемлены, но также включает ряд других организаций и учреждений, которые могут действовать в качестве истцов.

«Субъекты, имеющие право обращаться в суд по делам о защите прав потребителей, включают граждан России, иностранцев, лиц без гражданства, прокурора, уполномоченные органы, органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей с юридическим статусом. Индивидуальные предприниматели могут также обращаться в суд, если сделки с продавцом касаются личных, семейных или бытовых нужд и не связаны с их предпринимательской деятельностью» [43].

Если прекращается действие государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, например, в результате истечения срока свидетельства о регистрации или аннулирования этой регистрации, потребитель «имеет возможность подать иск в суд к данному лицу. Это касается требований, которые связаны с ранее выполненной им деятельностью, такой как продажа товаров, выполнение работ или предоставление услуг.

В соответствии с пунктом 1 статьи 393 Гражданского кодекса Российской Федерации, если обязательство не исполнено или исполнено ненадлежащим образом, должник обязан компенсировать кредитору убытки, возникшие из-за этого неисполнения.

Согласно статье 15 Гражданского кодекса, лицо, чьи права были нарушены, имеет право требовать полного возмещения убытков, если иное не предусмотрено законом или договором.

Убытками считаются расходы, которые пострадавшая сторона понесла или должна будет понести для восстановления своих прав, а также утрата или повреждение имущества (реальный ущерб).

Кроме того, к убыткам относятся и упущенные доходы, которые лицо могло бы получить при нормальных условиях, если бы его права не были нарушены (упущенная выгода).

Согласно пункту 1 статьи 400 указанного Кодекса, для некоторых видов обязательств и определённых видов деятельности законодатель может вводить ограничения на право на полное возмещение убытков, что означает наличие ограниченной ответственности.

Из изложенных норм следует, что принцип полного возмещения убытков является диспозитивным, что даёт возможность устанавливать ограничения ответственности как на основании закона (например, для перевозчиков, организаций, обеспечивающих энергоснабжение, дарителей, ссудодателей и других), так и в случаях, предусмотренных соглашением сторон» [36].

При этом, согласно пункту 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей, условия договоров, которые ущемляют права потребителей по сравнению с нормами, определёнными законами или другими правовыми актами Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, считаются недействительными.

Так, если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором (п. 2 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

Как разъяснено в п. 31 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17, убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности. При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (пп. 2, 3 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

Следовательно, ограничение ответственности таких лиц, как производитель, исполнитель, продавец, уполномоченная организация или индивидуальный предприниматель перед потребителем за ненадлежащее исполнение своих обязательств может быть осуществлено только в соответствии с законодательством.

Кроме того, Гражданский кодекс Российской Федерации включает специальную норму, касающуюся соглашений об ограничении ответственности, когда кредитором выступает гражданин как потребитель.

В соответствии с пунктом 2 статьи 400 ГК РФ «соглашение о пределе ответственности должника по договору присоединения или другому договору,

где кредитором является гражданин-потребитель, считается недействительным, если размер ответственности для данного типа обязательств или за конкретное нарушение установлен законом, и если такое соглашение было заключено до возникновения обстоятельств, которые могут привести к ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств.

Согласно п. 1 ст. 779 этого же кодекса по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В силу ст. 783 ГК РФ к договору возмездного оказания услуг применяются общие положения о подряде (ст. ст. 702-729), если это не противоречит ст. ст. 779-782 данного Кодекса, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

Из пункта 4 статьи 723 ГК РФ следует, что если в договоре подряда указано, что подрядчик освобождается от ответственности за некоторые недостатки, это не освобождает его от ответственности в случае, если будет доказано, что данные недостатки возникли из-за его виновных действий или бездействия.

В пункте 6 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 года разъясняется, что в общем случае стороны обязательства могут по своему усмотрению ограничить ответственность должника (пункт 4 статьи 421 Гражданского кодекса РФ). Однако такое соглашение недопустимо и будет считаться ничтожным, если оно нарушает законодательный запрет (пункт 2 статьи 400 Гражданского кодекса РФ) или противоречит сути законодательного регулирования соответствующего типа обязательства. Например, условия договора охраны или договора перевозки, которые ограничивают ответственность профессионального исполнителя охранных услуг или перевозчика только случаями умышленного

неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, являются ничтожными» [23].

Согласно указанным нормам законодательства и разъяснениям Пленума Верховного Суда Российской Федерации, если в договоре содержится условие, ограничивающее ответственность должника, который в данном контексте выступает в роли исполнителя, то такое условие признается недействительным. Это происходит в случае, если оно противоречит установленным законодательным запретам, включая запрет на включение в договор условий, которые могут ущемлять права граждан-потребителей (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 29 марта 2022 года, номер 48-КГ22-1-К7).

«Суд общей юрисдикции занимается рассмотрением заявлений о ликвидации организаций или прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей, если они неоднократно или грубо нарушали права потребителей. Это касается ситуаций, когда такие нарушения происходили два и более раз на протяжении года либо приводили к серьёзным последствиям, например, к смерти или возникновению массовых заболеваний» [43].

Согласно статьям 45 и 46 Гражданского процессуального кодекса РФ и статьям 44, 45 и 46 Закона о защите прав потребителей, иски прокуроров, уполномоченных органов, местных властей и объединений потребителей рассматриваются судами общей юрисдикции. Эти иски подаются против производителей, продавцов, исполнителей, уполномоченных организаций, индивидуальных предпринимателей и импортеров для защиты прав неопределенного круга потребителей.

В защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей указанными лицами могут быть заявлены лишь требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (статья 1065 ГК РФ, статья 46 Закона).

Уполномоченные органы, местные власти, а также объединения потребителей, обладающие статусом юридического лица, имеют право обращаться в суд для защиты прав и законных интересов отдельных потребителей или групп потребителей.

В соответствии с пунктом 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей, исковые заявления в данной категории дел подаются в суд по месту проживания или нахождения истца, а также по месту заключения или выполнения договора. Это также может быть место расположения организации, её филиала или представительства, или же место жительства ответчика, если он является индивидуальным предпринимателем [67].

Суды не вправе возвратить исковое заявление со ссылкой на пункт 2 части 1 статьи 135 ГПК РФ, так как в силу частей 7, 10 статьи 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

Исключения составляют иски, относящиеся к грузовым перевозкам (статья 797 Гражданского кодекса Российской Федерации), а также иски, касающиеся перевозки пассажиров, багажа или грузов, а также буксировки объектов внутренним водным транспортом (пункты 1 и 2 статьи 161 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ). Такие иски подаются в суд в соответствии с частью 3 статьи 30 Гражданского процессуального кодекса РФ по месту расположения перевозчика, которому была направлена претензия в установленном порядке.

