

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 Проблемы теории и практики защиты прав потребителей в России

Обучающийся

М.С. Хомутова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

руководитель

канд. юрид. наук, доцент Р.Ф. Вагапов

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

Тольятти 2025

Оглавление

| | |
|---|-----|
| Введение | 3 |
| ГЛАВА 1 Понятие и правовое регулирование защиты прав потребителей в Российской Федерации | 9 |
| 1.1 Понятие защиты прав потребителей..... | 9 |
| 1.2 История развития законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации | 27 |
| 1.3 Источники правового регулирования защиты прав потребителей в Российской Федерации | 42 |
| ГЛАВА 2 Формы и способы защиты прав потребителей в Российской Федерации..... | 53 |
| 2.1 Формы защиты прав потребителей в Российской Федерации | 53 |
| 2.2 Способы защиты прав потребителей в Российской Федерации | 73 |
| ГЛАВА 3 Актуальные проблемы защиты прав потребителей в Российской Федерации и пути их совершенствования | 81 |
| 3.1 Проблемы защиты прав потребителей в Российской Федерации.... | 81 |
| 3.2 Предложения по совершенствованию правового регулирования защиты прав потребителей | 91 |
| Заключение | 105 |
| Список используемой литературы и используемых источников | 109 |

Введение

Актуальность работы. Актуальность данной работы подтверждается тем, что потребительский паритет граждан в Российской Федерации во многом изменился благодаря стремительно меняющейся рыночной модели, увеличению количества дистанционных продаж, а также введению системы параллельного импорта.

Параллельный импорт до сих пор остается спорной темой среди многих политиков, экономистов и юристов. По данному вопросу есть различные мнения, например, «запрет на параллельный импорт не способствует развитию здоровой конкуренции на рынке. Также он может негативно сказаться на развитии высокотехнологичных и инновационных отечественных производств и не позволит развиваться малому бизнесу» [45]. Кроме этого, существует мнение, что параллельный импорт неэффективный инструмент для решения текущих проблем. Я.В. Шицле указывает, что «разрешение параллельного импорта – это выбор между двух негативных сценариев» [45]. «Первый сценарий связан с риском дефицита товаров, который параллельный импорт призван уменьшить. Вторым сценарием является появление на российском рынке подделок, отсутствия контроля качества и удорожания продукции из-за нехватки механизмов проверки, которые ранее предоставлял правообладатель. Эти факторы вызывают негативное отношение к параллельному импорту из-за ухудшения правового и фактического положения покупателей» [51].

Многие компании, зарегистрированные в России, фактически оказались иностранными, с зарубежными счетами и без статуса российских резидентов. Это значительно повлияло на внутренний рынок. В 2022 году, на фоне протестов и санкций, множество мировых производителей стремительно покинули российский рынок, закрывая магазины и торговые площадки в стране, нарушая права потребителей. При этом ни о каких

ликвидациях или банкротствах не сообщалось, что указывает на намеренный выход с рынка без официального завершения деятельности.

Именно стремительное развитие интернет-торговли, введение санкций, уход международных компаний с российского рынка и как выход из сложившейся ситуации введение системы параллельного импорта, слабая и субъективная правовая регламентация многих вопросов защиты прав потребителей требует усовершенствования действующего законодательства в сфере прав потребителей, что невозможно без глубокого теоретического анализа возникающих отношений и особенностей правового положения субъектов. По данным изменения судебная практика только начинает вырабатывать единообразные подходы к разрешению спорных ситуаций.

Несмотря на имеющиеся исследования, посвященные главным образом комментированию Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), обсуждению и анализу отдельных частных проблем в них отсутствует целостный подход, а отдельные публикации не исчерпывают проблему, а скорее всего служат доказательством её существования и необходимости разработки рекомендаций. Наибольшая масса, на настоящее время, опубликованных работ порождает некоторое количество различных проблем норм права, рождая необходимость формулирования рекомендаций по дальнейшему совершенствованию правового регулирования в данной сфере. Все вышеуказанное дает возможность сделать вывод, что уровень изученности данной сложившейся ситуации и проблемы недостаточна, что обосновывает выбор темы магистерского исследования и ее актуальность.

Объект исследования. Объектом являются общественные отношения, возникающие в сфере правоотношений между потребителями товаров и услуг, и производителями, на которых возлагаются обязанности по обеспечению прав потребителей в связи с изготовлением товаров (услуг).

Предмет исследования. Предметом исследования являются нормы действующего российского законодательства, регулирующие

правоотношения между субъектами гражданского права в отношении осуществления защиты прав потребителей, а также судебная практика. Помимо вышеуказанного, предметом исследования явились нормы законодательства, международных правовых актов, регулирующие вопросы защиты прав потребителей различных иностранных государств.

Гипотеза исследования. Для эффективной защиты прав потребителей при параллельном импорте необходимо совершенствование правовой базы, разработка рекомендаций, усиление контроля качества и безопасности товаров.

Цели работы. Основная цель данной магистерской работы состоит в том, чтобы на основе анализа законодательства о защите прав потребителей, действующего в Российской Федерации, разработать комплекс рекомендаций по защите прав потребителей с учетом развития рынка продаж и услуг в условиях введения параллельного импорта.

Задачи работы:

- исследовать понятие и правовое регулирование защиты прав потребителей в Российской Федерации;
- охарактеризовать формы и способы защиты прав потребителей в Российской Федерации;
- проанализировать правовое регулирование защиты прав потребителей на современном этапе (в рамках актуальных ограничений таких как санкции и введение параллельного импорта) с целью определения тенденций развития;
- выявления актуальных существующих проблем правового регулирования в условиях санкций и введения параллельного импорта для экономики, продавцов и потребителей;
- разработать рекомендации совершенствования защиты прав потребителей в рамках развития системы параллельного импорта в Российской Федерации;

- исследовать пути возможной замены параллельного импорта и исключения его последствий для экономики, продавцов и потребителей.

В процессе исследования использованы философские подходы, общенаучные и специально юридические методы и средства познания. Диалектический метод познания стал основой исследования и позволил проанализировать правоотношения с участием потребителя, средства защиты его нарушенных прав, выявить основные тенденции. Логические приемы (анализа, синтеза, индукции, дедукции, обобщения и т.п.) сопровождали весь процесс исследования. Социологические методы познания использовались при анализе нормативно-правовых актов, судебных решений и других документов. Приемы техники юридического анализа использовались при осуществлении исследования средств защиты прав потребителей посредством средств юридической техники. Отдельные приемы сравнительно-правового метода применялись для сравнительного анализа нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей с международно-правовыми документами и законодательством иностранных государств.

Теоретическая и нормативно-правовая основа исследования. В качестве теоретической основы данной работы были использованы труды таких учёных и специалистов в сфере права, как: Абова Т.Е., Басин Ю.Г., Берг Л.Н., Богдан В.В., Борисов Г.А., Бычко М.А., Витрук Н.В., Вишневский А.А., Грибанов В.П., Исмагилов Р.Ф., Осипов М.Ю., Поляков А.В., Сулейменов М.К., Суханов Е.К., и других. Нормативно-правовую основу выпускной квалификационной работы составляют: Конституция Российской Федерации (далее Конституция РФ), федеральные законы, нормативные акты Правительства РФ и федеральных органов исполнительной власти, обзор существующей практики по делам о защите прав потребителей.

Научная новизна исследования. Научная новизна исследования заключается в комплексном анализе проблем защиты прав потребителей в

условиях экономических санкций и внедрения механизма параллельного импорта в России. Исследованы риски и вероятности, с которыми сталкиваются потребители в условиях ограниченного доступа к зарубежным товарам и услугам. Предложены рекомендации по совершенствованию учитывающие уникальные условия параллельного импорта, которые будут способствовать усилению защиты потребителей и их прав в новых экономических реалиях.

Теоретическая значимость исследования. Теоретическая значимость работы заключается в расширении научных представлений о правовом регулировании в сфере защиты прав потребителей в современных условиях.

Практическая значимость исследования. Практическая значимость обусловлена разработкой рекомендаций, которые могут быть использованы при адаптации законодательства и улучшении правоприменительной практики.

На защиту выносятся:

- 1) Игнорирование судебных решений. Обеспечение исполнения судебных решений при уходе компании с рынка требует комплексного подхода:
 - введение ответственности учредителей;
 - усиление контроля за активами через реестры;
 - создание фондов для возврата средств пострадавшим.
- 2) Возможность проникновения контрафактной продукции.

Внести в Закон о защите прав потребителей понятие контрафактной продукции:

- Контрафактный товар всегда классифицировать как товар ненадлежащего качества.
- Установить, что любые соглашения при покупке контрафактного товара, действующие между продавцом и потребителем, аннулируются и не имеют юридической силы.

3) Проблемы с гарантийным и сервисным обслуживанием. Проблемы параллельного импорта связаны с перебоями в предоставлении гарантий, что может ухудшить доверие потребителей и репутацию компаний. Решением является:

- разработка четких критериев гарантий;
- эффективная координация с поставщиками для предотвращения сбоев в доставке комплектующих;
- создание службы клиентского сервиса и использование современных технологий для отслеживания гарантий;
- регулярное обучение сотрудников повысит качество обслуживания.

4) Внедрение маркировки с «объяснительными записями», которые хотя и не снимают ответственность с продавца, но предупреждают покупателя о возможных рисках. Например, такой текст мог бы звучать как: «Данный товар реализуется без одобрения владельца товарного знака, и продавец освобождается от ответственности за дефекты, вызванные внешними обстоятельствами» или «Данный товар не был сертифицирован официальным владельцем товарного знака. Продавец не обладает лицензией от правообладателя».

Структура магистерской диссертации. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы (68 источников). Основной текст работы изложен на 107 страницах.

ГЛАВА 1 Понятие и правовое регулирование защиты прав потребителей в Российской Федерации

1.1 Понятие защиты прав потребителей

Понятие защиты прав потребителей включает в себя комплекс правовых, организационных, информационных и иных мер, направленных на обеспечение безопасности и защиты интересов потребителей в процессе приобретения товаров и услуг. Система защиты прав потребителей основана на ряде основных принципов: равенство сторон, свобода выбора, предоставление полной информации и высокая ответственности поставщиков товаров и услуг. Важно отметить, что система защиты прав потребителей имеет ключевое значение на данном этапе развивающейся экономики:

- стремлением к созданию стабильных условий, способствующих развитию бизнеса и укреплению взаимного доверия между поставщиками и потребителями товаров и услуг;
- осуществление контроля со стороны государства в данной области с целью соблюдения законодательства;
- защитой прав потребителей, предусматривающей возможность обжалования приобретения товаров и услуг низкого качества, возмещение денежных средств, получение компенсации за причиненный ущерб, а также другие меры, способствующие защите потребительских прав и контролю качества услуг со стороны, как потребителя, так и поставщика;
- защитой прав, способствующей поддержанию конкурентной среды на рынке, что является одним из ключевых условий для улучшения качества товаров и услуг, а также повышения уровня потребительского благосостояния.

Правовое регулирование отношений в потребительской сфере связано с процессом трансформации правовых предписаний в плоскость фактических индивидуальных действий предпринимателя и потребителя. В результате чего у последнего возникает субъективное гражданское право на защиту в случае нарушения предпринимателем качественных и количественных условий, определенных для критерия надлежащего выполнения обязательства «по продаже товара, оказанию услуги или выполнению работы потребителю. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя» [17].

Защита гражданских прав и законно защищаемых интересов является ключевым аспектом функционирования современного общества. Она призвана обеспечивать справедливость и равноправие в гражданских отношениях, а также пресекать любые проявления нарушений, отказов или оспариванию гражданских прав.

Целью защиты гражданских прав потребителей является прекращение нарушений, восстановление прав, а также компенсация причиненного ущерба. Это может быть достигнуто через урегулирование спора между сторонами, вынесение решения судом или иной компетентной инстанцией, а также выплату компенсации пострадавшей стороне.

Защита гражданских прав и законно защищаемых интересов потребителей имеет не только репаративный, но и предотвратительный характер. Она способствует дисциплинированию участников гражданских отношений и созданию условий для соблюдения прав и законных интересов каждой стороны. Участники гражданских отношений, а именно физические лица, юридические лица и органы государственной власти, обладают законным правом на защиту своих интересов и прав от недопустимых действий других сторон. Закон является основой для установления границ и

регулирования деятельности в данной сфере, обеспечивая стабильность и надежность в правовом поле.

Среди большого количества нормативных актов будет целесообразно выделить Конституцию Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации и так далее. Закон о правах потребителей наделяет обязанностью государственные органы, органы местного самоуправления и общественные организации помогать охране, защите и непосредственно защищать нарушенные права потребителей. Эта защита основывается на соответствующих правовых принципах. В.В. Богдан указывает на «важность принципов в правовом регулировании защиты прав потребителей. Будучи исходными началами и основными положениями, они обеспечивают единство норм в указанной системе прав и обязанностей, определяющих общее направление и тенденции развития правозащитного механизма, позволяющие осознать сущность гражданского законодательства о защите прав потребителей и обеспечить выполнение государственных задач по поддержанию высокого качества жизни» [6].

Для обеспечения интересов пользователей необходимо придерживаться основных правовых принципов, таких как законность, равенство перед законом, правосудие, недопустимость дискриминации, а также признание, соблюдение и защита прав и свобод человека. Важными принципами гражданского права также являются невмешательство в личную жизнь, запрещение самовольного поведения, защита права на собственность, свобода заключения соглашений и договоров, доступ к судебной защите гражданских прав и интересов, а также принципы справедливости, порядочности и разумности. В деловом праве соблюдение законности является одним из главных начал. Существенными также являются независимость предпринимательства, возможность заключать соглашения и правовое равенство разных видов владения. Иные принципы охватывают свободу соперничества и препятствование монополизму, также обеспечивают гарантию права на получение дохода.

Ряд основных принципов, закрепляющих следующие права потребителей:

1) Право на безопасность товара (работы, услуги).

В соответствии со статьей 7 Закона о защите прав потребителей, каждый потребитель имеет право требовать, чтобы товар (работа, услуга) был безопасным для жизни, здоровья, окружающей среды и не наносил ущерб имуществу при обычных условиях использования, хранения, транспортировки и утилизации;

2) Право на качество товара (работы, услуги).

В соответствии со статьей 4 Закона о защите прав потребителей, продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий договору по качеству. Если договор не содержит условий о качестве товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) должен передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), который соответствует предъявляемым требованиям и пригоден для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода используется.

3) Право на информацию о товарах (работах, услугах).

Согласно статье 10 Закона о защите прав потребителей, изготовитель (исполнитель, продавец) имеет обязанность предоставлять потребителю актуальную и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), что позволяет осуществить правильный выбор.

4) Право на возмещение ущерба.

Согласно статье 13 Закона о защите прав потребителей, за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец и другие лица) несет ответственность в соответствии с законом или условиями договора.

5) Право на компенсацию морального вреда.

Согласно статье 15 Закона о защите прав потребителей, если продавцы или исполнители нарушат права потребителя, то потребитель имеет право на компенсацию морального вреда. Это возмещение за психологическую боль и

эмоциональные страдания, которые превысили имущественный ущерб. Сумма компенсации устанавливается судом для каждого случая индивидуально.

б) Право на обмен товара надлежащего качества.

В соответствии со статьей 25 Закона о защите прав потребителей, покупатель имеет право обменять товар хорошего качества на такой же товар у продавца, у которого он его приобрел, если товар не удовлетворяет по размеру, цвету, комплектации и так далее. Однако есть исключения, когда товары не подлежат обмену на аналогичные товары других размеров, цветов или комплектаций согласно правилам правительства РФ.

7) Права при обнаружении недостатков товара.

Согласно статье 18 Закона о защите прав потребителей, если потребитель нашел недостатки в товаре, которые не обсуждались с продавцом заранее, у потребителя есть несколько прав:

- попросить заменить товар на такой же;
- попросить заменить на похожий товар с пересчетом цены;
- попросить скидку на цену;
- попросить бесплатное устранение недостатков или возмещение расходов на их устранение;
- отказаться от покупки и потребовать вернуть деньги за товар.

Также, если продавец попросит, потребитель должен вернуть товар с недостатками за его счет.

8) Право на судебную защиту.

В соответствии со статьей 17 Закона о защите прав потребителей, суд осуществляет защиту прав потребителей. Потребители, подающие иски, связанные с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. Иски о защите прав потребителей могут быть поданы в суд согласно выбору истца, а именно по местонахождения

организации или, если ответчиком является индивидуальный предприниматель, по его месту жительства, месту жительства или пребывания истца, месту заключения или исполнения договора.

К особым принципам защиты прав потребителей относят:

- «принцип гармонического сочетания частноправовых и публично правовых основ в гражданско-правовом регулировании защиты прав потребителей;
- принцип государственной поддержки защиты прав потребителей;
- принцип информирования;
- принцип ограничения свободы контракта;
- принцип защиты слабой стороны» [6].

При рассмотрении принципа гармоничного сочетания частноправовых и публично правовых основ в гражданско-правовом регулировании защиты прав потребителей практическая значимость дифференциации права на публичное и частное заключается в том, что она облегчает задачу как для законодателей, так и для тех, кто применяет право, в выборе эффективных методов влияния на различные социальные взаимоотношения. Истинная результативность частного и публичного права проявляется, когда они функционируют в пределах своих специализированных сфер. Одновременно, правильная классификация права на два основных сегмента позволяет выявить конкретные участки «правового поля», где необходимо обеспечить их наилучшее содействие и взаимопроникновение для достижения равновесия между личными и общественными интересами.

Частное и публичное право, действуя как диалектические антагонисты, формируют единое правовое поле. Они сталкиваются и взаимодействуют, проникают друг в друга, сохраняя при этом свои границы, не достигая степени смешения, которая могла бы стереть их различия. Такое взаимодействие является ключевым для непрерывного развития правовой

системы, а их баланс и взаимопроникновение служат фундаментальными принципами для поддержания права как целостной структуры.

Государство активно поддерживает защиту прав потребителей, и это ясно видно в стратегии национальной политики по защите прав потребителей до 2030 года. В этой стратегии определены цели, задачи и основные принципы в области защиты прав потребителей. Ее цель – обеспечить защиту всех граждан, предоставив им доступ к безопасным товарам и услугам, особое внимание уделяется социально уязвимым группам. В результате это должно повысить качество жизни и общий уровень жизни в обществе. В рамках этой стратегии выделены ключевые приоритеты деятельности. Среди них: защита всех граждан в их роли потребителей, особенно защита прав социально уязвимых слоев, стимулирование производственных и сервисных моделей, отвечающих потребностям потребителей, развитие условий рынка, которые обеспечивают больший выбор товаров и услуг по сниженным ценам, а также поддержка создания и работы общественных организаций потребителей.

Обеспечение потребителя информацией о производителе, товарах и сервисах закреплено в законодательстве РФ. Эта информация должна быть ясной и удобной на русском языке. Согласно Закону о защите прав потребителей о обеспечении прав клиентов, продавец предоставляет покупателю информацию о своей организации, местонахождении и расписании работы. Если продавец является индивидуальным предпринимателем, он также предоставляет информацию о официальной регистрации, для которой он получает разрешение или удостоверение, а в дальнейшем предприниматель обязан предоставить заказчику информацию о типе своей деятельности, номере разрешения и сертификата и сроках их действия.

При рассмотрении принципа ограничения свободы контракта и принципа защиты слабой стороны следует, что субъектный состав потребительского договора должен ограничиваться двумя сторонами –

гражданином-потребителем и хозяйствующим субъектом. Производители товаров, не являющиеся продавцом по данному договору, не несут ответственности за нарушение прав потребителей, а в отдельных случаях ответственность за нарушение прав потребителей может быть возложена на производителей законом. Исключением из общего правила является категория гражданина-потребителя, которая включает не только физических лиц, заказывающих, приобретающих или использующих товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных или домашних нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, но также физических лиц, использующих товар (работу, услугу) с согласия его приобретателя на законных основаниях. При этом такие третьи лица имеют право приобретать специальные (потребительские) права без нарушения общих прав, присущих только соответствующему виду потребительского договора. В отношениях с профессиональными продавцами граждане-потребители иногда не имеют возможности влиять на содержание договоров, что влечет за собой ограничение их свободы договора. В связи с этим, необходимо обеспечить особую защиту прав потребителей в таких отношениях, учитывая их экономическую уязвимость, и ограничить свободу договора для профессиональных продавцов. Такой подход позволяет гарантировать соблюдение конституционного принципа равенства при осуществлении предпринимательской и иной законной экономической деятельности.

«Принципы как идеологическая категория формируются в общественном сознании людей под воздействием всей совокупности общественных отношений, характерных для определенной ступени исторического развития, и воплощаются в сознательной, волевой и целенаправленной деятельности человека. Объективно существующие отношения воплощаются в содержание принципов» [7].

Недавние разработки в области права подчеркивают важность приоритета личности над другими интересами и ценностями. Они также уделяют внимание правам человека, свободе, демократии, равенству перед

законом, гуманизму, справедливости, социальной солидарности и другим аспектам. Важное место в сфере защиты прав потребителей уделяется принципам, влияющим на характеристику поведения продавца (исполнителя) потребительского договора.

Эти категории нашли отражение на уровне законодательства, так ст. 1 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) гласит, что «они свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договора и в определении любых не противоречащих законодательству условий договора (п. 2), осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно (п. 3) и что никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения (п. 4)» [12]. Строго говоря, приведенные нормы не столько провозглашают собственно принцип добросовестности, сколько устанавливают обязанность добросовестного поведения субъектов. «Данные нормы отражены в статье 1 ГК РФ «Основные начала гражданского законодательства», следует признать, что тем самым законодатель причислил добросовестность именно к началам гражданского законодательства, на уровне доктрины и практики зачастую отождествляемым с категорией «принципы гражданского права»; так, и в Пояснительной записке к законопроекту о внесении изменений в ГК РФ неоднократно отмечается, что «в ст. 1 ГК РФ закрепляется принцип добросовестности (ст. 1, п. 1 ст. 10, п. 5 ст. 166 ГК РФ)» [12].

Конституционный Суд РФ исходит из того, что «эти общие (общеправовые) принципы обладают высшей степенью нормативной обобщенности, определяют содержание конституционных прав человека, отраслевых прав граждан, носят универсальный характер и, в связи с этим оказывают регулирующее воздействие на все сферы общественных отношений. Общеобязательность таких принципов состоит как в

приоритетности перед иными правовыми установлениями, так и в распространении их действия на все субъекты прав» [35].

Основные принципы гражданского законодательства включают требования разумности и справедливости. В соответствии с ГК РФ, эти принципы рекомендуется учитывать при определении прав и обязанностей сторон в ситуациях, где нельзя применить аналогию закона или права. Принцип взаимного юридического равенства, определенный в статье 421 ГК РФ, является основой договорных отношений между субъектами гражданского права. Этот принцип предотвращает властное подчинение одной стороны другой. Из этого следует, что для определения его условий и заключения договора требуется добровольное согласие, основанное на интересах сторон, то есть стороны имеют свободу выбора контрагента при заключении договора.

Согласно Концепции «принцип добросовестности должен распространяться на действия (поведение) участников оборота при: а) установлении прав и обязанностей (ведение переговоров о заключении договоров и так далее); б) приобретении прав и обязанностей; в) осуществлении прав и исполнении обязанностей; г) защите прав. Принципу добросовестности должна подчиняться и оценка содержания прав и обязанностей сторон» [49].

Значение справедливости в различных областях частного права может изменяться, что затрудняет его универсальное определение. Попытки разработать универсальную дефиницию справедливости часто встречаются проблеме чрезмерной обобщенности. Однако возможно улучшить понимание справедливости и закрепить ее нормативные основы в законодательстве, путем выделения внешних (объективных) и внутренних (субъективных) критериев ее содержания.

Внешние критерии справедливости связаны с общепринятыми нормами права и общественными ценностями. Они основываются на принципе равенства перед законом и недопустимости дискриминации на

основе расы, пола, вероисповедания или других социальных характеристик. Понятие справедливости, в этом случае, опирается на установленные законом правила и принципы, которые регулируют общественные отношения. С.Б. Цветков отмечает, что «справедливость сформулирована в качестве конституционного принципа в правовых позициях Конституционного Суда РФ и научной литературе, «то есть налицо официальное и доктринальное толкование текста Основного закона, но не закрепление этого положения в качестве принципа в законодательстве» [31]. «Поэтому, строго говоря, в этой ситуации можно анализировать справедливость... не как отраслевой принцип, а как актуальную проблему законоприменения» [59]. В наше время единое понимание справедливости тем более ставится под сомнение. По мнению П. Проди, «вокруг неизменной идеи справедливости полностью изменилась историческая картина» [33]. А. В. Поляков отмечает «относительность справедливости» в современном праве, обусловленную изменчивостью ценностей в различных общественных формациях» [34]. «Проанализировав множество подходов к пониманию справедливости в отечественной и общемировой науке и практике, приходит к неутешительному выводу о «неуловимости содержания» данного понятия» [28].

Если справедливость относится к внешнему поведению личности, то добросовестность является характеристикой самой личности. Добросовестность может характеризоваться добросовестным исполнением своих обязанностей, соблюдением прав других участников правоотношений. Сложности раскрытия понятия добросовестности связаны с его обширным содержанием. Это объясняется тем, что понятие доброй совести применяется в самых различных ситуациях в сфере имущественных и личных неимущественных отношений.

Федеральный закон от 30 декабря 2012 года № 302-ФЗ внес изменения в статью 1 ГК РФ, где прописали, что участники гражданских правоотношений обязаны действовать добросовестно при осуществлении и

защите гражданских прав, а также при исполнении своих гражданских обязанностей (пункт 3 статьи 1 ГК РФ). Кроме того, никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения в рамках гражданских отношений (пункт 4 статьи 1 ГК РФ).

В гражданском законодательстве основные принципы справедливости, разумности и порядочности выражаются через установление равных условий для всех участников гражданских отношений, обеспечение эффективной защиты нарушенных прав и интересов, а также создание норм, способствующих осуществлению гражданских прав и уважению прав и интересов других лиц на основе общепринятых норм этики в обществе. Справедливость в правовом контексте несет в себе множество аспектов, таких как беспристрастность и истинность. Она требует, чтобы любое правовое реагирование на действия или события было обоснованным и корректным. При разрешении правовых споров и возникающих конфликтов, справедливость предполагает, что все участники равны перед законом и судом, и каждому гарантированы равные права. Также важно, чтобы было соблюдено соответствие между тяжестью совершенного преступления и назначаемым наказанием. Законодатель, в свою очередь, должен стремиться к тому, чтобы цели издаваемых законов соответствовали используемым методам их достижения, что только укрепляет доверие к правовой системе в целом. Честность является главным фактором, который состоит в неизменном стремлении честно защищать гражданские права и исполнять гражданские обязанности. В свою очередь, разумность подразумевает осуществление умного и сбалансированного управления гражданскими связями, учитывая не только интересы отдельных сторон, но и широкие общественные потребности.

ГК РФ устанавливает пунктом 5 статьи 10 ГК РФ презумпции добросовестности участников гражданских правоотношений и разумности их действий. Согласно разъяснениям, содержащимся в пункте 1 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25

«О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» [39], «оценивая действия сторон как добросовестные или недобросовестные, следует исходить из поведения, ожидаемого от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны, содействующего ей, в том числе в получении необходимой информации. Поведение одной из сторон может быть признано недобросовестным не только при наличии обоснованного заявления другой стороны, но и по инициативе суда, если усматривается очевидное отклонение действий участника гражданского оборота от добросовестного поведения. В этом случае суд при рассмотрении дела выносит на обсуждение обстоятельства, явно свидетельствующие о таком недобросовестном поведении, даже если стороны на них не ссылались (статья 56 ГПК РФ)» [25].

Это означает, что гражданским законодательством предусмотрены правовые последствия для случаев, когда лицо осуществляет свои права недобросовестно или не разумно. По умолчанию считается, что поведение лица является добросовестным и разумным, если суд не установил иное. При этом, если конкретный суд признает, что поведение лица не соответствует требованиям добросовестности и разумности, будут применены соответствующие правовые нормы и меры.

Недобросовестные условия договора – это условия, которые нарушают права потребителя, делая его более уязвимым в договорных отношениях, при учете того, что потребитель часто вынужден принимать условия договора. В соответствии с п. 9 постановления Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 14 марта 2014 г. № 16 «О свободе договора и ее пределах», «под несправедливыми положениями договора следует понимать обременительные и существенным образом нарушающие баланс интересов сторон условия, ставящие контрагента в положение, затрудняющее согласование иного содержания отдельных условий договора» [38].

По мнению Е.В. Вавилина «недобросовестные условия договора – это условия, которые тем или иным способом ущемляют права потребителя, являющегося слабой стороной в договоре, который вынужден заключать договор на данных предложенных условиях» [14].

Считается, что добросовестность выполняет важные функции: регулирующую, дополняющую и интерпретационную. Реализация этих функций зависит от того, насколько четко определены соответствующие отношения в законе и договоре. В случае отсутствия ясности в правовых отношениях, добросовестность выступает как регулятор прав и обязанностей сторон. При недостаточной нормативной и договорной базе, добросовестность помогает дополнять, исправлять и толковать положения закона и договора, а также уточнять права и обязанности сторон. Примером несправедливой сделки с недобросовестным поведением одной из сторон является «кабальная» сделка. Если лицо было вынуждено заключить такую сделку из-за серьезных обстоятельств, которыми воспользовалась другая сторона, такую сделку можно оспорить в соответствии со статьей 179 ГК РФ.

Содержание принципов, выраженных в определениях СК по гражданским делам Верховного Суда РФ, что говорит о соблюдении законности, едином характере и подходе к разрешению гражданских дел. Примером такого подхода является дело от 23 мая 2023 № 16-КГ23-13-К4 признании недействительными условий договора.

В данном случае, «Суд вынес решение о направлении дела на новое апелляционное рассмотрение, поскольку было необходимо определить несколько важных вопросов, а именно о признании недействительными условий договора, применении последствий недействительности сделки, поскольку суду следовало определить, какого рода услуги были оказаны истцу, в каком объёме и в течение какого периода предполагалось оказание данных услуг, какие фактические расходы понёс банк к моменту отказа истца от договора оказания услуг» [31].

В юридических кругах часто считают, что многие юристы избегают использовать статью 169 ГК РФ «Недействительность сделки, совершенной с целью, противной основам правопорядка или нравственности» для признания недействительной сделки, которая нарушает основы законности или морали из-за того, что ее применение не всегда является однозначным. Вместо этого они предпочитают применять статью 168 и пункт 1 статьи 10 ГК РФ, которые шире используются в практике и судебных решениях.

В.П. Грибанов, придерживался позиции, что с материальной точки зрения нет препятствий для того, чтобы «рассматривать право на защиту в материально-правовом аспекте, как одно из правомочий самого субъективного права» [16].