Суд не имеет права отказать в принятии искового заявления, если оно содержит требования к перевозчику (за исключением тех, кто занимается судоходством по внутренним водным путям) в отношении пассажиров и (или) их багажа, при условии, что исковое обращение подано в соответствии с правилами подсудности, касающимися охраны прав потребителей.

До подачи искового заявления в суд обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из

договора об оказании услуг связи (пункт 4 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи») [64], а также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (пункт 1 статьи 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации)[68].

Несоблюдение данного правила является основанием для возвращения искового заявления со ссылкой на пункт 1 части 1 статьи 135 ГПК РФ.

Дела, связанные с защитой неимущественных прав потребителей (например, в случае отказа предоставить необходимую и достоверную информацию о производителе), а также требования имущественного характера, которые не подлежат оценке, и требования о возмещении морального ущерба, рассматриваются районным судом (согласно статьям 23 и 24 Гражданского процессуального кодекса РФ).

Заявления прокурора, уполномоченных органов, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов), имеющих статус юридического лица, о защите прав неопределенного круга потребителей рассматриваются судом в соответствии с общими правилами подсудности, установленными статьей 28 ГПК РФ, - по месту нахождения ответчика.

Заявления указанных лиц, поданные в защиту конкретного потребителя или группы потребителей, предъявляются в суд по правилам об альтернативной подсудности (часть 7 статьи 29 ГПК РФ, пункт 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей).

В случае, если исковое заявление подано в суд потребителем согласно условию заключенного сторонами соглашения о подсудности, судья не вправе возвратить такое исковое заявление со ссылкой на пункт 2 части 1 статьи 135 ГПК РФ.

Судья не вправе, ссылаясь на статью 32, пункт 2 части 1 статьи 135 ГПК РФ, возвратить исковое заявление потребителя, оспаривающего условие договора о территориальной подсудности спора, так как в силу частей 7, 10

статьи 29 ГПК РФ и пункта 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

Уполномоченные органы, осуществляющие возложенные на них обязанности по защите прав и охраняемых законом интересов потребителей, и органы местного самоуправления до принятия судом решения по делу могут вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, а также привлекаются к участию в деле судом в качестве уполномоченных органов, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу (статьи 34, 47 ГПК РФ). В данном случае привлечение указанных органов в процесс в качестве третьих лиц не допускается.

Заключение указанных органов (статьи 35, 47 ГПК РФ) может быть дано как в устной, так и в письменной форме. Такое заключение доказательством по делу не является, однако в мотивировочной части решения суд высказывает суждение по этому заключению.

При разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (пункт 4 статьи 13, пункт 5 статьи 14, пункт 5 статьи 23.1, пункт 6 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, статья 1098 ГК РФ).

Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (пункт 6 статьи 18, пункты 5 и 6 статьи 19, пункты 4, 5 и 6 статьи 29 Закона)[3].

В силу части 3 статьи 61 ГПК РФ обстоятельства, установленные вступившим в законную силу решением арбитражного суда, не должны

доказываться и не могут оспариваться при рассмотрении судом общей юрисдикции дел, основанных на тех же фактах и с участием тех же лиц.

Подводя итог сказанному в данном параграфе, представляется необходимым сделать акцент на следующих моментах.

В сфере защиты прав потребителей услуг можно выделить такие виды споров как:

- о ненадлежащем исполнении обязательств профессиональным участником отношений с требованием об исправлении недостатков или уменьшении цены;
- о случаях, когда обязательства не исполняются, но при этом не отказываются от выполнения действий с просьбой обязать исполнить договор;
- об одностороннем отказе от выполнения обязательств, если у исполнителя нет на это законного права, с аналогичным требованием, как указано ранее;
- о возмещении убытков, выплате штрафов и компенсации морального ущерба за ненадлежащее исполнение обязательств или отказ от их исполнения;
- о понуждении к заключению договора, если исполнитель отказывается от подписания публичного договора без оснований, предусмотренных законом.

Каждый из упомянутых видов споров имеет свои уникальные аспекты, которые суд учитывает при рассмотрении дела. Эти аспекты описаны в гражданском процессуальном законодательстве и подробно разъяснены в постановлениях Пленума Верховного суда Российской Федерации, а также в обзорах судебной практики.

3.2 Рассмотрение споров и проблемы в сфере медицинских услуг с участием потребителей

Нарушения прав потребителей в сфере медицинских услуг считаются особенно серьёзными, так как они непосредственно затрагивают жизнь и здоровье людей.

Безусловно, в других областях тоже возможны негативные последствия от предоставления некачественных услуг, однако риск для здоровья в этих случаях, как правило, ниже, если услуга не несет в себе изначальной угрозы (например, такие как экстремальные виды спорта и их организация).

Когда медицинская услуга оказывается некачественно, в наилучшем сценарии потребитель не получает ни ухудшения, ни улучшения состояния. Тем не менее, статистика показывает, что существует высокая вероятность возникновения вреда для здоровья при таких ситуациях.

Давайте проанализируем один из случаев из судебной практики, который касается недостатков в предоставлении медицинских услуг, а также выводы, к которым пришел суд в данном вопросе.

В производстве Невского районного суда Санкт-Петербурга рассмотрено дело №2-1960/2023. Решение по данному делу опубликовано на сайте суда и находится в открытом доступе. М.К.А. обратилась в суд с иском к ООО о защите прав потребителя, уточнив заявленные требования в порядке ст. 39 ГПК РФ, просит взыскать с ответчика денежные средства в размере 9 000 руб. 00 коп. за некачественно оказанную медицинскую услугу, неустойку за период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ в размере 9 000 руб. 00 коп. за нарушение срока удовлетворения требований потребителя, компенсацию морального вреда в размере 100 000 руб. 00 коп., расходы на проведение рентгенологического исследования в размере 2 700 руб. 00 коп., расходы на оплату услуг представителя в размере 40 000 руб. 00 коп., расходы на оплату нотариальных действий в размере 34 365 руб. 00 коп., штраф в размере 50 %

от суммы, присужденной судом за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

В обоснование заявленных требований истец указала, что ДД.ММ.ГГГГ обратилась к ответчику с целью оказания медицинской услуги по лечению зуба 4.8. В этот же день стоматолог О З. С. удалила данный зуб, что в дальнейшем послужило причиной длительных болей, отека и дискомфорта в указанной области.

ДД.ММ.ГГГГ истец обратилась в «данные изъяты» где ей было проведено рентгенологическое исследование, по результатам которого было установлено, что в области отсутствующего зуба находится инородное тело (вероятно, фрагмент стоматологического инструмента).