В.П. Грибанов сформулировал два основополагающих постулата, использованных им для обоснования возможности утраты субъектом своего гражданского права в связи с его осуществлением в противоречии с общественным интересом. Во-первых, нормы объективного права должны обеспечивать баланс разнообразных и противоречивых интересов общества и составляющих его индивидов, существо которого отражают начала социальной справедливости. Во-вторых, удовлетворение интересов управомоченного лица является целью субъективного права, а оно само есть средство удовлетворения этих интересов. А именно, что круг признаваемых законом и социально значимых интересов, для удовлетворения которых используется субъективное право, определяет не содержание данного права, а его социальное назначение и сферу использования, т.е. пределы его осуществления и защиты» [47].

Вместе с защитой прав потребителей, закон также обеспечивает защиту законного интереса. Гражданское законодательство, согласно статье 1 ГК РФ, основывается на равенстве участников отношений, защите собственности, свободе заключения договоров, неприкосновенности частных дел, а также обеспечении восстановления нарушенных прав и их судебной защите. В отношении защиты прав потребителей, важно отметить, что

основным объектом защиты является интерес в обеспечении качества и безопасности товаров и услуг, который может проявляться в различных формах субъективных прав.

Проводя исследование особенности защиты прав потребителей, следует обратить внимание на еще одно понятие – охрана. А.С. Иоффе отмечал, что «охрана интересов личности – категория более объемная, чем одна только сфера борьбы с гражданскими правонарушениями, а это в практическом, а также в научном отношении, гораздо более значимые гражданско-правовые нормы, которые обеспечивают охрану интересов личности в процессе их вполне нормальной реализации» [20]. Предметом юридической защиты прежде всего являются публичные отношения. В этом смысле правовая защита тесно связана с юридическим регулированием, которое осуществляется законом или другими нормативно-правовыми актами. На следующем уровне предметом правовой защиты становятся конкретные права отдельных участников гражданских правоотношений. Потребность в такой защите возникает одновременно с возникновением самого права.

Защита прав потребителей включает в себя предупредительные меры для предотвращения нарушений и восстановления прав в случае необходимости. Это важно, когда возникают угрозы нарушения индивидуальных прав клиента. Защита осуществляется через различные области права, такие как гражданское, уголовное, административное и судебное право. Также включает в себя как индивидуальные, так и общественные меры для создания благоприятной среды и предотвращения возможных нарушений со стороны продавцов, изготовителей или исполнителей.

«Лицами, осуществляющими защиту, в первую очередь являются сами потребители, также уполномоченные государственные и негосударственные органы. Например, согласно статье 40 Закона о защите прав потребителей Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав

потребителей осуществляется федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации» [17].

Надлежащими мерами противодействия нарушениям в сфере защиты прав потребителей является применение соответствующих средств их защиты. В доктрине гражданского права существуют различные подходы к пониманию средств защиты гражданских прав. По мнению. Берг Л.Н. «...правовое воздействие – это динамический, изменяющийся во времени и пространстве процесс влияния социально нормативных регуляторов, в результате которого возникают упорядоченные связи между коллективными и индивидуальными субъектами... – это, главным образом, процесс влияния на сознание субъектов через потоки правовой информации» [5]. Продуктивным представляется вывод М.Ю. Осипова, согласно которого, «можно выделить три основных подхода к определению понятия «правовое регулирование»:

- 1) правовое регулирование рассматривается как единство трех взаимосвязанных компонентов: правотворчество, правореализация и применение юридической ответственности;
- 2) правовое регулирование как специфическое юридическое воздействие на общественные отношения с целью их упорядочения;
- 3) правовое регулирование как воздействие государства на поведение участников общественных отношений с целью подчинить поведение отдельных субъектов установленному общественному порядку» [32].

Применение средств защиты на законодательном уровне, отличается от применения способов защиты. То есть для того, чтобы достигнуть цели защиты прав потребителей, нужно применять средства защиты гражданских прав и интересов в широком смысле. Средство защиты прав потребителей включает совокупность методов, приемов, а также применение гражданско-правовых способов защиты, направленных на защиту нарушенных прав потребителей. Понятие «способы» защиты предусмотрено статьей 12 ГК РФ.

«Способы защиты гражданских прав» и используются только относительно юрисдикционной формы защиты, в связи с этим не подлежит отождествлению с понятием «средство защиты».

В каждом конкретном случае потребитель, права и интересы которого нарушены, сам решает вопросы, связанные с выбором средств защиты и их практической реализации. В рамках форм защиты, потребитель может защищать свои права самостоятельно (самозащита), а также в административном или с обращением в суд. «Согласно Постановлению Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, здорового питания, в области организации питания, обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, контактирующих с пищевыми продуктами» [40].

По итогу эффективное средство защиты должно обеспечить восстановление нарушенного права, а в случае невозможности такого восстановления – гарантировать лицу возможность получения им соответствующего возмещения.

На основании изложенного можно утверждать, что такие понятия, как порядочность, разумность, справедливость и добросовестность, а также кабальная сделка и недействительность сделки, играют ключевую роль в «вопросах восстановления нарушенных прав и защиты интересов потребителей. Они служат основой для формирования доверительных отношений между покупателями и продавцами товаров и услуг. Особое внимание уделяется охране интересов потребителей, что подразумевает не только меры защиты, но и предупреждение возможных нарушений их прав.

Защита гражданско-правовых прав и интересов потребителей включает в себя широкий спектр действий фактического и юридического характера,

направленных на соблюдение их прав в соответствии с Законом о защите прав потребителей» [40]. Целесообразные действия могут предприниматься как самими потребителями, так и представителями государственных органов и «общественных объединений с использованием различных средств и методов обеспечения безопасности. Основная цель этих мероприятий – предотвращение правонарушений, устранение их негативных последствий, восстановление нарушенных прав, а также применение гражданско-правовой ответственности, предусмотренной законодательством о защите интересов потребителей» [6].

1.2 История развития законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации

В России в начале 1990-х годов сформировалась отдельная область права, направленная на защиту прав потребителей. До этого времени взаимоотношения между покупателями и продавцами регулировались более общими правовыми нормами, которые впоследствии стали основой для специализированных законов, касающихся защиты прав потребителей.

Одним из примеров таких общих правовых норм является статья 246 Гражданского кодекса Российской Советской Федеративной Социалистической Республики (далее – РСФСР) 1964 года «Права покупателя при покупке товара ненадлежащего качества». Эта статья предусматривала права покупателей, столкнувшихся с товарами ненадлежащего качества, и механизмы их защиты. Еще одной нормой, связанной с защитой прав потребителей, была статья 364 Гражданского кодекса РСФСР «Права заказчика при нарушении договора подряда». Эта статья обеспечивала защиту интересов заказчиков в случае нарушений условий договоров на выполнение работ.

Тем не менее, до введения специализированных законов, законодательство не уделяло достаточного внимания отношению между

потребителями и организациями, оказывающими услуги. Многие договоры не соответствовали требованиям гражданского права, что создавало угрозу для прав граждан и не обеспечивало их должную защиту. Например, при заключении договоров на оказание услуг потребители нередко сталкивались с неясными или невыгодными условиями, что затрудняло защиту их интересов.

Таким образом, возникла необходимость разработки и принятия специализированных законодательных актов, направленных на более комплексную и эффективную защиту прав потребителей. Введение таких законов способствовало формированию системного подхода к регулированию отношений в сфере потребления, обеспечив более высокий уровень защиты интересов граждан в этих отношениях.

Для улучшения законодательства необходимо было предусмотреть более ясные и эффективные гарантии и обеспечить защиту интересов всех сторон в отношениях между потребителями и организациями обслуживания. Также важно было улучшить подзаконные акты, чтобы предотвратить положения, которые ущемляют интересы потребителей и нарушают законы.

Существующее законодательство не полностью соответствовало нормам международного права, включая «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, единогласно принятые 09.04.1985 года Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН» [44].

В 1988 году был создан проект Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей» – первая попытка разработки специального законодательства в этой области. В большей части этого законопроекта акцент был сделан на проблемах обеспечения качества товаров и услуг, а только один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. М.А. Бычко комментировала, что «само появление этого законопроекта было первым шагом в создании потребительского законодательства. Впервые признавалась необходимость принятия

специальных норм законодательства, устанавливающих гарантии государственной защиты интересов потребителей» [8].

Инициатива Законопроекта Союза Советских Социалистических Республик в 1988 году «О стандартах товаров и обеспечении прав потребителей» столкнулась с негативной оценкой из-за значительного числа важных недостатков. Изначально отмечено было отсутствие разделения между привилегиями покупателя-человека и покупателя-организации. Кроме того, практически все обсуждения касались только качества товаров, что ограничивало права потребителей, такие как получение информации, возврат товара, право на коллективные иски и другие. Дискуссии о проекте закона не привели к его принятию из-за того, что большинство его положений были формальными и не могли быть реализованы на практике. В сентябре 1988 года в Российской Федерации была создана первая организация, занимающаяся защитой прав потребителей, под названием «Ленинградский клуб потребителей». Это событие стало значимым шагом в истории движения за права потребителей в России. Организация начала активно работать, обращая внимание на многочисленные проблемы, с которыми сталкивались потребители в условиях тогдашней советской экономической системы.

Уже через год, в 1989 году, была основана Ассоциация граждан СССР, важная общественная структура, призванная защищать интересы граждан в различных сферах жизни. Первым руководителем этой ассоциации был избран Анатолий Александрович Собчак, известный общественный и политический деятель, который впоследствии стал мэром Санкт-Петербурга.

«В дальнейшем более тридцати российских организаций, занимающихся защитой прав потребителей, объединились в Союз потребителей Российской Федерации. Это объединение стало одним из первых крупных независимых общественных организаций в России. Союз потребителей начал активно работать над защитой «прав граждан,

обеспечением прозрачности рынка и улучшением качества предоставляемых товаров и услуг» [6].

Важным шагом в развитии законодательства о защите прав потребителей стало принятие аналогичного закона в Союзе Советских Социалистических Республик 22 мая 1991 года. Закон содержал множество положений, направленных на защиту прав потребителей и предлагающих конкретные меры для их выполнения. Однако, к сожалению, закон так и не вступил в законную силу из-за распада СССР в декабре 1991 года, тем не менее, разработки, выполненные в рамках этого закона, стали основой для дальнейшего развития законодательства в постсоветских государствах, включая Российскую Федерацию. Как указывает Заслуженный юрист РФ М.В. Кротов «указанные черты, несомненно, являлись достоинствами этого нормативного акта» [23].

Закон СССР «О защите интересов потребителей» был значительным шагом в развитии защиты прав потребителей. Он представлял собой один из первых законодательных актов такого рода и позволял гражданам требовать компенсацию за психологический вред, причиненный потреблением товаров. Тем не менее, некоторые положения этого закона носили символический характер, например, гарантированный минимальный уровень потребления.

В 1992 году был принят Закон о защите прав потребителей. Этот закон включал множество важных положений для защиты интересов потребителей. Одним из ключевых моментов было установление невозможности ухудшения гарантий защиты прав потребителей при принятии других нормативных актов. Законодатель также установил, что только Руководство Российской Федерации имеет исключительное право на разработку письменных актов, касающихся потребностей покупателей. Любым министерствам и другим государственным органам запрещено передавать эти полномочия.

Закон классифицирует потребителя как индивидуума, покупающего или намеревающегося купить продукцию, услуги или деятельность для

личного применения. Важно отметить, что это правовое регулирование не распространяется на корпорации, так как основная цель закона – защита прав и интересов физических лиц. Введенные нормы уже соответствовали международным стандартам и впервые гарантировали в российском законодательстве усиленную защиту прав потребителей, особенно в случаях ущерба здоровью, жизни или имуществу.

Производители товаров обязаны нести ответственность перед потребителями и третьими лицами в течение десяти лет после выпуска продукции, даже без заключения контрактов. Это положение обеспечивает дополнительную защиту для потребителей.

Закона о защите прав потребителей также предоставляет особые привилегии потребительским объединениям, позволяя им активно участвовать в формировании потребительской политики в стране. Он представляет собой вертикальный документ, содержащий системообразующие нормы, отсылающие на другие нормативные правовые акты. В результате этих положений формируется целостная система правил для защиты интересов потребителей в Российской Федерации.

«Благодаря общим нормам и положениям данного закона, многие другие законы Российской Федерации и международные документы, признаваемые Россией, согласуются с ним. В 1996 году была принята новая редакция Закона о защите прав потребителей. Она более подробно регулировала права и обязанности производителей, исполнителей и продавцов в отношении установления срока службы и годности товаров и гарантийного срока на них» [34].

В российском законодательстве произошли важные изменения, касающиеся деятельности групп, защищающих права потребителей, таких как потребительские союзы и объединения. У них появилось право на получение 50% от суммы штрафа, наложенного за нарушение прав потребителей, в качестве возмещения за оказанные ими услуги по защите. Эти изменения означают, что потребители могут получить денежную

компенсацию от нарушителя, даже если у них нет финансовых потерь. Такая мера стимулирует активную защиту интересов потребителей со стороны общественных организаций.

Важно отметить, что государственная пошлина по делам, связанным с нарушением прав потребителей, не взимается с самих потребителей напрямую. Эти расходы берут на себя государственные и региональные органы, специализирующиеся на защите прав потребителей, таким образом освобождают потребителей от дополнительных затрат и упрощает процесс защиты их прав.

Существенные изменения были внесены в Закон о защите прав потребителей в 1997 году. В частности, новое регулирование предусматривает, что в случае возврата товара ненадлежащего качества, покупатель обязан по требованию продавца вернуть товар за собственный счет. Ранее для рассмотрения требований покупателя требовалось предъявление товарного или денежного чека. Однако теперь отсутствие этих документов не является основанием для отказа в удовлетворении требований клиента, что значительно упрощает процедуру возврата и защиты прав потребителей.

Эти изменения были направлены на создание более справедливой и «прозрачной» системы защиты потребителей, где их права строго охраняются, а процессы возврата и компенсации становятся более доступными и понятными.

Изменения также коснулись правил ответственности продавцов или организаций, исполняющих функции продавца, за дефекты товаров без установленного гарантийного срока. Теперь, если потребитель докажет, что такие дефекты возникли до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента, продавец «несет за них ответственность. Для товаров без указанных гарантийных сроков или сроков годности потребитель имеет право предъявить свои требования в разумный срок (ранее – в течение 6 месяцев, для недвижимости – до двух лет с момента передачи), при условии,

что законом или договором не установлены более длительные сроки. Определение обязательного срока и срока работы товара начинается с момента передачи его потребителю (если иное не указано в договоре), а не с момента продажи.

В 2004 г. были внесены изменения, касающиеся осуществления защиты прав потребителей органами местного самоуправления» [54].

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

В 2004 году «потребители были освобождены от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав» [55].

В соответствии с Законом о защите прав потребителей внесены изменения, а пункт 28 статьи 1 Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» был отменен. Эти корректировки направлены на усиление защиты прав потребителей.

Согласно новым законодательным изменениям, импортеры, будь то компании или физические лица, несут ответственность за качество ввезенных товаров и обязаны удовлетворять требования потребителей относительно их пригодности и соответствия заявленным характеристикам. Это нововведение направлено на усиление контроля качества товаров, поступающих на российский рынок, и обеспечение высоких стандартов обслуживания для всех потребителей.

Более того, введены дополнительные положения, которые позволяют продавцам и производителям устанавливать дополнительные обязательства по устранению недостатков товаров, обнаруженных после истечения

гарантийного срока. Эти положения предоставляют потребителям дополнительные гарантии и уверенность в том, что они могут рассчитывать на помощь и поддержку даже после того, как стандартный гарантийный срок закончился.

Нововведения предусматривают, что продавцы и производители могут самостоятельно принимать решения о продлении гарантийного обслуживания или предоставлении дополнительных услуг по ремонту и замене товара на длительный срок. Это может включать как бесплатное устранение дефектов, так и существенное снижение стоимости таких услуг для потребителя.

Данные изменения создают более благоприятные условия для потребителей, поскольку они повышают уровень ответственности поставщиков и производителей за качество своих товаров. Это также способствует росту доверия между клиентами и продавцами, стимулирует развитие добросовестной конкуренции и способствует улучшению общего качества товаров на российском рынке.

Суть изменений в том, что продавец теперь обязан договариваться с покупателем об условиях, сроках и порядке выполнения своих обязательств, тогда как производители могут устанавливать их самостоятельно. Ответственность продавцов, производителей и исполнителей за нарушение потребительских прав значительно возросла. В случае судебного разбирательства, если «суд станет на сторону производителя или иного участника спора, им может быть назначен штраф в размере 50% от суммы возмещения, подлежащей выплате потребителю.

Также, истцам предоставляется право выбирать суд при подаче исков о защите своих прав как потребителей. Если потребителя не устраивает работа филиала или представительства организации, он может обратиться в суд по месту нахождения этого филиала или представительства» [45].

В 2004 году в Законе о защите прав потребителей была добавлена новая статья 26.1 «Дистанционный способ продажи товара». Как следует из

названия, она регулирует вопросы покупки товара на расстоянии от потребителя. Однако содержание статьи не ограничивается этим – она определяет любую покупку товара, когда потребитель не может «ощупать» товар или его образец. Это относится как к онлайн-магазинам, так и к обычным магазинам, где заказ товара осуществляется по каталогам, брошюрам и т. д. Самое важное правило, установленное этой статьей, заключается в том, что потребитель имеет право вернуть товар без объяснения причин в течение 7 дней с момента его получения, а в некоторых случаях в течение трех месяцев.

Это право было установлено в связи с особенностями процесса заказа товара – потребитель не всегда способен до конца оценить все характеристики товара, а внешний вид может вводить в заблуждение. С 16 октября 2006 года вступил в действие Федеральный закон № 160-ФЗ, который внёс изменения в законодательные акты Российской Федерации и отменил некоторые положения, связанные с принятием Федерального закона «О рекламе». Этот закон обязывает изготовителей, исполнителей и продавцов предоставлять потребителям информацию о своей деятельности, лицензиях и/или свидетельствах государственной аккредитации, а также о органах, выдавших эти документы. Это способствует тому, чтобы потребители могли получать точную информацию о производителях и продавцах.

Изменения, внесенные в Закон о защите прав потребителей в 2007 году, в первую очередь затронули статью 18, которая определяет права потребителя в отношении бракованных товаров. Основные права потребителя – ремонт, обмен или возврат товара – остались неизменными. Однако, в законе было упразднено понятие «дорогостоящий товар», которое ранее вызывало много неоднозначностей.

Кроме того, в Законе о защите прав потребителей в 2007 году была введена новая статья 23.1, которая регулирует последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.

Ранее ГК РФ предусматривал такую возможность, но продавец не несет ответственности. Теперь согласно новой статье, при просрочке с передачей товара покупателю, последний может требовать неустойку в размере 0,5% от суммы предоплаты за каждый день задержки.

В 2007 году введены изменения в потребительском кредитовании: при получении кредита гражданам обязаны предоставлять информацию о сумме кредита, общей сумме выплат и графике погашения. Это помогло потребителям лучше понимать кредитные условия, а также принимать обоснованные финансовые решения. Нововведение касается информации, предоставляемой при заключении договора, а не самих условий договора.

«Обязанной стороной по своевременному доведению этой информации в целях обеспечения возможности правильного выбора товара (работы, услуги) потребителем является тот, кто на практике фактически предоставляет потребителю соответствующий кредит, т.е. либо продавец – в рамках договора купли-продажи товара в кредит, в том числе с рассрочкой платежа, либо исполнитель (банк или иная кредитная организация) – в рамках кредитного договора» [13].

Наряду с этими ключевыми изменениями, Закон о защите прав потребителей предусматривает принятие Правительством России соответствующих правил для регулирования конкретных вопросов и видов услуг.

В период с 2005 по 2007 годы Правительство активно использует это право и принимает различные правила и нормативные акты для более точного регулирования отдельных сфер оказания услуг.

Основная цель принятых Правительством Российской Федерации правил – регулирование новых рынков услуг, возникших в результате развития телекоммуникационных технологий. Эти правила направлены на упорядочение и согласование взаимодействия между поставщиками услуг и потребителями, а также на защиту прав последних.

В связи с постоянным развитием технологий и появлением новых услуг, таких как интернет-провайдеры, мобильные операторы, электронная коммерция и тому подобное, было необходимо создание правил, которые бы устанавливали общие стандарты качества, безопасности и предоставления услуг. Такие правила способствуют установлению более прозрачной и справедливой среды для взаимодействия между поставщиками и потребителями.

Федеральный закон № 242, принятый 18 июля 2011 года, устанавливает правила продажи различных товаров и организует государственный надзор за защитой прав потребителей. Этот надзор осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. При общественном контроле, организации потребителей не могут требовать предоставления документов или выполнения действий, если это не предусмотрено законом.

В марте 2011 года впервые в Российской Федерации был опубликован общественный доклад Объединения потребителей России «Легко ли быть потребителем в России?». В докладе отмечается, что «в России само введение понятия национальной системы защиты прав потребителей является положительным моментом, поскольку позволяет целостно и во взаимосвязи выделить возможности защиты потребителей» [29].

Федеральный закон от 28.07.2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» устанавливает, что прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

В августе 2017 года Правительством Российской Федерации была одобрена Стратегия, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 23 марта 2018 № 481-р (далее – стратегия) государственной политики в сфере защиты прав потребителей до 2030 года. Основная цель данной стратегии заключается в обеспечении надлежащего соблюдения прав граждан на

доступ к безопасным товарам и услугам, а также в защите интересов потребителей и повышении уровня и качества жизни населения России.

Одним из важных элементов стратегии является разработка действенной системы контроля и мониторинга качества товаров и услуг, а также деятельности предприятий и организаций, занимающихся производством и оказанием услуг. Такой подход помогает предотвратить недобросовестную конкуренцию и обеспечить защиту прав потребителей от товаров ненадлежащего качества или потенциально опасных продуктов.

Еще одним важным направлением стратегии является повышение информированности потребителей о своих правах и способах их защиты. Для этого предусматривается создание информационных порталов, проведение просветительских мероприятий, а также обеспечение доступа к правовой информации в сфере защиты прав потребителей.

Кроме того, стратегия предусматривает усиление мер государственной поддержки и защиты потребителей, включая разработку новых нормативных актов и правил, регулирующих отношения между поставщиками и потребителями. Такая поддержка направлена на создание благоприятного и устойчивого бизнес-климата, где права потребителей будут соблюдаться и защищены.

Согласно данной стратегии «развитие сферы защиты прав потребителей осуществляется в русле общего курса экономических, социальных и правовых реформ с учетом институциональных преобразований и влияния конкуренции на экономическое положение граждан на потребительском рынке» [2].

Глава IV Закона о защите прав потребителей определяет систему органов федерального, регионального и муниципального уровней во взаимодействии с общественными объединениями потребителей, формирующих национальную систему защиты прав потребителей [18].

Составляющие эту систему элементы осуществляют весь комплекс работ по формированию и реализации национальной политики в сфере

защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях [18].

Федеральный уровень в этой системе представляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор), которая осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей [26].

В субъектах Российской Федерации региональные органы власти предпринимают значимые шаги для защиты прав потребителей. Президент Российской Федерации поручил разработать и внедрить соответствующие программы в каждом регионе страны.

Местный уровень защиты прав потребителей тесно связан с обществом, что облегчает обработку жалоб, консультации по правам граждан и судебную защиту.

Согласно представленному Государственному докладу Роспотребнадзора «Защита прав потребителей в 2019 году» «органы местного самоуправления занимают особое место в национальной системе защиты прав потребителей, так как в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» решают вопросы местного значения, в том числе используя полномочия, предоставленные Законом о защите прав потребителей, обеспечивают оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому гражданину» [18].

«В рамках представленных полномочий органы местного самоуправления вправе осуществлять рассмотрение обращений потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей, обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга

потребителей), а также разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей» [18].

Законом о защите прав потребителей «определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей» [2].

Особенности российского законодательства в области защиты прав потребителей тесно связаны с переходом к рыночной экономике, возникновением кризисов и процессами монополизации. Введены жесткие законы и меры, направленные на защиту интересов потребителей. Россия принимает более жесткие меры по сравнению с другими странами, чтобы обеспечить надежную защиту потребительских прав в условиях нестабильной экономики. Законы и система контроля способствуют созданию безопасной и справедливой среды для потребителей, определяя задачи и функции юридических органов, ответственных за защиту потребительских прав.

Актуализация законодательства о правах потребителей отражает изменения в общественной жизни страны. Сегодня защита прав потребителей претерпевает трансформации: для успешного ведения бизнеса предприятиям важно учитывать интересы своих клиентов. Многие компании устанавливают более высокие стандарты поведения, чем того требуют законы, чтобы лучше удовлетворять потребности потребителей. В 2018 году был принят Закон о защите прав потребителей, который расширил права граждан на получение информации о товарах и услугах и ввел новые стандарты качества.

Из-за введения ограничительных мер в связи с распространением нового коронавируса, многие россияне столкнулись с проблемами по выплате кредитов и займов. Потеря работы, сокращение заработной платы и вынужденный неоплачиваемый отпуск, вызванные этими мерами, привели к тому, что люди больше не могут погашать ранее взятые кредиты. Несмотря на активные усилия банков и государства по оказанию поддержки, включая

перенос сроков платежей и снижение суммы платежей, государство решило особенно поддержать тех, у кого доходы упали на 30% и более по сравнению со среднемесячным доходом за прошлый год.

Соответствующие изменения были внесены Федеральным законом от 3 апреля 2020 года №106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа» (далее – Закон №106-ФЗ). Этот закон вводит так называемые «кредитные каникулы» – льготный период, во время которого заемщику предоставляется отсрочка погашения суммы основного долга и уплаты процентов по кредитам и займам, включая ипотечные кредиты.

С 1 сентября 2022 года Закон о защите прав потребителей дополнен перечнем недопустимых договорных условий, ущемляющих права потребителей. Данные изменения были введены статьей 1 Федерального закона от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ и касаются части 1 статьи 16 Закон о защите прав потребителей. Ранее такие условия признавались недействительными, но теперь ввелся регламентированный список. «Недопустимыми условиями считаются, например, право продавца на односторонний отказ от обязательств, ограничения права потребителя на выбор подсудности споров, штрафы для потребителя и ограничение ответственности продавца. Перечень открыт и дополняет существующие нормы. Продавец обязан возместить убытки в полном объеме, если такие условия повлекут ущерб, и рассмотреть требование потребителя об их исключении в течение 10 дней» [19].

Изменения Закона о защите прав потребителей в 2023-2024 годах касались в основном введения обязательных маркировок и введением в систему «Честный знак» различных категорий товаров.

Законодательство в области защиты прав потребителей в России непрерывно эволюционирует, стремясь обеспечить максимальную защиту их

интересов. В современных условиях защита прав потребителей приобретает особое значение для общества. В Российской Федерации этому аспекту уделяется пристальное внимание, и нормативные акты в данной сфере постоянно обновляются и совершенствуются. Эволюция законодательства о защите прав потребителей отражает значительные изменения в экономической и социологической обстановки в стране.

1.3 Источники правового регулирования защиты прав потребителей в Российской Федерации

Основой защиты прав граждан в Российской Федерации является Конституция. Например, в статье 7 указано, что Россия является социальным государством, обязующимся заботиться о благополучии и здоровье своих граждан. Одним из ключевых способов достижения этого «является создание законов, направленных на защиту прав потребителей, проблемы которых остаются актуальными и требуют совершенствования правового регулирования» [6].

Государство сосредоточивает усилия на обеспечении эффективной защиты прав потребителей и сохранении здоровья и безопасности населения. Эти задачи реализуются через разработку и принятие нормативных актов, предусматривающих четкие механизмы ответственности за нарушение данных прав. Защита прав потребителей охватывает широкий спектр мероприятий, «направленных на поддержание баланса в общественных отношениях, в частности во взаимодействии между покупателями и продавцами.

Потребитель – это лицо, приобретающее товары или услуги для личных или бытовых нужд, а не с целью перепродажи. Продавец – это коммерческий агент или производитель товаров, который продаёт продукцию или услуги гражданам. В этой связи, особая роль государства заключается в определении прав потребителей, выявлении возможных

нарушений этих прав» [7], а также в разработке эффективной защиты потребителя и установлении ответственности за пренебрежение этими правами.

Рыночная экономика предполагает свободный обмен товаров и услуг между продавцами и покупателями. Однако для обеспечения справедливости и безопасности этого обмена необходима адекватная защита прав потребителей. Это защита гарантирует, что покупатели могут доверять качеству приобретённой продукции, а также эффективно решать проблемы, возникающие вследствие несоответствия товаров или услуг заявленным стандартам.

Законы, направленные на защиту прав потребителей, создают правовые рамки, которые регулируют отношения между покупателями и продавцами. Они устанавливают стандарты качества, безопасности и информированности, а также определяют механизмы урегулирования конфликтов.

Современное законодательство о «защите прав потребителей» самостоятельно основывается на нормах, регулирующих различные аспекты рыночных и социальных отношений.

Регулирование отношений в защите прав потребителей описано в Законе о защите прав потребителей» [17]. Эта статья определяет особенности действующего законодательства в этой области.

Существуют четыре уровня нормативных положений, регулирующих отношения между покупателями и продавцами:

- 1) ГК РФ, который является основой законодательства.
- 2) Закон о защите прав потребителей, содержащий общие правила.
- 3) Другие законы, расширяющие и уточняющие правила.
- 4) Различные нормативные акты, конкретизирующие отдельные положения.

Гражданский кодекс РФ играет важную роль в регулировании отношений между покупателями и продавцами. При изучении законодательства о защите прав потребителей следует обратить внимание на

разные уровни нормативных актов. Важно также рассмотреть систему норм в вертикальном и горизонтальном планах, так как они охватывают конкретные области защиты прав потребителей. В статье 3 ГК РФ перечислены федеральные акты, регулирующие гражданские отношения и устанавливающие их особенности. Эта статья также определяет область применения указанных законов.

Основные принципы защиты прав потребителей изложены во второй части ГК РФ. Эта часть регулирует вопросы купли-продажи, аренды, подрядных работ, предоставления услуг и другие аспекты взаимоотношений между покупателями и продавцами.

Структура общественных отношений основывается на действующих законах, которые принимают во внимание конституционные права и свободы российских граждан. Одним из главных нормативных актов, как было описано ранее, защищающих права потребителей, является Закон о защите прав потребителей, принятый в 1992 году. Как видно из раздела 1.2 настоящей работы с момента его принятия, закон неоднократно обновлялся и изменялся для усиления защиты прав потребителей.

Особое внимание следует уделить преамбуле, где четко определяются ключевые понятия, связанные с правами потребителей. Важно отметить, что преамбула также подчеркивает значимость различных участников таких отношений, включая потребителя, производителя и продавца.

Система защиты прав потребителей включает в себя четыре ключевых раздела, каждый из которых играет важную роль в обеспечении прав и интересов потребителей:

а) Общие положения.