ДД.ММ.ГГГГ истец обратилась к ответчику с претензией о возврате денежных средств за некачественно оказанную медицинскую услугу по удалению зуба, в удовлетворении которой ответчиком было отказано в связи с тем, что данная услуга истцу в стоматологической клинике ответчика не оказывалась.

Изучив материалы дела, выслушав мнения сторон и допросив свидетелей, а также принимая во внимание мнение прокурора, который считал, что иск следует удовлетворить частично, поскольку размер компенсации за моральный вред необходимо уменьшить с учетом принципов разумности и справедливости, суд делает следующие заключения.

Согласно первому пункту статьи 779 Гражданского кодекса Российской Федерации, в рамках договора на предоставление платных услуг исполнитель берёт на себя обязательство осуществить определённые действия или выполнить конкретные работы по запросу заказчика, который, в свою очередь, обязан оплатить данные услуги.

Согласно первому пункту статьи 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации, ущерб, причинённый как гражданам, так и их имуществу, а также ущерб, нанесённый имуществу юридических лиц, подлежит полному возмещению со стороны лица, которое его причинило.

«В соответствии с пунктом 32 Правил, регулирующих предоставление платных медицинских услуг учреждениями здравоохранения, которые были утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 года № 1006, если пациенту был причинён вред его жизни или здоровью из-за некачественного оказания платной медицинской услуги, исполнитель обязан возместить данный вред в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации» [45].

К отношениям, возникающим в процессе оказания платных медицинских услуг, применяются нормы Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», что указано в пункте 8 статьи 84 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [59].

«Потребитель имеет право требовать полного возмещения убытков, возникших в результате недостатков выполненной работы или предоставленной услуги. Сумма убытков должна быть компенсирована в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя» [44].

Согласно общему принципу, бремя доказывания обстоятельств, которые могут освободить от обязательств за неисполнение или ненадлежащее исполнение, лежит на продавце, производителе, исполнителе, а также на представительских организациях или индивидуальных предпринимателях, занимающихся импортом (пункт 4 статьи 13, пункт 5 статьи 14, пункт 6 статьи 28) [1].

Из материалов дела следует, что ДД.ММ.ГГГГ истец М К.А. обратилась к ответчику ООО с целью оказания медицинской услуги по лечению зуба 4.8. В этот же день стоматолог О З.С. удалила данный зуб, что в дальнейшем послужило причиной длительных болей, отека и дискомфорта в указанной области.

ДД.ММ.ГГГГ истец М К.А. обратилась в <данные изъяты> где ей было проведено рентгенологическое исследование, по результатам которого было установлено, что в области отсутствующего зуба 4.8 определяется

горизонтально расположенный в толще кости цилиндрической формы высококонтрастный компонент с четкими, ровными контурами, размерами 4.0x1.6 мм, дистальнее которого отмечаются множественные мелкие высокоплотные включения (фрагменты зуба?), один из которых определяется в просвете нижнечелюстного канала; диагностическое заключение: инородное тело в области удаленного зуба 4.8 (вероятно, фрагмент стоматологического инструмента – связь с анамнезом) (л.д. 20–22).

ДД.ММ.ГГГГ истец М К.А. обратилась к ответчику ООО с претензией о возврате денежных средств за некачественно оказанную медицинскую услугу по удалению зуба в размере 9 000 руб. 00 коп., компенсации морального вреда в размере 100 000 руб. 00 коп., возмещении расходов на проведение рентгенологического обследования в размере 5 800 руб. 00 коп., которая была получена ответчиком ДД.ММ.ГГГГ (л.д. 23–30).

ДД.ММ.ГГГГ ответчик ООО в ответ на указанную претензию истца М К.А. указал, что заявленные требования удовлетворению не подлежат, поскольку истец клиентом стоматологической клиники ООО не является (л.д. 46–49).

В материалы дела представлены копии медицинской карты и иных документов истца М К.А., оформленных в другой стоматологической клинике – «данные изъяты», где ее лечащим врачом также являлась О З.С. (л.д. 137–149). Вместе с тем из представленных документов не следует, что ДД.ММ.ГГГГ истец посещала именно данную клинику.

Вопреки доводам представителя ответчика, факт обращения истца М К.А. в ООО за оказанием медицинской услуги подтверждается справкой о банковской операции, совершенной ею в ООО ДД.ММ.ГГГГ в размере 9 000 руб. 00 коп., а также соответствующей выпиской по счету (л.д. 37, 38, 39).

Данные обстоятельства также подтвердил допрошенный в качестве свидетеля отец истца Р А.В., который пояснил суду, что истец проходила лечение в клинике ООО ДД.ММ.ГГГГ ей был удален зуб врачом О З.С., оплата

за оказанную услугу была произведена с банковской карты, выданной на имя истца (л.д. 207).

Свидетель Ц Е.А. показала суду, что работала менеджером, а затем администратором в ООО с февраля 2021 года, что не относится к периоду спорных событий, вместе с тем свидетель видела медицинскую карту истца в клинике до того, как ее забрал бывший руководитель в связи с подачей искового заявления. Свидетель также подтвердила, что стоматолог О З.С. работала в ООО неофициально.

Кроме того, истцом М К.А. в материалы дела представлена нотариально заверенная переписка между ней и стоматологом О З.С., из которой следует, что истец проходила лечение у данного врача, а кроме того, в период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ стоматолог интересовалась состоянием пациента, что относится к периоду спорных событий (л.д. 110–119). Указанные обстоятельства также находят свое подтверждение в переписке между истцом и ее отцом Р А.В. (л.д. 127–133).

На основании представленных материалов, суд делает вывод о том, что ответчик, ООО, предоставил истцу М К.А. медицинские услуги, которые не соответствовали необходимым стандартам. Это привело к ущербу для здоровья истца. В связи с этим, требования истца о возмещении стоимости данной услуги в размере 9 000 руб. 00 коп. подлежат удовлетворению.

«Согласно статье 31 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель вправе требовать снижения стоимости за выполненные работы или предоставленные услуги, а также возмещения расходов на устранение недостатков, если эти недостатки были устранены им самостоятельно или с помощью третьих лиц. Кроме того, он может запрашивать возврат суммы, уплаченной за услуги или работы, и возмещение убытков, возникших из-за отказа от выполнения договора. Указанные требования, прописанные в пункте 1 статьи 28 и пунктах 1 и 4 статьи 29 данного Закона, должны быть рассмотрены и удовлетворены в течение десяти дней с момента их подачи» [22].