Этот раздел служит основой для всей системы защиты прав потребителей. Он устанавливает основные правила взаимодействия всех участников потребительского процесса, включая потребителей, продавцов, производителей и исполнителей услуг. В этом разделе формулируются основные принципы и цели защиты прав потребителей, определяются

понятия и термины, используемые в законодательстве, а также оговариваются права и обязанности потребителей и поставщиков товаров и услуг. Этот раздел является фундаментом для заключения договоров и обеспечивает правовую основу для разрешения споров.

б) Права потребителей при продаже товаров.

Второй раздел направлен на регулирование отношений между продавцом и покупателем. Здесь определяются нормы и условия продажи товаров, включая обязательства продавца по предоставлению полной и достоверной информации о товаре, его качестве и безопасности, гарантийные обязательства, а также порядок возврата и обмена товаров. В этом разделе также прописаны права потребителей на отказ от товара, если он не соответствует заявленным характеристикам или имеет недостатки. Этот раздел помогает обеспечить прозрачные и справедливые условия сделок и защитить потребителей от недобросовестных продавцов.

в) Права потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

Третий раздел посвящен вопросам, связанным с предоставлением различных услуг и выполнением работ. Здесь разграничиваются обязательства исполнителей услуг и подрядчиков, устанавливаются стандарты качества и безопасности услуг, а также описываются механизмы контроля и ответственности за нарушения. В этом разделе потребители могут узнать о своих правах на информацию, на отказ от услуг, на возмещение убытков в случае ненадлежащего исполнения работ или оказания услуг. Этот раздел является важным для обеспечения высокого уровня сервиса и защиты интересов потребителей в сфере услуг.

г) Государственная и общественная защита прав потребителей.

Четвертый раздел посвящен «контролю за соблюдением правовых норм и взаимодействию с общественными организациями, занимающимися защитой прав потребителей. В этом разделе описываются функции и полномочия государственных органов, отвечающих за контроль над исполнением законодательства о защите прав потребителей, а также роль

общественных организаций в защите интересов потребителей» [34]. Здесь также рассматриваются вопросы административной и судебной защиты прав потребителей, меры по предотвращению нарушений и механизмы компенсации ущерба. Этот раздел обеспечивает комплексную защиту прав потребителей на всех уровнях.

Эти четыре раздела формируют систему защиты прав потребителей, которая способствует развитию добросовестной конкуренции, улучшению качества товаров и услуг и укреплению доверия между потребителями и поставщиками.

Чтобы обеспечить качество и безопасность товаров и услуг, а также защитить права потребителей, на федеральном уровне действует несколько значимых нормативных актов:

- Федеральный закон от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании».

Данный закон играет ключевую роль в установлении технических стандартов и требований к продукции, которая поступает на российский рынок. Он охватывает широкий спектр товаров, начиная от потребительской электроники до строительных материалов. Закон определяет правовые основы для разработки, принятия и применения технических регламентов, а также сертификационных процедур и стандартов, которые гарантируют соответствие продукции установленным требованиям безопасности и качества.

- Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

Этот закон регулирует правила производства, хранения, транспортировки и реализации пищевых товаров. Он устанавливает требования к составу продуктов, условиям их хранения и маркировки, а также контроль за качеством продукции. Закон предоставляет гарантии потребителям, что они покупают безопасные и качественные продукты

питания, и предусматривает меры ответственности для производителей и продавцов, не соблюдающих установленные нормы.

- Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

Данный закон направлен на обеспечение соблюдения санитарных и гигиенических норм в различных сферах деятельности, включая производство и реализацию продукции, оказание услуг и эксплуатацию общественных объектов. Он регулирует вопросы защиты населения от влияния вредных факторов окружающей среды, устанавливает санитарные правила и нормы, а также предусматривает проведение эпидемиологического контроля и надзора. Это закон играет важную роль в предупреждении распространения инфекционных и неинфекционных заболеваний.

Каждый из этих нормативных актов направлен на создание системы, которая обеспечивает высокие стандарты качества и безопасности продукции и услуг. Они работают в комплексе, дополняя друг друга, и являются основой для защиты интересов потребителей. В совокупности эти законы формируют надежную правовую базу, которая способствует развитию добросовестной конкуренции, улучшению качества товаров и услуг и укреплению доверия между потребителями и поставщиками.

Таким образом, современная система защиты прав потребителей учитывает изменения на рынке и обновляет законодательство, чтобы обеспечить эффективную защиту прав потребителей.

Особую важность имеет также Федеральный закон, принятый 13 марта 2006 №38-ФЗ «О рекламе», который способствует развитию системы защиты прав потребителей путем стандартизации взаимодействия между всеми участниками данного процесса.

В соответствии с ГК РФ все законы должны соответствовать его положениям. Указы Президента и постановления Правительства тоже должны быть согласованы с законодательством.

На уровне регионов органы власти субъектов Российской Федерации принимают значимые меры, направленные на защиту прав потребителей. Эти усилия включают, но не ограничиваются следующими действиями:

- Создание и внедрение региональных программ.

Президент Российской Федерации дал поручение всем субъектам Федерации разработать и реализовать специальные программы, направленные на защиту прав потребителей. Эти программы разрабатываются с учетом особенностей каждого региона и предполагают комплексный подход к решению проблем, связанных с защитой потребительских интересов.

- Контроль качества товаров и услуг.

Органы региональной власти проводят регулярный контроль качества товаров и услуг, предлагаемых на местном рынке. Для этого могут привлекаться независимые эксперты и специализированные организации, а также проводиться мониторинг потребительских жалоб.

- Информационная поддержка.

На региональном уровне осуществляется информирование населения о правах потребителей и способах их защиты. Это включает проведение семинаров, выпуск информационных бюллетеней, а также работу горячих линий и консультативных центров.

- Юридическая помощь.

Региональные власти организуют предоставление бесплатной юридической помощи потребителям, столкнувшимся с нарушением своих прав. Консультации могут проводиться как в очном, так и в дистанционном формате.

- Разрешение споров.

Создаются и поддерживаются региональные структуры, занимающиеся рассмотрением споров между потребителями и поставщиками товаров или

услуг. В рамках их полномочий возможно разрешение конфликтных ситуаций без обращения в суд.

– Проведение проверок и инспекций.

Надзорные органы в регионах регулярно проводят проверки и инспекции предприятий и организаций, предоставляющих товары и услуги, с целью выявления нарушений правил и стандартов качества.

– Разработка и внедрение стандартов.

Важной частью работы на региональном уровне является разработка и внедрение стандартов качества и безопасности товаров и услуг, соответствующих местным условиям и потребностям. Эти меры, организованные на региональном уровне, способствуют созданию более безопасной и справедливой среды для потребителей, а также стимулируют улучшение качества товаров и услуг, предлагаемых местными предприятиями и организациями.

При разрешении споров и претензий особое внимание уделяется законам и правительственным постановлениям. Законодательство устанавливает правила для потребителей и продавцов при заключении различных договоров.

Правоприменительная практика совершенствуется благодаря постановлениям Верховного Суда, которые помогают обеспечить защиту прав потребителей. Важным аспектом является создание условий для стабильных гражданских отношений. Нормативные акты играют важную роль в контроле качества продукции, работ и услуг.

Данная система основана на нескольких принципах, включая замену устаревших законов новыми, специализацию документов и ясное определение ключевых положений. Приоритет федеральных законов подчеркивает структурированность этой системы, направленной на соблюдение правил и стандартов в сфере обращения с товарами и услугами. Контроль за соблюдением норм и выявление противоречий являются

обычной практикой в правовой сфере. В то же время, возникают ситуации, связанные с защитой прав потребителей, когда Гражданский кодекс РФ получает первостепенное значение перед федеральными законами.

Изучение законов и правил играет важную роль в систематизации информации и понимании их ключевых аспектов. Например, Закон о защите прав потребителей направлен на улучшение взаимоотношений между людьми, чтобы снизить возможность конфликтов.

Когда дело касается заключения и исполнения договоров, важно разобраться в правах и обязанностях сторон. Это касается всех компаний и организаций, занимающихся бизнесом. Надзор за всеми этими отношениями осуществляют местные власти, уполномоченные учреждения (например, Роспотребнадзор), а также различные общественные объединения и организации.

В защите прав потребителей особенно важную роль играет Роспотребнадзор. В период пандемии Роспотребнадзор активно предоставляет гражданам рекомендации и помощь в защите их прав. Организация также создала рекомендации для предприятий, связанные с рисками в условиях распространения коронавирусной инфекции. Пандемия безусловно изменила обычный порядок вещей, вынуждая компании пересматривать условия договоров, а потребителей – пересматривать свои покупки и использование услуг.

В 2020 году, в период пандемии, многие потребители столкнулись с проблемами в различных сферах, таких как туризм, авиаперевозки, онлайн-торговля, развлекательные мероприятия и кредитование. Многим людям было сложно вернуть деньги за неиспользованные товары или услуги. Для защиты прав потребителей и урегулирования ситуации государство приняло новые законы. Например, был принят Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон от 03.04.2020 №106-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий

кредитного договора, договора займа», которые позволяют заемщикам отложить выплаты кредитов на определенный срок.

В законодательство внесли изменения, разрешающие продажу лекарств без рецепта через интернет-магазины, таким образом, государство упростило жизнь многим гражданам. Эта мера является частью стратегии государства по защите населения от распространения коронавирусной инфекции. Она включает установление ограничений и предоставление льгот гражданам-потребителям. На данном этапе необходимо продолжить обеспечивать поддержку социально уязвимых граждан и малого среднего бизнеса, чтобы предотвратить негативные последствия кризисных мер.

В 2022 году российские потребители начали ощущать на себе последствия введения механизма параллельного импорта. Это нововведение позволило ввоз товаров в страну без согласия правообладателей, что имеет как положительные, так и отрицательные последствия.

С одной стороны, параллельный импорт предоставил потребителям возможность приобретать широкий и привычный ассортимент товаров, что особенно важно в условиях дефицита и санкционного давления, когда товарные запасы могут быть ограничены. Увеличение доступных брендов и продуктов способствует конкурентоспособности рынка и помогает даже снизить цены на некоторые категории товаров.

С другой стороны, возникли определенные риски, связанные с качеством и обслуживанием продукции, так как параллельный импорт может привести к появлению товаров с другими стандартами качества, не всегда адаптированными для местных условий использования. Также, при отсутствии официальных каналов дистрибуции, потребители столкнулись с проблемами в отношении гарантийного и постгарантийного обслуживания.

Действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей обеспечивает комплексную защиту всех участников потребительских отношений. Законодательные акты регулируют разнообразные аспекты этой области, что позволяет установить стандарты и разрешать различные

ситуации, связанные с правами потребителей. Уполномоченные органы работают над тем, чтобы обеспечивать защиту прав через индивидуальные и комплексные меры.

Однако, проанализировав первые три параграфа данной выпускной квалификационной работы, можно заметить, что с 2022 года возникли нерешенные проблемы, связанные с внедрением механизма параллельного импорта. Несмотря на наличие законодательной защиты, сам факт появления параллельного импорта создал новые вызовы и выявил существующие пробелы в правовом регулировании, которые на данный момент не нашли должного разрешения.

Эти проблемы могут быть связаны с рядом факторов. Во-первых, особые условия правового регулирования новых товаров, которые поступают на рынок через параллельный импорт, порождают сложности в их сертификации и соблюдении стандартов качества. Во-вторых, существует множество вопросов, касающихся обеспечения потребителей необходимыми гарантиями и качественным сервисным обслуживанием. Указанные аспекты особенно важны в контексте конкуренции между традиционными и параллельными поставками товаров.

Выявленные проблемные аспекты требуют дальнейшего изучения и серьезного внимания со стороны законодательных органов. Необходимы шаги по совершенствованию правовой базы, чтобы она могла адаптироваться к новым реалиям рынка, что в свою очередь, позволит обеспечить полноценную защиту прав потребителей в условиях постоянно меняющейся экономической среды и повысить их уверенность в приобретении товаров, поступающих через параллельный импорт.

ГЛАВА 2 Формы и способы защиты прав потребителей в Российской Федерации

2.1 Формы защиты прав потребителей в Российской Федерации

Права потребителей, как и иные гражданские права, могут быть реализованы в полной мере только при наличии эффективных механизмов их защиты. Правовая система, созданная для охраны интересов потребителей, основывается на двух ключевых элементах: превентивных мерах и мерах защиты. Превентивные меры, которые состоят из надзорных мероприятий и принятий мер, направленных на предотвращение нарушения прав потребителей, формируют устойчивую правовую основу, направленную на предотвращение возможных нарушений. Однако, если права потребителей уже оказались под угрозой или были нарушены, вступают в действие меры защиты. Эти меры охватывают широкий спектр процедур и действий, предназначенных для восстановления нарушенных прав и возмещения причиненного ущерба.

Анализ правовых норм, касающихся защиты потребительских прав, выявляет множество процедурных и процессуальных механизмов, которые можно рассматривать как разнообразные инструменты для «защиты интересов потребителей. Одним из ключевых аспектов является отсутствие в процессуальном законодательстве четкого определения термина «форма защиты». Эта неопределенность зачастую приводит к путанице, когда данное понятие смешивают с материально-правовыми методами защиты прав потребителей» [6]. Такая ситуация может создавать сложности как для правозащитников, так и для самих потребителей, которые пытаются разобраться в том, как именно они могут защитить свои права. Чтобы улучшить эффективность правового регулирования в этой области, необходимо четкое разграничение понятий и разработка понятных и доступных форм защиты, адаптированных к реальным ситуациям, с

которыми сталкиваются граждане. В результате потребители могут испытывать затруднения в выборе наиболее эффективной стратегии защиты своих прав.

В этом контексте важно подчеркнуть необходимость развития правовых норм, которые бы четко разграничивали формы и способы защиты. Это позволит избежать излишней путаницы и обеспечит более эффективное соблюдение и защиту прав потребителей. То есть, формирование четких и понятных процедур является ключевым фактором для создания среды, где права потребителей будут надежно защищены.

Эффективность защиты прав потребителей во многом зависит от ясного понимания и применения, как превентивных мер, так и защитных механизмов. Грамотное истолкование правовых норм и процедур позволяет сформировать условия, при которых права потребителей надлежащим образом соблюдаются, что способствует укреплению доверия и улучшению качества товаров и услуг на рынке.

В юридической науке вопрос о том, что именно подразумевается под «формой защиты права», по-прежнему вызывает дискуссии. Одни специалисты рассматривают ее как определенный алгоритм действий, который должен выполняться компетентными органами для обеспечения прав и законных интересов граждан. Другие видят в форме защиты комплекс организационных мероприятий, интегрированных в правовую систему, служащих для защиты прав в рамках установленного правового режима.

В свою очередь, отдельные эксперты склонны уделять внимание анализу форм защиты в контексте их взаимосвязи с методами защиты. Они подчеркивают, что формы и методы защиты не являются изолированными элементами, а должны рассматриваться в комплексе, так как оба аспекта взаимодополняют друг друга, обеспечивая более эффективную защиту прав граждан. Это различие важно для выработки эффективных стратегий правовой защиты и обеспечения максимальной защиты для граждан.

Первый подход акцентирует внимание на структурированной и системной реализации защитных мер, где каждая форма включает конкретные шаги и процедуры, направленные на эффективное устранение нарушений прав потребителей и восстановление справедливости. Такой подход считается более точным и прагматичным, так как он включает в себя как организационные, так и процессуальные аспекты защиты.

Второй же подход нацелен на рассмотрение форм защиты сквозь призму способов защиты, подчеркивая их практическую реализацию. Это предполагает, что формы защиты должны быть тесно связаны с конкретными методами и средствами восстановления нарушенных прав, что делает данный подход более динамичным и ориентированным на реальное применение в различных ситуациях.

Разнообразие вышеизложенных подходов к определению форм защиты права демонстрирует сложность и многогранность этой правовой категории, требующей глубокого и комплексного анализа для обеспечения эффективной правовой защиты прав потребителей.

Соглашаясь с утверждением, что каждая форма защиты связана с определенными способами реализации, важно провести четкую границу между этими двумя правовыми категориями. Форма защиты права является отдельной юридической категорией, которая охватывает определенные законодательством процедурно-процессуальные методы защиты для различных типов прав. Это понятие включает в себя комплекс мер и процессов, которые разрабатываются для обеспечения эффективной реализации защиты конкретных правовых интересов. Такие формы защиты учитывают специфику различных правоотношений и направлены на адаптацию правовых механизмов к уникальным обстоятельствам каждого дела. Благодаря этому подходу, достигается баланс между формальными требованиями законодательства и реальными потребностями в защите прав граждан и организаций, что помогает обеспечить более целенаправленное и контекстуально обоснованное применение правовых норм.

В контексте защиты прав потребителей форма защиты может быть понята как «определенный законом процессуальный порядок, который может осуществляться как через судебные, так и через внесудебные механизмы, в зависимости от того, какой орган или субъект уполномочен на реализацию данной защиты. Это интегрированное понимание позволяет более гибко и эффективно применять закон для обеспечения правовой защиты потребителей, создавая возможности для оперативного разрешения споров и предотвращения возможных нарушений» [3].

Такой подход способствует не только защите прав потребителей, но и улучшению общего потребительского климата, укрепляя доверие граждан к правовым институтам и повышая качество обслуживания на рынке.

Форма защиты прав является «преимущественно процессуальным понятием и тесно связана с концепцией защиты прав в гражданском процессе, упоминаемой в статье 5 ГПК РФ. Такой подход к защите прав имеет свои корни в римском праве, где существовали формы самозащиты и государственной защиты» [50].

Для потребителей предусмотрены как судебные, так и внесудебные способы обеспечения прав. До внесения последних изменений в ГК РФ, осуществленных в рамках Федерального закона, понятие формы защиты права в значительной степени определялось через механизм института подведомственности. Этот институт обеспечивал четкое разделение юрисдикции между различного рода судебными и внесудебными инстанциями. В границы их полномочий входили конституционные суды, суды общей юрисдикции, арбитражные суды, а также иные компетентные органы. Такая структура позволяла каждому из указанных органов выполнять свои функции в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами, обеспечивая специализированный подход к защите прав в зависимости от характера правового вопроса или спора.

Существуют две основные формы защиты: юрисдикционная и неюрисдикционная. В рамках юрисдикционной формы ученые делят её на

общую (судебную) и специальную (административную) в зависимости от субъекта, предоставляющего защиту. Юрисдикционная защита предполагает судебное рассмотрение в соответствии с пунктом 1 статьи 9 ГК РФ «(общий порядок) и административное производство (специальный порядок). Согласно пункта 2 статьи 9 ГК РФ, обращение за защитой прав к органам власти или управления не исключает возможности обращения в суд с иском о защите права, если это не противоречит законодательству» [46]. Неюрисдикционная форма включает самозащиту, где лицо защищает свои нарушенные субъективные права и интересы самостоятельно, без обращения в государственные или другие компетентные органы, как это указано в статье 14 ГК РФ. Профессор Ю.В. Ячменев считает, что для того «чтобы осуществить защиту своих прав и добиться желаемых результатов, необходимо знать, какими именно средствами, способами осуществлять защиту своих прав» [63].

Сегодня для определения подходящей формы защиты прав потребителей используются критерии, которые помогают разграничить полномочия между различными органами. Эти критерии включают характер и природу правоотношений, юридические цели, а также инструменты и методы защиты. Они также учитывают правовую активность индивидов и особенности функционирования правоприменительных органов, что позволяет более гибко и эффективно защищать права потребителей в современном обществе.

Такой подход способствует более точному распределению компетенции, что обеспечивает более целенаправленное применение норм права. В результате создается возможность для повышения эффективности системы защиты прав потребителей, гибко адаптируясь к специфике каждого случая и специфических потребностей граждан.

Благодаря такому детальному разграничению полномочий и ролей, удастся создавать более прозрачные и предсказуемые механизмы разрешения споров, а также укреплять доверие потребителей к правовым институтам и

органам, ответственным за соблюдение их прав. Это, в свою очередь, стимулирует компании к улучшению качества продукции и услуг, предоставляемых на рынке.

К понятию «самозащита» существует два основных подхода. Один из них, сформулированный В.П. Грибановым заключается в том, что «к самозащите гражданских прав относится совершение управомоченным лицом действий фактического характера, направленных на охрану его личных или имущественных прав и интересов, интересов и прав других лиц и государств» [17]. «При таком понимании к самозащите относятся фактические действия собственника или иного законного владельца, направленные на охрану имущества, а также аналогичные действия, совершенные в состоянии необходимой обороны и в условиях крайней необходимости» [50].

Ю.Г. Басиным, который одним из первых в советской литературе выдвинул «понятие самозащиты гражданских прав и который включает в это понятие не только действия фактического характера, но и юридические акты, совершаемые управомоченным лицом в одностороннем порядке с целью защиты или восстановления нарушенного субъективного права (например, безакцептное списание задолженности, отказ покупателя от продукции и т.п.)» [4].

Еще одной формой защиты прав является прекращение или изменение существующих правоотношений. Такое прерывание или модификация возможны исключительно в тех случаях, которые четко предусмотрены законодательством или согласованы сторонами в договоре. Этот подход позволяет обеспечивать заинтересованным лицам реализацию их права на изменение или завершение определенных правоотношений.

Основаниями для таких изменений или прекращения могут выступать законные обстоятельства, которые свидетельствуют о необходимости пересмотра отношений. Защита прав потребителей охватывает множество аспектов, включая продажу товаров, не отвечающих надлежащему качеству,

оказание услуг, которые не соответствуют установленным стандартам, а также невыполнение обязательств по обеспечению безопасности и здоровья потребителей. Кроме того, она включает в себя случаи предоставления ложной или неполной информации о товарах и услугах, что может ввести потребителя в заблуждение. Правоотношения в этой области регулируются как судебной, так и внесудебной формами защиты, что позволяет восстанавливать справедливость и защищать интересы потребителей.

Используя данную форму защиты, можно не только восстановить справедливость в конкретных случаях, но и создавать стимулы для бизнеса предлагать более качественные товары и услуги, а также обеспечивать прозрачность и честность в отношениях с потребителями. Это способствует укреплению доверия между сторонами и способствует улучшению общего качества рыночных отношений.

Защита прав потребителей без обращения в суд предполагает, что потребитель имеет возможность обратиться с претензией напрямую к продавцу (производителю, исполнителю) без подачи судебного иска. Претензионный порядок является еще одной формой защиты и установлен для стимуляции сторон к самостоятельному разрешению возникших споров и мотивации продавца (производителя, исполнителя) к добровольному удовлетворению законных требований клиента, что способствует быстрому урегулированию нарушений прав. Если требования потребителя оправданы, их удовлетворение является обязанностью продавца (производителя, исполнителя). Однако, если продавец (производитель, исполнитель) отказывается добровольно исполнить требования полностью или частично, потребитель сохраняет право обратиться в суд для защиты своих интересов.

Анализ положений Закона о защите прав потребителей (пункт 6 статья 13) [19] показывает, что «обязательный досудебный претензионный порядок урегулирования потребительских споров предусмотрен лишь в определенных случаях, установленных законодательством. Например, обязательность такой процедуры предусмотрена в ситуации неисполнения или ненадлежащего

исполнения оператором связи своих обязательств по договору об оказании услуг связи (п. 4 ст. 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»)) [57], а также «в случаях, связанных с перевозкой пассажиров, багажа, груза или буксировкой объектов водным транспортом (п. 1 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации)» [22].

Если соблюдение досудебного (претензионного) порядка является обязательным, его игнорирование ведет к возврату искового заявления на этапе обращения в суд, как указано в статье 136 ГПК. РФ В случае, если это нарушение будет выявлено уже после того, как заявление принято, дело может быть оставлено без рассмотрения в соответствии со статьей 222 ГПК РФ. Таким образом, выполнение требований досудебного урегулирования споров имеет обязательный характер.

Одним из эффективных инструментов «защиты прав потребителей является медиация, регулируемая Федеральным законом от 27 июля 2010 №193-ФЗ» [58]. Этот метод альтернативного разрешения споров открывает перед сторонами возможность достичь мирного соглашения при посредничестве нейтрального медиатора. Такая форма взаимодействия не только способствует более оперативному и обоюдовыгодному решению конфликтов, но и значительно разгружает судебные инстанции, уменьшая количество дел, требующих вмешательства суда. Кроме того, процесс медиации помогает сохранить конструктивные и позитивные отношения между сторонами, что особенно важно для дальнейшего сотрудничества и поддержания доброжелательной атмосферы в будущем. «Медиация в российской правовой системе – это внесудебный процесс, направленный на достижение взаимоприемлемого соглашения между сторонами и нахождение компромисса» [51].

Стратегия государственной политики России в области защиты прав потребителей включает постепенное внедрение медиации в сфере товаров и услуг. Однако этот подход не всегда оказывается оптимальным. Медиация может затягиваться до шести месяцев, а её результаты не гарантируют

обязательного исполнения. В некоторых случаях потребителям проще и выгоднее подать претензию напрямую к контрагенту. Если данный этап не приведет к разрешению спора, у потребителя сохраняется возможность обратиться в суд. Судебное рассмотрение может принести дополнительные преимущества, такие как 50-процентный штраф в пользу потребителя. К тому же текущая судебная практика часто складывается в пользу потребителей, что снижает привлекательность медиации в решении таких конфликтов.

Тем не менее, стоит учесть, что загруженность судов общей юрисдикции может приводить к поверхностному рассмотрению дел, снижая эффективность защиты прав потребителей. В таком контексте медиация могла бы стать более востребованной, если процедуры ускорятся и станут более надежными и это помогло бы разгрузить суды и способствовало бы более тщательной проработке споров, улучшая итоговые результаты для всех участников процесса. В связи с этим, в юридической литературе предлагается «внедрение обязательного досудебного урегулирования споров для отдельных категорий, например, при взаимодействии потребителей с негосударственными пенсионными фондами» [63].

Совсем недавно в России появился новый внесудебный инструмент для защиты прав потребителей – институт финансового уполномоченного, также называемого финансовым омбудсменом. Он нацелен на защиту прав потребителей в области финансовых услуг и уже доказал свою эффективность в других странах, таких как Соединённое королевство Великобритании и Северной Ирландии (далее – Великобритания), Федеративная Республика Германия (далее – Германия) и так далее. В зарубежной практике финансовые омбудсмены уже не раз демонстрировали, что способны оперативно и эффективно защищать интересы потребителей, обеспечивая справедливое разрешение конфликтов в финансовой сфере.

Так, например, «в Великобритании институт Службы финансового омбудсмена основан в 2000 году, а в 2001 году на основании Закона о

финансовых услугах и рынках от 14.06.2000 (Financial Services and Markets Act, 2000)» [68]. «Служба финансового омбудсмана обладает полномочиями для разрешения конфликтов, возникающих между потребителями и финансовыми учреждениями. В этот спектр входят банки, страховые компании, инвестиционные фирмы и другие организации, занимающиеся предоставлением финансовых услуг. Финансовый омбудсмен выступает как нейтральный посредник, который помогает обеим сторонам прийти к справедливому и обоснованному решению» [27].

Если брать в пример Германию, то «служба финансового омбудсмана основана в 2002 году. Обозначенный институт в Германии носит название «Федеральное управление финансового надзора Германии» (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (далее – BaFin)» [67]. BaFin, будучи главным надзорным органом за финансовой деятельностью в Германии, играет ключевую роль в регулировании и контроле финансового сектора страны. Эта организация является составной частью Федерального Правительства Германии. Ее деятельность и полномочия четко регламентированы различными законодательными актами, такими как «Закон о Федеральном управлении финансового надзора» и «Закон ФРГ о банковской деятельности». Основные функции BaFin включают контроль за банками, страховыми компаниями и другими финансовыми учреждениями, с целью обеспечения стабильности и прозрачности в финансовой системе, а также защиты интересов потребителей финансовых услуг. Такой подход способствует поддержанию доверия к финансовым институтам и укреплению экономики в целом [67]. В своей работе BaFin активно взаимодействует с Немецким федеральным банком, особенно в вопросах надзора над банковскими учреждениями и инвестиционными компаниями, такими как ATrade, Alpari, DE30, Just2trade и другими. Взаимодействие позволяет эффективно осуществлять контроль и регулировать важные финансовые процессы. Объединяя усилия, BaFin и Немецкий федеральный банк следят за соблюдением стандартов и правил, что способствует поддержанию

стабильности на финансовых рынках и защите интересов как компаний, так и их клиентов.

В России попытки создать институт финансового омбудсмана начались с 2010 года, опираясь на опыт Германии и используя потенциал общественных организаций. В том же году Ассоциация российских банков утвердила нормативные документы, регулирующие деятельность общественного примирителя на финансовом рынке. Должность первого финансового омбудсмана занял депутат Государственной Думы РФ Павел Медведев.

В 2014 году Всероссийский союз страховщиков совместно с «Ассоциацией российских банков учреждали Страхование бюро Финансового омбудсмана. Это было направлено на помощь в разрешении споров со страховыми компаниями на досудебной стадии. Однако оказалось, что модель оказалась неэффективной, главным образом из-за отсутствия у омбудсмана необходимых государственных полномочий.

С 2017 года Центральный банк Российской Федерации стал членом Международной организации по защите прав потребителей финансовых услуг (далее – FinCoNet). За взаимодействие с FinCoNet отвечает Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг ЦБ России. Эта международная организация объединяет надзорные органы из 22 стран и ставит целью развитие надзорных мер и улучшение защиты прав потребителей в финансовой сфере» [10].

Финансовый омбудсмен в Российской Федерации был введен благодаря Федеральному закону от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ) [27]. Этот институт позволяет гражданам решать споры с финансовыми организациями, не прибегая к длительным и зачастую затратным процессам в суде. Согласно этому закону, омбудсмен – это специально назначенное лицо, ответственное за рассмотрение жалоб и

обращений граждан и их представителей, когда возникают имущественные споры с финансовыми организациями.

Кроме того, данный институт помогает «разрядить» судебную систему, предлагая альтернативный способ разрешения конфликтов без необходимости обращения в суд. Эффективность финансового омбудсмана заключается в способности быстро и объективно разрешать споры, что экономит время и ресурсы всех вовлеченных сторон и способствует повышению доверия к финансовым учреждениям.

Примечательно, что концепция финансового омбудсмана имеет зарубежные корни, где аналогичные институты уже долгое время практикуются и показывают свою эффективность. Как справедливо подчеркивается в научной литературе, «неразумно было бы игнорировать накопленный за рубежом опыт не для того, чтобы просто копировать, а чтобы понять и адаптировать те аспекты, которые доказали свою значимость для эффективного функционирования института финансового омбудсмана» [10]. «Такой подход способствует справедливому и быстрому разрешению конфликтов между потребителями и финансовыми учреждениями» [64].

Принятый закон, в частности статья 23 Закона № 123-ФЗ, устанавливает, что «решения, принимаемые финансовым омбудсменом, подлежат обязательному исполнению через судебных приставов. Такие постановления должны быть тщательно обоснованы и соответствовать Конституции Российской Федерации, действующему законодательству и другим нормативным актам, включая установленные Банком России стандарты. Основываться они должны на фундаментальных принципах российского права, таких как добросовестность, разумность и справедливость» [10], как указано в части 1 статьи 22.