Если сроки, указанные в данной статье, не будут выполнены, исполнитель должен выплатить потребителю штраф (пеню) за каждый день задержки. Размер и порядок определения этого штрафа устанавливаются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 указанного Закона.

В соответствии с пунктом 5 статьи 28 данного Закона, если исполнитель не соблюдает установленные сроки выполнения работ или предоставления услуг, или же не придерживается новых сроков, назначенных потребителем согласно пункту 1 этой же статьи, он обязан выплатить потребителю неустойку. Эта неустойка составляет три процента от стоимости выполнения работы или оказания услуги за каждый день (или час, если срок указан в часах) просрочки. Если стоимость выполнения работы или услуги не была согласована в договоре, неустойка будет рассчитываться от общей суммы заказа.

Исходя из вышеизложенного, с ответчика ООО в пользу истца М должно быть взыскано 9 000 рублей 00 копеек (что соответствует цене оказанной медицинской услуги).

Если ваши права как потребителя были нарушены, и это причинило вам моральные страдания (например, переживания, стресс), вы имеете право на компенсацию. Виноват в этом может быть производитель, продавец, исполнитель услуги или уполномоченная организация. Чтобы получить компенсацию, нужно доказать, что они действительно виноваты в нарушении ваших прав. Размер компенсации определяет суд, и он не зависит от того, сколько вам возместили за материальный ущерб. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественных потерь и убытков, которые понёс потребитель.

Таким образом, учитывая соразмерность последствий нарушения ответчиком ООО прав истца МА., а также учитывая характер моральных страданий, которые были причинены потребителю. Суд приходит к выводу о необходимости взыскания с ответчика в пользу истца суммы компенсации за моральный вред в размере 50 000 копеек.

Таким образом, поскольку судом удовлетворены требования истца М К.А. на общую сумму 68 000 руб. 00 коп. (9 000 руб. 00 коп. + 9 000 руб. 00 коп. + 50 000 руб. 00 коп.), то размер штрафа за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке составляет 34 000 рублей.

Рассматривая детали данного дела, а также правовые нормы, на которые опирались суды в процессе его изучения, можно сделать несколько обоснованных выводов.

Закон о защите прав потребителей распространяется как на платные, так и на бесплатные медицинские услуги, предоставляемые в рамках обязательного медицинского страхования.

Под медицинскими услугами в ряде случаев понимаются не только те услуги, которые оказываются непосредственно для улучшения и поддержания здоровья пациента-потребителя, но и при оказании некоторых косметических услуг, при которых происходит введение каких-либо препаратов или выполняются какие-то другие действия, применяющиеся как правило именно в медицинской сфере.

При обращении в суд потребитель по такому делу должен доказать факт ненадлежащего исполнения обязательств контрагентом, и в зависимости от конкретного основания обращения и требований, причинение вреда здоровью, размер убытков, не предоставление полной информации или совершение иного нарушения исполнителем.

Правомерность, правильность и полноту исполнения обязательств доказывает исполнитель.

3.3 Рассмотрение споров и проблемы в сфере строительных услуг с участием потребителей

Особой областью правоотношений, на которую действует Закон о защите прав потребителей, являются строительные услуги. Эти отношения регулируются различными нормативными актами, и в самом Законе о защите

прав потребителей им уделяется особое внимание, выделяя отдельные статьи, касающиеся прав потребителей и их защиты в целом.

Стоит отметить, что в данном случае под строительной услугой понимается не работа по строительству чего-либо, результатом которой станет построенный сарай, забор, или частный дом.

В данном случае речь идет об услугах, связанных со строительством, но не являющихся непосредственно выполнением строительных работ.

Важно отметить, что услуга – это деятельность, которую исполнитель осуществляет по заданию заказчика. В отличие от работы, которая направлена на достижение овеществленного (материального) результата, в услуге ценность представляет сам процесс ее оказания. Заключая договор необходимо обратить внимание на его предмет, поскольку от этого зависит то, какие правила будут применяться к отношениям сторон.

В пункте 1 статьи 779 Гражданского кодекса Российской Федерации законодатель определяет услугу как определенное действие или деятельность, которые исполнитель выполняет по просьбе заказчика. Важным моментом является то, что для заказчика значимость имеет процесс выполнения договора, то есть сами действия исполнителя, которые не всегда приводят к конкретному материальному результату.

Часто услуги оказываются и потребляются одновременно.

Что касается работ, то это деятельность, направленная на получение определенного материального результата. Такой результат может проявляться в создании новых вещей или улучшении существующих, а также в разработке технической документации (это следует из содержания пунктов 1 статьи 702, пункта 1 статьи 703 и статьи 758 Гражданского кодекса РФ). В отличие от договора на выполнение услуг, в договоре подряд для заказчика важен не процесс работы исполнителя, а конечный вещественный результат.

В зависимости от обстоятельств, ремонт может рассматриваться либо как работа, либо как услуга. Чаще всего ремонт квалифицируется как работа, и в этом случае заключается договор подряда или договор на выполнение

ремонтных работ, поскольку важен конечный результат. Однако, иногда ремонт представляет собой комплекс услуг или сочетание услуг и работ, что может потребовать заключения договора об оказании услуг или смешанного договора.

Существуют ключевые различия в правовом регулировании договоров оказания услуг и договоров подряда:

- исполнитель не может привлекать третьих лиц к оказанию услуги, если иное не предусмотрено договором. Подрядчик же по умолчанию вправе привлечь субподрядчиков;
- из положений законодательства не следует, что факт оказания услуг обязательно должен оформляться актом приема-передачи. При сдаче результата работ необходимо составлять акт или иной удостоверяющий приемку документ;
- исполнитель имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке, даже если это не прописано в самом договоре, но при этом обязан компенсировать заказчику все понесенные им убытки. В отличие от этого, подрядчик не может просто так, без объяснения причин, отказаться от исполнения договора. Гражданский кодекс РФ, регулирующий подрядные отношения, допускает отказ подрядчика от договора только при наличии веских оснований.

Возвращаясь к теме исследования, отмечается, что примером строительных услуг может быть договор долевого участия в строительстве, судебный спор по которому и будет проанализирован в данном параграфе.

Рассмотрим ситуацию, в которой ответчик отказался исполнить предусмотренную договором обязанность по возврату дольщику разницы за несоответствие окончательной площади квартиры, указанной в договоре.

Между истцом – гражданином-потребителем и ответчиком-застройщиком заключен договор участия в долевом строительстве многоквартирного жилого дома (далее – Договор).

По Договору ответчик должен был в предусмотренный Договором срок своими силами и(или) с привлечением третьих лиц возвести/построить на земельных участках многоквартирный жилой дом в жилой застройке повышенной этажности, жилой дом со встроенными нежилыми помещениями и подземным паркингом с количеством этажей – 13, общей площадью многоквартирного жилого дома – 15678,18 квадратных метров (далее – «жилой дом», «многоквартирный дом») и после получения разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома передать истцу помещение в многоквартирном доме, определенное в п. 1.4 настоящего Договора (далее – «Объект долевого строительства»). Истец согласилась внести плату, указанную в Договоре, и принять Объект долевого строительства в сроки, определенные данным Договором. В соответствии с п. 1.4 Договора объектом долевого строительства, который Застройщик передает Участнику долевого строительства, является однокомнатная квартира № 10 (строительный), ориентировочной строительной площадью 44,51 квадратных метров (в том числе площадь лоджий и балконов с $k = 0,5$), общей площадью 40,93 квадратных метров, жилой площадью 19,53 квадратных метров, лоджии 3,58 квадратных метров, (с коэф. 0,5), расположенная в секции 1 на 3 этаже в многоквартирном жилом доме. Ориентировочная строительная площадь применяется для целей расчетов по Договору. При сдаче дома и подписании акта приема-передачи, возникла разница в площадях по техническому паспорту в меньшую сторону. Было написано заявление к Застройщику, согласно пункта 2.2 и 2.3 Договора, с просьбой возврата излишне оплаченных средств за разницу в площадях, но ответ поступил отрицательный. Поскольку предусмотренную договором обязанность по возмещению разницы в цене при несовпадении площади квартиры по результатам обмеров БТИ ответчик не исполнил, судом было удовлетворено требование о взыскании такой разницы.

Таким образом, суд удовлетворил требования о возмещении разницы в цене, прописанной в договоре, компенсации морального ущерба и наложению штрафа за неисполнение потребительских требований.

«Из сказанного следует, что доводы исполнителя строительных услуг о том, что Закон о защите прав потребителей не распространяется на его отношения с клиентом, не имеют оснований. Исполнитель обязан доказать, что он исполнил все требования, установленные законом и договором» [7].

Моя рабочая практика, судебные тяжбы в данной сфере показывают, что требование о наложении судом ареста в пределах заявленных требований является необходимым, является важной задачей и методом достижения цели, ведь целью является взыскание денежных средств, либо исполнение требования потребителя. Зачастую к моменту окончания судебных тяжб, ответчик ликвидирует организацию, либо закрывает предпринимательскую деятельность, соответственно истцу предстоит долгая процедура (вновь судебная) по привлечению физического лица к субсидиарной ответственности, а физические лица последние годы часто злоупотребляют тем, что подают заявления на банкротство, тем самым избегают меры гражданской ответственности, установленные судом.

С ноября 2024 года мною инициировано гражданское дело в Удмуртской республике по защите прав потребителей по договору строительства жилого дома, где судом своевременно и в законный срок удовлетворено ходатайство на обеспечение иска в пределах 18 000 000 рублей. Согласие суда с моим заявлением об обеспечительных мерах меня очень радует и вызывает эмоции справедливости, так как данные действия способствуют дальнейшему реальному и возможному взысканию, ведь ответчик может искать возможности избежать ответственность, а так как суды сильно загружены и рассматривают данную категорию споров минимум год, а с учетом строительно-технических экспертиз дела могут рассматривать и три годы, мои клиенты хоть таким образом, но находятся в безопасности в части поиска и сохранения средств ответчика, ведь по данному делу строительство дома не начато и не завершено, а ипотеку клиент обязан платить, ведь нынешние меры по ипотечным кредитованиям носят рискованный характер, к примеру имеет риск повышения ипотеки, в случае, если дом, под строительство которого

бралась ипотека, не зарегистрирован в установленный и согласованный договором срок [29].

Вышеизложенное подтверждает важность обеспечительных мер для потребителей в категории спора, которая является ключевой и важной темы диссертации. При этом необходимо заметить, что практика применения различными судами обеспечительных мер разнообразна. Например, арбитражные суды довольно редко применяют обеспечительные меры. Также справедливо будет сказать и о том, что разница есть не только между арбитражными судами и судами общей юрисдикции, но и между судами в разных субъектах России. В отдельных областях назначение обеспечительных мер встречается крайне редко, в других – чаще.

Подводя итог сказанному в данной главе, можно сделать следующие выводы.

В сфере защиты прав потребителей услуг можно выделить такие виды споров как: о ненадлежащем исполнении обязательств профессиональным участником отношений с требованием об исправлении недостатков или уменьшении цены; о случаях, когда обязательства не исполняются, но при этом не отказываются от выполнения действий с просьбой обязать исполнить договор; об одностороннем отказе от выполнения обязательств, если у исполнителя нет на это законного права, с аналогичным требованием, как указано ранее; о возмещении убытков, выплате штрафов и компенсации морального ущерба. Каждый из упомянутых видов споров имеет свои уникальные аспекты, которые суд учитывает при рассмотрении дела.

При обращении в суд потребитель по такому делу должен доказать факт ненадлежащего исполнения обязательств контрагентом, и в зависимости от конкретного основания обращения и требований, причинение вреда здоровью, размер убытков, не предоставление полной информации или совершение иного нарушения исполнителем. Правомерность, правильность и полноту исполнения обязательств доказывает исполнитель.

Заключение

В заключение проведенного в данной работе исследования можно сформулировать следующие выводы.

Институт прав потребителей и их защиты – относительно молодой в правовой системе Российской Федерации, поскольку до момента появления устойчивых рыночных отношений между субъектами разной степени правовой защищенности в нем не было объективной необходимости.

Исторические факторы оказывали влияние как на возникновение отдельных прав потребителей в их исходной форме, так и на развитие современных прав потребителей.

В эпоху раннего существования нашего государства вопрос защиты прав потребителей вообще не стоял. Понятие «потребитель» отсутствовало, а термин «право» использовался лишь в отношении представителей высших слоев общества [9].

Каждый крестьянин, также как и каждый боярин, князь, монах и так далее в некоторой мере был и потребителем, и продавцом, и исполнителем услуг, и подрядчиком, но, конечно же с очень большими, меняющимися все эти понятия практически до неузнаваемости для современного человека, поправками на нормы и порядки того времени [48].

По итогам рассмотрения понятий «право» и «потребитель» было сформировано определение термина «права потребителя», которое подразумевает под собой признанные государством и установленные в законодательстве возможности физических лиц получать товары и услуги надлежащего качества и в полном объеме, а также иметь всю необходимую информацию об этих товарах и услугах, нарушение которых влечет за собой административную, гражданскую и/или уголовную ответственность виновных лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью.