С 1 июня 2019 года страховые компании, работающие в сферах обязательного страхования автогражданской ответственности (далее – ОСАГО), добровольного страхования автогражданской ответственности (далее – ДСАГО) и комплексного автомобильного страхования кроме

ответственности (далее – каско), обязаны наладить взаимодействие с финансовым уполномоченным по правам потребителей. С этого момента потребители, прежде чем подавать иск к страховщику на сумму до пятисот тысяч рублей, либо иск, связанный с ненадлежащим выполнением обязательств по договору ОСАГО (независимо от суммы требований), обязаны сначала обратиться к финансовому уполномоченному для разрешения конфликта. Это предусмотрено для упрощения процесса урегулирования споров и защиты прав страхователей.

«В соответствии с частью 8 статьи 32 этого закона потребители финансовых услуг вправе направить обращения финансовому уполномоченному в отношении договоров, которые были заключены до дня его вступления в силу (услуг, которые были оказаны или должны были быть оказаны до этой даты).

В связи с этим финансовый уполномоченный поясняет, что в отношении договоров, заключенных до 3 сентября 2018 года, соблюдение порядка урегулирования споров, предусмотренного Законом № 123-ФЗ, является правом потребителей. Последние вправе предъявить свои требования в судебном порядке без предварительного обращения к финансовому уполномоченному» [27].

Граждане могут обратиться к омбудсмену в течение трёх лет с того момента, когда они узнали или должны были узнать о нарушении своих прав.

Закон также ясно определяет категории дел, которые не входят в компетенцию омбудсмена. Среди них вопросы, касающиеся банкротства физических и юридических лиц. Важное примечание: потребители имеют право обращаться к омбудсмену, если их договор был заключен до 3 сентября 2018 года.

Роль финансового омбудсмена заключается в защите прав потребителей финансовых услуг, что способствует укреплению доверия граждан к финансовым институтам и повышению их правовой защищенности. Его решения способствуют установлению справедливости в

отношениях между потребителями и финансовыми организациями, а их исполнение – важный шаг на пути к правовому государству.

Финансовый омбудсмен является ключевым элементом для защиты прав потребителей, позволяя быстро разрешать конфликты и избегать судебных процессов, что экономит время и ресурсы всех участников. Это укрепляет доверие граждан к финансовым учреждениям.

Перед обращением к омбудсмену потребитель обязан подать заявку в соответствующую финансовую организацию. Она должна изучить запрос и ответить с полным или частичным удовлетворением требований либо дать мотивированный отказ.

Сроки рассмотрения таковы:

- Для электронных заявок, поданных в течение 180 дней с нарушения, ответ должен быть предоставлен в течение 15 рабочих дней.
- В других случаях ответ следует дать в течение 30 дней с момента получения заявления.

Если ответ задерживается или не удовлетворяет потребителя, он может обратиться к финансовому омбудсмену. Финансовые организации обязаны предоставить всю необходимую информацию по запросу омбудсмена, включая сведения, составляющие служебную, банковскую или страховую тайну.

«Согласно установленным правилам, обращения обычно рассматриваются в заочной форме. Однако финансовый уполномоченный имеет право по ходатайству участников или по собственной инициативе назначить очное рассмотрение. Рассмотрение возможно даже в формате видеоконференции, что предусмотрено частью 5 статьи 20 Закона № 123-ФЗ. Данный подход позволяет гибко реагировать на сложные или нестандартные ситуации, обеспечивая более глубокое взаимодействие сторон в процессе разрешения спора» [24].

«Чтобы омбудсмен мог принять обращение к рассмотрению, оно также должно соответствовать следующим условиям:

- максимальный размер требования о взыскании денежной суммы с финансовой организации – не более 500 тыс. руб. Но данное ограничение не распространяется на требования, вытекающие из договоров ОСАГО, – споры о нарушении порядка осуществления страхового возмещения страховщиком по ОСАГО рассматриваются уполномоченным независимо от размера заявленных требований (ч. 2 ст. 15 Закона № 123-ФЗ);
- со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, до дня подачи обращения прошло не более трех лет (ч. 1 ст. 15 Закона № 123-ФЗ);
- требование предъявлено к организации, которая в силу закона обязана взаимодействовать с финансовым уполномоченным или организовала такое взаимодействие добровольно, – с реестром и перечнем таких организаций, правила ведения которых установлены ст. 29 и ст. 30 Закона № 123-ФЗ, можно ознакомиться на сайтах Банка России (cbr.ru/registries/123-fz/) и финансового уполномоченного (finombudsman.ru/v-pomoshh-potrebitelyu/finansovyye-organizatsii/). В обязательном порядке взаимодействуют с омбудсменом, напомним, страховые организации (при этом данная обязанность распространяется и на работающие в России иностранные страховые компании), кроме тех, которые осуществляют обязательное медицинское страхование, микрофинансовые, кредитные организации, ломбарды, кредитные потребительские кооперативы, негосударственные пенсионные фонды» [64].

Как потребитель, так и финансовое учреждение имеют право оспорить решение, вынесенное финансовым омбудсменом. Процедура обжалования

регулируется положениями Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации. Жалобу необходимо подать в течение 10 рабочих дней с момента вступления решения в силу, как это предписано статьей 26 соответствующего закона. Такая возможность обжалования служит укреплению системы защиты прав потребителей, обеспечивая оперативное и прозрачное разрешение финансовых разногласий, что способствует развитию доверительных отношений в финансовом секторе.

С 1 сентября 2016 года начал действовать Закон № 382-ФЗ, «который позволяет разрешать конфликты между участниками гражданских правоотношений через арбитражный суд, если иное не предусмотрено федеральными законами. Согласно современным правовым актам, эти споры, касающиеся прав потребителей, могут поступать в третейский суд при наличии арбитражного соглашения между сторонами» [11].

Исходя из Закона о защите прав потребителей и Арбитражного процессуального кодекса РФ, можно заключить, что споры по защите прав потребителей не попадают под юрисдикцию арбитражных судов. Это связано с тем, что одной из сторон в таких делах всегда является потребитель – гражданин, приобретающий товары или услуги для личных нужд, не связанных с бизнесом. Арбитражные суды, согласно статье 27 АПК РФ, рассматривают только споры, связанные с экономической или предпринимательской деятельностью.

Поэтому арбитражные суды не занимаются делами потребителей, которые не связаны с экономикой и направлены на защиту интересов частных лиц. В таких случаях споры решаются судами общей юрисдикции. Это подтверждается пунктом 15 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17, который разъясняет, что дела о защите прав потребителей, в соответствии со статьей 17 Закон о защите прав потребителей и ГПК РФ, рассматриваются именно судами общей юрисдикции.

Судебная защита гражданских прав подчеркивает равенство всех участников гражданских отношений, будучи важным инструментом в этой области. По статье 46 Конституции РФ каждому гражданину гарантируется судебная защита прав и свобод, позволяющая оспаривать действия органов власти и должностных лиц.

В пункте 1 статьи 11 ГК РФ говорится, «что защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляет в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством, суд, арбитражный суд или третейский суд (третейские суды не включены в судебную систему Российской Федерации и не относятся к числу органов, уполномоченных государством для отправления правосудия)» [46]. Исходя из данной статьи судебная форма защиты прав потребителей осуществляется судами Российской Федерации, включая суды общей юрисдикции и арбитражные суды. Также в этот процесс могут быть вовлечены третейские суды, которые не входят в официальную судебную систему Российской Федерации.

Так, согласно ГПК РФ, обращение в суд и рассмотрение дела по защите прав потребителей осуществляются в порядке искового судопроизводства. По выбору потребителя иск может быть предъявлен (ст. 17 Закона о защите прав потребителей; ст. ст. 28, 29 ГПК РФ):

- по месту нахождения ответчика (продавца, изготовителя, исполнителя услуги). Иск к организации предъявляется по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - по его месту жительства;
- по месту жительства или пребывания потребителя;
- по месту заключения или исполнения договора (продажи товара или предоставления услуги);
- по месту нахождения филиала или представительства основной организации (продавца, изготовителя, исполнителя услуги).

Таким образом, потребитель сам выбирает наиболее удобное для него место обращения в суд.

При определении, куда следует направить гражданские дела, касающиеся защиты прав потребителей, существенную роль играет сумма иска. В случаях, когда стоимость иска не превышает сто тысяч рублей, дело подлежит рассмотрению мировым судьей. Такой порядок позволяет более эффективно организовать судебный процесс и обеспечивает возможность быстрого разрешения споров с относительно небольшой суммой требований. Это регулируется положениями пункта 5 части 1 статьи 23 и статьей 24 ГПК РФ. Мировые судьи, действуя в рамках своей компетенции, рассматривают дела меньшей сложности и меньшего объема финансовых требований, что позволяет эффективно и в относительно короткие сроки разрешить споры.

В случае, если сумма иска превышает сто тысяч рублей, дело подлежит рассмотрению в районном суде. Районные суды обладают более обширными полномочиями и ресурсами для рассмотрения более сложных и значимых дел. Они принимают к производству дела с более высокой ценой иска, требующие большего внимания фактическим и правовым аспектам спора.

Такой подход обусловлен необходимостью обеспечения справедливого и эффективного разрешения споров, предоставляя возможность каждой стороне получить надлежащую защиту своих прав независимо от суммы иска. Это также способствует равномерному распределению нагрузки между судебными инстанциями и ускорению рассмотрения дел.

Так же следует отметить, что Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации, – Роспотребнадзором.

На Роспотребнадзор возложено решение двух важнейших задач:

- «контроль и надзор в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

- защита прав потребителей на потребительском рынке.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и в области потребительского рынка:

- государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- контроль за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг;
- государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий;
- регистрирует впервые внедряемые в производство и ранее не использовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств);
- отдельные виды продукции, представляющие потенциальную опасность для человека (кроме лекарственных средств);
- отдельные виды продукции, в том числе пищевые продукты, впервые ввозимые на территорию Российской Федерации» [42].

Защита прав потребителей предоставляет разнообразие форматов, каждый из которых имеет свои особенности и преимущества. Эти формы защиты могут быть официальными, такими как судебное разбирательство или обращение в государственные органы, либо неформальными, например, медиаторские процедуры или переговоры с продавцами и поставщиками услуг. Выбор наиболее подходящего метода зависит от конкретной ситуации,

включая характер нарушения и предпочтения самого потребителя. Знание доступных механизмов защиты помогает потребителям уверенно ориентироваться в правовом поле и эффективно защищать свои интересы, выбирая оптимальные решения для каждой ситуации.

Например, если спор можно эффективно разрешить путем переговоров, потребителям доступна возможность досудебного урегулирования конфликта, что может быть более быстрым и менее затратным способом достижения взаимоприемлемого решения. Однако если диалог не приводит к удовлетворительному результату, можно воспользоваться судебной защитой, обращаясь в соответствующие инстанции, которые могут обеспечить более формальное и, соответственно, обязательное для исполнения решение.

По итогу в данном параграфе рассмотрены понятия форм защиты прав, включая юрисдикционную и неюрисдикционную защиту, самозащиту, а также прекращение или изменение существующих правоотношений. Было выявлено неоднозначное значение «формы защиты права»: одни видят ее как алгоритм действий органов, другие – как организационные мероприятия. Подчеркивается важность связи форм и методов защиты для эффективной правовой стратегии и максимальной защиты граждан.

Определены критерии разграничения форм защиты, которые включают характер и природу правоотношений, юридические цели, методы защиты и используемые инструменты. Определено, что выявленные критерии помогают более точно распределять компетенции и эффективно применять правовые нормы. Также раскрыты механизмы защиты прав без обращения в суд такие, как предъявление претензии, проведение медиации и обращение к финансовому уполномоченному.

Осведомленность потребителей о различных способах защиты прав – важный инструмент в их арсенале. Благодаря этой осведомленности они могут сделать осознанный выбор, более подходящий для их ситуации, и тем самым увеличить свои шансы на успешное разрешение спора и защиту своих интересов. Важно, чтобы потребители были не только информированы о всех

доступных вариантах, но и понимали, как выбрать наиболее подходящий способ защиты в каждом конкретном случае, что способствует более эффективному осуществлению их прав.

2.2 Способы защиты прав потребителей в Российской Федерации

Понятие «способы защиты» изложено в статье 12 ГК РФ и касается исключительно юрисдикционной формы защиты, поэтому его нельзя отождествлять с термином «средство защиты». Перечисленные в статье 12 ГК РФ способы защиты представляют собой конкретные меры, которые могут быть приняты для восстановления нарушенного права, воздействия на нарушителя или устранения препятствий для осуществления своих законных прав и интересов.

ГК РФ вместе с Законом о защите прав потребителей формируют основу для защиты гражданских прав, предоставляя четкое руководство по применению различных методов защиты. Эти нормативные акты описывают множество инструментов, которые варьируются от судебного разбирательства до административных мер, позволяя адаптировать подход в зависимости от конкретных обстоятельств. Правильный выбор метода защиты зависит от типа права, которое нуждается в защите, а также от характера и тяжести нарушения. Данные законодательные документы помогают гражданам не только понимать свои возможности, но и эффективно реагировать на случаи нарушения их прав, обеспечивая необходимую правовую поддержку в любой ситуации.

Потребители приобретают товары и пользуются услугами в личной, домашней или бытовой сфере, а потому зачастую считаются более уязвимой стороной в договорных отношениях. Это обуславливает повышенные требования к ответственности за нарушение их прав. Законодательная база уделяет особое внимание защите прав потребителей, стремясь обеспечить справедливость и урегулировать существующие дисбалансы в отношениях

между покупателем и продавцом или исполнителем услуг. Такая защита предназначена для предотвращения недобросовестной практики, соответственно, позволяет потребителям пользоваться своими правами и полагаться на определенные гарантии качества и честного обслуживания. Кроме того, законы обеспечивают механизмы компенсации и возмещения ущерба, если потребитель сталкивается с нарушением своих законных прав, способствуя более равноправным и прозрачным рыночным отношениям.

Основным способом защиты прав потребителей является возмещение убытков. «Под убытками в соответствии с пунктом 2 статьи 15 ГК РФ следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права; утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода)» [41].

Чтобы эффективно защититься от неправомерных действий недобросовестных продавцов, каждому гражданину важно иметь четкое понимание своих прав в качестве потребителя. В Российской Федерации существуют разнообразные механизмы, обеспечивающие защиту прав потребителей. Эти механизмы включают следующие меры:

- аннулирование сделки как недействительной, что позволяет признать ее юридически ничтожной;
- признание и документальное подтверждение факта нарушения, приравниваемого к преступлению;
- разрыв правовых отношений между участниками сделки, что влечет за собой полное прекращение обязательств;
- возмещение финансового ущерба или компенсация морального вреда, нанесенного потребителю;

- выплата штрафных санкций или неустойки за несоблюдение условий соглашения;
- обязывание второй стороны принять меры для устранения сложившейся проблемной ситуации и восстановления нарушенных прав.

Эти меры создают правовую основу, которая позволяет потребителям защищать свои интересы и отстаивать свои права в случае их нарушения.

В каждом конкретном случае потребитель, права и интересы которого нарушены, сам решает вопросы, связанные с выбором способов защиты и их практической реализации. В рамках способов защиты, потребитель может защищать свои права самостоятельно (самозащита), а также в административном порядке или с обращением в суд. Согласно Постановлению Правительства РФ от 30.06.2004 №322 «Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, здорового питания, в области организации питания, обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, контактирующих с пищевыми продуктами» [42].