Относительно активное развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей началась только после 1990 года. Наиболее активно оно

развивается с 2000 года, и, можно сказать, что пик активности законодателя в этой области пришелся на период с 2014 года по настоящее время.

Во многом принимаемые руководством страны нормы по защите прав потребителей являются реакцией на изменение условий жизни, экономической и политической ситуации в России, возникающие в ходе правовых и материальных отношений между бизнесом и потребителями вопросы.

Развитие гражданских прав в России, включая права потребителей, не происходило мгновенно после признания прав человека в общем. Долгое время отсутствовал институт рыночных отношений, а также такие понятия, как «потребитель» и «продавец», в том виде, в котором мы их понимаем сегодня [11].

При этом, при регулировании исследуемых правоотношений законодатель не идет путем принятия большого количества новых нормативно-правовых актов. Большая часть вновь принятых норм вносится в уже существующее законодательство. Данный факт можно признать благоприятным для развития как законодательства, так и общества, поскольку, будучи направленным на защиту большей части населения, отсутствие большого количества нормативно-правовых актов упрощает правоприменение непрофессиональными участниками рынка и правоотношений.

Основные права потребителей, касающиеся услуг, закреплены в Законе о защите прав потребителей. В некоторых отраслях могут быть добавлены уточнения или исключения, например, в области финансовых услуг.

Также на отношения, которые регулирует этот закон, распространяются общие нормы гражданского законодательства, а также положения Конституции Российской Федерации.

Права потребителей в России наиболее часто нарушаются путем несоблюдения сроков исполнения обязательств, оказания услуг ненадлежащего качества, порой не отвечающих требованиям безопасности, а

также непредоставлением потребителю всей необходимой информации об оказываемой услуге и о том, кто ее будет оказывать – исполнителе.

Несомненно, нарушения другого плана также имеют место, но в меньшей степени, либо они в меньшем количестве доходят до судов.

Закон о защите прав потребителей наряду с Гражданским кодексом РФ предусматривают довольно большое количество способов защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации. Однако, наиболее популярным способом защиты прав является судебная защита.

Оказание потребителям юридических услуг также может стать причиной предъявления претензий, однако, в данном случае отсутствует признак владельца объектов повышенной опасности, которые могут повлечь ответственность даже при отсутствии вины. Таким образом, при ведении своей деятельности в соответствии с действующим законодательством и нахождении правильного индивидуального подхода к каждому из клиентов, риск предъявления претензий минимален, за исключением случаев, когда потребитель предъявляет необоснованные претензии, независимые от действий и профессионализма лица, оказывающего данному потребителю услугу.

Права потребителей в России наиболее часто нарушаются путем несоблюдения сроков исполнения обязательств, оказания услуг ненадлежащего качества, порой не отвечающих требованиям безопасности, а также непредоставлением потребителю всей необходимой информации об оказываемой услуге и о том, кто ее будет оказывать – исполнителе.

Согласно пункту 3 статьи 17 Закона 2300-1, при подаче исков для восстановления нарушенных прав потребитель не обязан уплачивать государственную пошлину, что предусмотрено статьей 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

Согласно статье 1099 Гражданского кодекса РФ и статье 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребители имеют право на возмещение

морального ущерба. Это может произойти в случае, если их права были нарушены производителем, исполнителем или продавцом.

Моральный вред может проявляться как в физических, так и в эмоциональных страданиях. Он возникает из-за действий, которые нарушают личные нематериальные права человека или затрагивают его нематериальные интересы. При установлении размера компенсации за моральный вред суд принимает во внимание степень вины ответчика, а также уровень страданий, которые испытывает пострадавший, учитывая его личные характеристики (согласно статье 151 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Потребительское движение в России основывается на действующем законодательстве о защите прав потребителей.

В сфере защиты прав потребителей услуг можно выделить такие виды споров как:

- о ненадлежащем исполнении обязательств профессиональным участником отношений с требованием об исправлении недостатков или уменьшении цены;
- о случаях, когда обязательства не исполняются, но при этом не отказываются от выполнения действий с просьбой обязать исполнить договор;
- об одностороннем отказе от выполнения обязательств, если у исполнителя нет на это законного права, с аналогичным требованием, как указано ранее;
- о возмещении убытков, выплате штрафов и компенсации морального ущерба за ненадлежащее исполнение обязательств или отказ от их исполнения;
- о понуждении к заключению договора, если исполнитель отказывается от подписания публичного договора без оснований, предусмотренных законом.

Каждый из упомянутых видов споров имеет свои уникальные аспекты, которые суд учитывает при рассмотрении дела.

При обращении в суд потребитель по такому делу должен доказать факт ненадлежащего исполнения обязательств контрагентом, и в зависимости от конкретного основания обращения и требований, причинение вреда здоровью, размер убытков, не предоставление полной информации или совершение иного нарушения исполнителем [10].

Правомерность, правильность и полноту исполнения обязательств доказывает исполнитель.

Необходимо также отметить важность еще одного способа судебной защиты прав – принятие обеспечительных мер судом.

Поскольку в сфере потребительства немаловажным является гарантия исполнения требования, решения (на случай поданного истцом иска), мне хотелось бы раскрыть тему обеспечительных мер, которая очень часто помогает к моменту окончания судебных слушаний, в том числе и вступления судебного акта в силу.

Моя рабочая практика, судебные тяжбы в данной сфере показывают, что требование о наложении судом ареста в пределах заявленных требований являются необходимым, являются важной задачей и методом достижения цели, ведь целью является взыскание денежных средств, либо исполнение требования потребителя.

Зачастую к моменту окончания судебных тяжб, ответчик ликвидирует организацию, либо закрывает предпринимательскую деятельность, соответственно истцу предстоит долгая процедура (вновь судебная) по привлечению физического лица к субсидиарной ответственности, а физические лица последние годы часто злоупотребляют тем, что подают заявления на банкротство, тем самым избегают меры гражданской ответственности, установленные судом.

С ноября 2024 года мною инициировано гражданское дело в Удмуртской республике по защите прав потребителей по договору строительства жилого дома, где судом своевременно и в законный срок удовлетворено ходатайство на обеспечение иска в пределах 18 000 000 рублей.

Согласие суда с моим заявлением об обеспечительных мерах меня очень радует и вызывает эмоции справедливости, так как данные действия способствуют дальнейшему реальному и возможному взысканию, ведь ответчик может искать возможности избежать ответственность, а так как суды сильно загружены и рассматривают данную категорию споров минимум год, а с учетом строительно-технических экспертиз дела могут рассматривать и три года, мои клиенты хоть таким образом, но находятся в безопасности в части поиска и сохранения средств ответчика, ведь по данному делу строительство дома не начато и не завершено, а ипотеку клиент обязан платить, ведь нынешние меры по ипотечным кредитованиям носят рискованный характер, к примеру имеет риск повышения ипотеки, в случае, если дом, под строительство которого бралась ипотека, не зарегистрирован в установленный и согласованный договором срок.

Вышеизложенное подтверждает важность обеспечительных мер для потребителей в категории спора, которая является ключевой и важной в теме диссертации.

При этом необходимо заметить, что практика применения различными судами обеспечительных мер разнообразна. Например, арбитражные суды довольно редко применяют обеспечительные меры.

Также справедливо будет сказать и о том, что разница есть не только между арбитражными судами и судами общей юрисдикции, но и между судами в разных субъектах России. В отдельных областях назначение обеспечительных мер встречается крайне редко, в других – чаще.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Агафонова Н.Н. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Н.Н. Агафонова, В.Е. Белов, В.И. Солдатова. М.: Проспект. 2017. 239 с.
2. Анисимов А.П. Гражданское право России. Общая часть: учебник для вузов / А. П. Анисимов, М. Ю. Козлова, А. Я. Рыженков; под общей редакцией А. Я. Рыженкова. 5-е изд., перераб. и доп. М.: Издательство Юрайт. 2025. 435 с.
3. Арбузов, А. В. Нормативно-правовое регулирование в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг / А. В. Арбузов // Молодой ученый. 2024. № 1 (500). С. 63-65. URL: <https://moluch.ru/archive/500/109849/> (дата обращения: 19.03.2025).
4. Безрукова Д.Д. Формирование института защиты интересов и прав потребителей в России с использованием мирового опыта: автореферат дис. кандидата экономических наук: 08.00.14. М.: Гос. ун-т управления. 2005. 23 с.
5. Богдан В.В. История становления законодательства о защите прав потребителей и практики его применения в России: автореферат дис. кандидата исторических наук: 07.00.02. Курск. 2006. 232 с.
6. Богдан В.В. Охрана прав покупателей в советском праве: историко-правовые аспекты гражданско-правовой и уголовно-правовой защиты (1917 - 1990 гг.) // Безопасность бизнеса. 2007. № 1. С. 31-34.
7. Брагинский М.И. Договорное право. Книга 4. Договоры о перевозке, буксировке, транспортной экспедиции и иных услугах в сфере транспорта / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. - 5 изд., стер. М.: Статут. 2011. 910 с.
8. Бунина С.Г. Юридическое обеспечение защиты прав потребителей в России: историко-правовое исследование: автореферат дис. ... кандидата юридических наук: 12.00.01. М., 2009. 26 с.

9. Витрянский В.В. Реформа российского гражданского законодательства: промежуточные итоги / В. В. Витрянский. 2-е изд., испр. и доп. М.: Статут. 2018. 528 с.
10. Гаврилов Н.К. Нормативно-правовая база электронной торговли в России / Н.К. Гаврилов // Право и политика. 2009. № 1. С. 118-128.
11. Гражданское право в вопросах и ответах. Учебное пособие. – М., Проспект, Институт частного права. 2017. 352 с.
12. Гражданское право: Учебник: В 2 томах, Том 1 / Под общ. ред. Карпычева М.В., Хужина А.М., М., ИНФРА-М. 2016. 400 с.
13. Гражданское право: Учебник: В 2 томах, Том 2 / Под общ. ред. Карпычева М.В., Хужина А.М., Демичев А.А. и др. М., ИНФРА-М, 2016. 560 с.
14. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 08.08.2024, с изм. от 31.10.2024) // Российская газета от 08.12.1994 г., № 238-239.
15. Гражданский кодекс РФ (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ (ред. от 13.12.2024) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.01.2025) // Российская газета от 6, 7, 8 февраля 1996 г., № 23, 24, 25.
16. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 28.12.2024, с изм. от 16.01.2025) // Собрание законодательства РФ. 2002. № 46. Ст. 4532.
17. Дашко А.В. Теоретико-прикладное моделирование договорных отношений с участием потребителей: диссертация ... кандидата юридических наук: 12.00.03. М., 2005. 195 с.
18. Ефимов А.В. Судебная защита прав потребителей финансовых услуг // Российское правосудие. 2021. № 5. С. 89-95.
19. Зайцев, С. Ю. Пути совершенствования правовой культуры Российского общества в сфере защиты прав потребителей/ С. Ю. Зайцев// Электронный вестник Ростовского социально-экономического института. 2013. № 1. С. 7-14.

20. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году: Государственный доклад. - М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2015. 292 с.

21. Защита прав потребителей: в поисках оптимальной модели: монография / [Багрянская П. Д., Дьяконова М. О., Кабытов П. П. и др.]; под. ред. С.А. Сеницын, М.Л. Шелютто. М. Юридическая фирма Контракт. 2021. 266 с.

22. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 08.08.2024) (с изм. и доп., вступ. в силу с 19.08.2024) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 25.09.2024).

23. Защита прав потребителей: проблемы и пути решения: Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием / [редкол.: А.Р. Набиева (отв.ред.) и др.]; Российский университет кооперации. Казань. 2023. 200 с.

24. Кабалкин А.Ю. Законодательство о сфере обслуживания населения. Пособие для слушателей нар. ун-тов / А.Ю. Кабалкин. 2-е изд., испр. и доп. М.: Знание. 1988. 224 с.

25. Казакова Е. Б. Структура и особенности законодательства о защите прав потребителей на современном этапе развития рыночных отношений // Электронный научный журнал «Наука. Общество. Государство». 2021. Т. 9, № 4. С. 27–36.

26. Колосова Н.М. Конституционная ответственность в Российской Федерации. Ответственность органов государственной власти и иных субъектов права за нарушение конституционного законодательства РФ: монография / Н. М. Колосова; Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ. М.: Юридическое бюро «ГОРОДЕЦ». 2000. 192 с.

27. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о

поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 01.07.2020 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 2020. № 31. Ст. 4398.

28. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» / [Т.Л. Левшина и др.]. М.: Республика: Верховный Совет РФ. 1993. 127 с.

29. Кротов Е. А. Экспертиза по делам о защите прав потребителей: некоторые вопросы реализации механизма доказывания / Е. А. Кротов // Молодой ученый. 2023. № 46 (493). С. 222-225. URL: <https://moluch.ru/archive/493/107707/> (дата обращения: 19.03.2025).

30. Курбатов А. Я. Защита прав потребителей финансовых услуг: монография / А. Я. Курбатов. М.:Юстицинформ. 2023. 168 с.

31. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекций / Левшина Т.Л. М.: Юрид. лит., 1994. 160 с.

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

33. Мухина А.Ю. Некоторые актуальные проблемы защиты прав потребителей // Россия и мир: развитие цивилизаций. Преобразования цивилизационных ценностей в современном мире. Материалы XI международной научно-практической конференции: В 2-х ч. Москва, 2021. С. 467-470.

34. Новиков М. А. Зарождение потребительского права в России / М. А. Новиков // Молодой ученый. 2024. № 18 (517). С. 243-244. URL: <https://moluch.ru/archive/517/113621/> (дата обращения: 19.03.2025).

35. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 23 октября 2024 г.) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 25.09.2024).

36. Облитяев А.И. Становление и развитие института гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товаров, работ и услуг / А. И. Облитяев // Молодой ученый. 2023. № 50 (497). С. 266-268. URL: <https://moluch.ru/archive/497/108995/> (дата обращения: 19.03.2025).

37. Павленко В.В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг: практическое пособие / В.В. Павленко. – М., КноРус. 2014. 160 с.

38. Пантелеев В.Ю. Проблемы государственной и общественной защиты потребителей / Пантелеев В. Ю.; Российская акад. наук, Уральское отделение, Ин-т философии и права. Екатеринбург: УрО РАН. 2007. 252 с.

39. Пантелеев В.Ю. Конституционно-правовое регулирование и конституционный (уставный) контроль в сфере защиты прав потребителей / В. Ю. Пантелеев // Конституционное и муниципальное право. 2012. № 12. С. 48-51.

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

41. Постановление Пленума ВС РФ от 25 декабря 2018 г. № 49 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 25.09.2024).

42. Постановление Пленума ВС РФ от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 25.09.2024).

43. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам

о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации. 2012. № 9.

44. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 11 марта 2005 г. № 0100/1745-05-32 «О направлении информационного материала по защите прав потребителей» // Гарант: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <https://www.garant.ru/> (дата обращения: 25.09.2024).

45. Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 25.09.2024).

46. Проблемы осуществления и защиты гражданских прав: сборник статей к 100-летию со дня рождения профессора В.П. Грибанова / отв. ред. Е. А. Суханов, А. Е. Шерстобитов. М.: Статут, 2021. 492 с.

47. Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей: Резолюция Генеральной Ассамблеей ООН № 70/186 от 22.12.2015 г. Режим доступа: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_ru.pdf.

48. Рогожин М.Ю. Правила торговли / М.Ю. Рогожин. Спб: Питер. 2017. 96 с.

49. Романова Е.В. Правила торговли и защита прав продавца / Е.В. Романова. – М., Альфа-Пресс. 2014. 152 с.

50. Российское гражданское право: Учебник: В 2 т. Т. II: Обязательственное право / Отв. ред. Е.А. Суханов. 2-е изд., стер. М.: Статут. 2011. 1208 с.

51. Самохин, Ю.М. Экономическая история России: учебное пособие / Ю.М. Самохин. М.: ГУ ВШЭ. 2001. 405 с.

52. Санникова Л.В. Услуги в гражданском праве России / Л.В. Санникова; Рос. акад. наук, Ин-т гос-ва и права. М.: Волтерс Клувер, 2006. 160 с.

53. Санникова Л.В. Договор найма труда в России: монография / Л.В. Санникова. М.: МТ-пресс, 1999. 119 с.

54. Селянин А.В. Защита прав потребителей: учеб. пособие для вузов / А. В. Селянин. М.: Юстицинформ. 2006. 247 с.

55. Словарь русского языка: в 4 т. / Акад. наук СССР, Ин-т рус. яз.; [гл. ред. А.П. Евгеньева; выполн. Л.П. Алекторовой и др.]. М.: Русский язык. 1987. 750 с.

56. Степанов Д.И. Услуги как объект гражданских прав: монография / Д.И. Степанов. М.: Статут. 2005. 346 с.

57. Троицкая Э.М. Проблемы принятия нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей / Э.М. Троицкая // Юридический факт. 2024. С. 31-33.

58. Фадеев А.А. Актуальные проблемы защиты прав потребителей в Российской Федерации / А. А. Фадеев. - Текст: непосредственный // Молодой ученый. 2024. № 15 (514). С. 425-427. URL: <https://moluch.ru/archive/514/112752/> (дата обращения: 19.03.2025).

59. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2025) // Собрание законодательства РФ. 2011. № 48. Ст. 6724.

60. Федеральный закон от 26.07.2017 № 212-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Гражданского кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2017. № 31 (Часть I). Ст. 4761.

61. Федеральный закон от 21.12.2013 № 363-ФЗ (ред. от 28.06.2014) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений

законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» // Собрание законодательства РФ. 2013. № 51. Ст. 6683.

62. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 (ред. от 28.12.2024) «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп., вступ. в силу с 05.02.2025) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 6. Ст. 492.

63. Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (ред. от 23.11.2024) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025) // Собрание законодательства РФ. 2011. № 27. Ст. 3872.

64. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (ред. от 26.12.2024) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025) // Собрание законодательства РФ. 2003. № 28. Ст. 2895.

65. Цечоев В.К. Теория государства и права: учебник / В. К. Цечоев, А. Р. Швандерова. М.: Прометей, 2017. 330 с.

66. Шерстобитов А.Е. Защита прав потребителей в современном российском гражданском праве / А.Е. Шерстобитов // Журнал российского права. 2023. № 5. С. 116-125.

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

68. Шувалова И. А. Защита прав потребителей: учебное пособие / И.А. Шувалова. - 2-е изд., испр. и доп. М.: ИНФРА-М, 2024. 181 с.

69. Юкша Я.А. Гражданское право: учебное пособие / Я.А. Юкша. 4-е изд. М., ИНФРА-М, 2017. 400 с.

70. Alonso, F., & Gonzalez, M. (2021). Consumer Protection in the Digital Age: Challenges and Opportunities. *Journal of Consumer Policy*, 44(1), 113-134.

71. Bala, R., & Kumar, S. (2022). The Role of Artificial Intelligence in Consumer Protection: A Global Perspective. *International Journal of Consumer Studies*, 46(2), 215-230.

72. Denison, I.S. (2021). Protection of the rights of consumers of financial services: topical issues of countering misseling. *ECONOMICS. LAW. SOCIETY*, 6(2), 27-31.

73. Johnson, L., & Patel, R. (2023). Regulatory Framework for Consumer Protection in the Sharing Economy. *Journal of Consumer Affairs*, 57(1), 156-178.

74. Smith, A., & Lee, J. (2024). Consumer Rights in the Era of Big Data: Privacy and Protection Challenges. *European Journal of Law and Economics*, 57(2), 245-267.