Реализация предусмотренных мер по защите прав потребителей характеризуется рядом отличительных особенностей. Одной из ключевых черт является полное возмещение всех убытков, которые потребитель мог понести из-за действий или бездействия со стороны производителя, продавца, уполномоченной организации, индивидуального предпринимателя или импортера. Этот принцип гарантирует, что потребитель получит полную компенсацию за любые понесенные им потери, за исключением случаев, когда закон устанавливает ограничения на максимальный размер ответственности.

Также следует подчеркнуть, что процесс компенсации убытков осуществляется сверх установленных законом или договором неустоек (пеней). Это значит, что потребитель имеет право на отдельное возмещение убытков помимо той суммы, которая предусмотрена в виде штрафа за нарушение. Более того, уплата неустойки и компенсация убытков не снимают с нарушителя обязанность выполнения всех имеющихся обязательств перед потребителем, обеспечивая тем самым полный правовой баланс и защиту.

Другой значимый инструмент защиты прав потребителей – это взыскание неустойки. Этот механизм является одним из наиболее распространенных способов восстановления справедливости при разнообразных нарушениях. Например, неустойка начисляется за каждый день задержки в исправлении недостатков товара или его замене, а также за каждый день, когда не выполняется требование потребителя о временном предоставлении товара аналогичного качества на период ремонта или замены. Применение неустойки не ограничивается суммой и продолжается до момента, когда потребитель получит отремонтированный товар или замену, либо временно предоставленный товар долгосрочного пользования с теми же характеристиками.

Начисление неустойки возникает в случае «нарушения сроков выполнения ряда потребительских требований. Это касается не только исправления недостатков товара, но и его замены на новый без дефектов, изменения покупной цены в сторону уменьшения, или компенсации расходов, которые понес потребитель на самостоятельное устранение недостатков. Также неустойка может быть начислена при возврате изначально уплаченной суммы за товар и при возмещении убытков из-за продажи товара ненадлежащего качества или предоставления недостоверной информации о нем» [19].

Кроме того, «если потребителю не была предоставлена возможность временно пользоваться аналогичным товаром длительного пользования,

обладающим аналогичными потребительскими свойствами, начисление неустойки становится также актуальной мерой. Эта мера защищает потребителя, гарантируя ему право на справедливое обращение и компенсацию за неудобства, вызываемые несвоевременным выполнением обязательств со стороны продавца или производителя» [12].

Неустойка взыскивается за нарушение установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги). Если исполнителем были одновременно нарушены установленные сроки начала и окончания работы (оказания услуги), ее этапа, неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение, однако ее сумма не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа, если цена отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) не определена договором.

«Неустойка реализуется также в случае нарушения продавцом, установленного договором купли-продажи срока передачи потребителю предварительно оплаченного товара за каждый день просрочки со дня, когда по указанному договору передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара» [41].

Согласно статье 330 ГК РФ, кредитор имеет право требовать уплаты неустойки от должника без необходимости доказывания факта понесённых убытков. Это означает, что достаточно самого факта невыполнения или задержки исполнения обязательств со стороны должника. Однако, стоит отметить, что кредитор не имеет права на взыскание неустойки в тех случаях, когда должник не несёт ответственности за неисполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств. Иными словами, если задержка или невыполнение обязательства произошло по независимым от должника

причинам или форс-мажорным обстоятельствам, обязательства по выплате неустойки не возникают. Это положение является важной составляющей механизма защиты интересов обеих сторон в договорных отношениях, обеспечивая баланс ответственности и справедливую компенсацию в случае нарушения условий договора.

Еще один из способов защиты прав потребителей заключается в признании сделки недействительной. В этом случае каждая из сторон обязана вернуть другой все, что было получено в результате сделки. Если невозможно вернуть полученное в исходном виде, то необходимо компенсировать его стоимость.

Сделки, содержащие недостатки, признаются недействительными. Однако не следует считать, что каждая несправедливая сделка автоматически будет признана недействительной. ГК РФ и другие федеральные законы определяют перечень таких недостатков. Таким образом, если вы приобрели автомобиль и позднее обнаружили, что его стоимость в другом месте ниже, это не делает договор купли-продажи недействительным.

В зависимости от характера недостатков, сделки делятся на оспоримые и ничтожные. Однако разделение на эти две категории не исчерпывает все возможные последствия недействительности сделки.

Понятие «сделка» шире, чем понятие «договор». Договор можно считать одним из видов сделок. Например, купля-продажа – это двусторонняя сделка, оформленная договором, в то время как выдача доверенности является односторонней сделкой.

Недействительность может применяться и к отдельным условиям договора. В этом случае, если такое условие исключено, договор сохраняет свою юридическую сущность и продолжает действовать (согласно статье 180 ГК РФ).

Иски о признании сделки недействительной как правило подаются с целью восстановления нарушенных прав. Реституция нарушенного права осуществляется путем применения юридических последствий

недействительности сделки. Общие положения о применении таких последствий для оспоримых и ничтожных сделок определены в статье 167 Гражданского кодекса:

- сделка лишена юридического эффекта, за исключением тех, которые вытекают из ее недействительности, и считается недействительной с момента заключения;
- каждая «сторона обязана вернуть другой все, что было получено по сделке. В случае невозможности вернуть полученное в натуре (например, если это имущество, выполненная работа, предоставленная услуга и т.п.), необходимо возместить его стоимость, если законом не предусмотрены иные последствия недействительности сделки» [16].

Важно учитывать, что в процессе защиты прав потребителей ключевую роль играет соблюдение претензионного порядка, если таковой предусмотрен договором. В этой ситуации до подачи иска в суд необходимо направить претензию другой стороне договора и дождаться её ответа. Если требования, изложенные в претензии, не будут удовлетворены, это открывает дорогу для судебного разбирательства.

Кроме того, стоит отметить, что в рамках потребительских правоотношений потребитель имеет право не только на удовлетворение материальных требований, но и на компенсацию морального вреда, причинённого в результате нарушений. То есть, защита прав потребителя охватывает как материальные, так и нематериальные аспекты, обеспечивая более комплексный подход к восстановлению справедливости в случае нарушения условий договора или прав потребителя. Данные способы защиты позволяют потребителям не только восстановить свои материальные потери, но и компенсировать моральные страдания, которые могут возникнуть вследствие недобросовестного поведения другой стороны.

Тем не менее, данных способов защиты прав потребителей недостаточно для решения возникших проблем при введении механизма параллельного импорта. Во-первых, это касается соответствия товаров установленным стандартам и нормам, что не всегда контролируется в рамках параллельного импорта и потребители могут столкнуться с трудностями в получении гарантийного и сервисного обслуживания товаров, ввезённых таким образом. Во-вторых, информационная недостаточность: потребители не всегда осведомлены о легальности и качестве таких товаров.

В результате, эффективное средство защиты прав должно не только восстанавливать нарушенные права, но и, в случае невозможности такого восстановления, гарантировать лицу возможность получить соответствующее возмещение, что крайне важно для обеспечения справедливости и стабильности в правовых отношениях.

С учетом новых вызовов и задач, возникает необходимость в разработке более адаптивных законодательных инструментов. Такие инструменты должны учитывать специфику параллельного импорта, который становится все более актуальным в современных условиях. Важно, чтобы новые законодательные решения обеспечили надежную защиту интересов потребителей, учитывая при этом изменения в экономической и правовой среде. Все это позволит лучше адаптироваться к меняющимся реалиям и защитить права граждан в новых условиях.

ГЛАВА 3 Актуальные проблемы защиты прав потребителей в Российской Федерации и пути их совершенствования

3.1 Проблемы защиты прав потребителей в Российской Федерации

Защита прав потребителей является важным направлением государственной политики в России, имеющим значительное влияние на экономику, поскольку потребительский спрос стимулирует её развитие.

Правовой статус граждан как потребителей определён Законом о защите прав потребителей. Основные цели и задачи государственной политики в этой области установлены в стратегии России по защите прав потребителей до 2030 года, направленной на поддержку национальных интересов.

«В соответствии с Договором о Евразийском экономическом союзе (далее – ЕАЭС) и с принятием и вступлением в силу с 1 января 2018 г. нового Таможенного кодекса в ЕАЭС действует региональный принцип исчерпания права, тогда как в Российской Федерации – национальный принцип исчерпания права (ст. 1487 ГК РФ), предполагающий запрет на импорт в Россию товаров с размещенными на них товарными знаками без разрешения правообладателей. В этих условиях иностранный правообладатель может недобросовестно использовать исключительное право на товарный знак и ограничивать ввоз на внутренний евразийский рынок конкретных товаров или реализовывать ценовую политику, состоящую в завышении цен на этом рынке. В целях обеспечения единообразия подходов разрешения конфликтов частных и публичных интересов при антимонопольном регулировании и защиты от недобросовестной конкуренции с учетом разъяснений Конституционного суда Российской Федерации (Постановление от 13.02.2018 № 8-П) в случаях недобросовестного поведения иностранных правообладателей товарных знаков, в том числе создания с их стороны угрозы монополии на товарных

рынках стран ЕАЭС, необходимо использовать механизмы антимонопольного регулирования и гражданско-правовые институты противодействия злоупотреблению правом в интересах реализации публичных интересов по защите конкуренции, включая государственную поддержку национальных товаропроизводителей» [5].

В последние годы импортные товары на российском рынке начали занимать значительную часть в различных секторах российской экономики. Доля импорта в непродовольственной разнице стала достигать до 75%.

В 2022 году Россия столкнулась с серьезной проблемой, связанной с потерей работоспособности сложных технологических объектов, необходимых для ключевых отраслей экономики, а также с невозможностью их замены. Импорт таких товаров был ограничен из стран-поставщиков, что создавало зависимость от внешних поставок. Как следствие сложившаяся ситуация повлияла на выбор потребителей и реализацию их прав.

Подтверждение этому можно найти в отчете Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, в котором отмечается, «что в 2022 году на две тысячи авиарейсах использовались самолеты с запчастями, срок эксплуатации которых истек» [48]. Помимо промышленных товаров, санкции повлияли и на ассортимент потребительских товаров, таких как брендовую одежду (например: Zara, Pull Bear, H&M, Reebok), электронику и бытовую технику (например: Acer, Apple, ASUS, Bosch, Canon) и автомобили (например: Renault, Toyota, Volkswagen). Хотя данные товары могут показаться менее значимыми по сравнению с промышленными, потребители привыкли пользоваться определенными марками, которые предоставляли им доступ к качественной продукции с гарантией и дополнительными преимуществами оригинальных изделий.

В «связи с уходом иностранных компаний с российского рынка, государство и законодатели начали изучать возможные решения возникшей проблемы. Одним из предложений стала схема параллельного импорта,

позволяющая ввозить товары через неофициальных импортеров из стран, где ввоз все еще разрешен правообладателями товарных знаков» [48].

Несмотря на споры и дискуссии, которые ведутся с начала 2000-х годов о законности параллельного импорта, в 2022 году, «правительство было вынуждено принять решение, которое закрепили в Постановлении Правительства РФ от 29 марта 2022 года № 506, вводящем ограничения на принцип исчерпания исключительного права на товарный знак. Кроме того, 28 июня 2022 года был принят Федеральный закон № 213-ФЗ «О внесении изменения в статью 18 Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», отменяя ответственность за использование объектов интеллектуальной собственности при параллельном импорте» [19].

После официального разрешения параллельного импорта в России наблюдается стабильный ежемесячный прирост его объема на 12%. Этот показатель свидетельствует о постепенном увеличении оборота товаров, ввозимых параллельно, на российском рынке.

Как предполагалось, тренд отражает изменения в торговой практике и предоставляет возможности для расширения ассортимента продукции, доступной для потребителей, а также увеличение объема параллельного импорта, может способствовать конкуренции на рынке и снижению цен на некоторые товары.

На сегодняшний день выделяются следующие ключевые проблемы, связанные с легализацией параллельного импорта в сложившихся условиях:

- игнорирование судебных решений;
- возможность проникновения контрафактной продукции;
- сбыт товаров низкого качества;
- проблемы с гарантийным и сервисным обслуживанием;
- несоответствие заявленным техническим характеристикам;
- риск отключения электронных устройств.

При рассмотрении темы игнорирования судебных решений, проблемы варьируются в зависимости от «компаний: одни прекращают деятельность, но не ликвидируют юридическое лицо, другие приостанавливают услуги из-за нарушенных логистических цепочек. Уход с рынка проходит по-разному: одни компании демонстрируют формальный уход, другие оставляют за собой юридическое присутствие, не прекращая выполнение обязательств. В каждом конкретном случае нарушения оценивает суд и Роспотребнадзор» [24].

Когда поставщик не выполняет обязательства перед потребителем, судебное решение в его пользу не всегда гарантирует возмещение потерянных средств. Бывают случаи, когда компании, проиграв суд, просто покидают рынок, игнорируя принятые решения. Отсутствие международных механизмов разрешения таких споров усугубляет ситуацию, противореча статье 402 ГПК РФ.

Суд должен не только признать нарушение, но и обеспечить реальное исполнение решения. Эта задача усложняется, если компания полностью уходит из России. Если же у неё остаётся представительство или партнёр внутри страны, шансы на успех на исполнение решения суда выше, но всё зависит от конкретных условий договора и действий поставщика.

При возможности проникновения контрафактной продукции (контрафактом обозначают любую продукцию, созданную в нарушение чьих-либо прав на интеллектуальную собственность), риск приобретения потребителями поддельных товаров считается основной проблемой в параллельном импорте. «Параллельный импорт формально не подразумевает контрабанду или провоз нелегальной продукции, так как на ввозимые товары сохраняется ряд стандартов и требований» [24]. Контрабанда представляет собой незаконное перемещение товаров через государственную границу, осуществляемое тайно, чтобы избежать уплаты таможенных пошлин и налогов. Такие товары, провезённые контрабандным путём, минуя официальное декларирование и контроль со стороны таможенных органов, что нарушает установленные законодательством нормы. Тем не менее,

«потребители могут столкнуться с ограничениями в гарантийном обслуживании отдельных сложных товаров и возросшими ценами из-за удлиненных логистических цепочек для доставки в Россию. Также существует риск ввоза поддельной продукции или товаров, не полностью соответствующих местным стандартам (например, адаптеров из США, не подходящих для российских розеток). Также может возникнуть необходимость в переводе инструкций на русский язык и в работе сервисных центров» [24].

В прошлом у покупателя было четкое понимание, как распознать надежного контрагента (контрагент – это лицо или организации, берущее на себя известные обязательства по договору): он знал определенные официальные магазины или интернет-платформы, где продавались подлинные товары. Однако из-за введения санкций владельцы товарных знаков закрыли такие каналы продажи, что значительно запутало обычных потребителей. Теперь, сталкиваясь с малоизвестными неофициальными продавцами, они не в состоянии удостовериться, не понимая предлагают ли те оригинальную продукцию через параллельный импорт или же это контрафакт.

Министерство экономического развития Российской Федерации заявляет, что мера по упрощению торговли товарами нацелена исключительно на легальные продукты параллельного импорта и не относится к легализации контрафакта. Власти считают, что эта инициатива позволит контролировать и сдерживать рост цен на зарубежные товары, что особенно актуально в условиях экономических санкций, наложенных на страну и её жителей. Таким образом, правительство надеется смягчить последствия внешнеэкономических ограничений, обеспечив доступность импортных продуктов на внутреннем рынке.

Одной из ключевых составляющих системы защиты прав потребителей является установление гарантийных сроков и предоставление сервисного обслуживания. Установление гарантийных сроков и предоставление

сервисного обслуживания – это меры, которые позволяют клиентам чувствовать уверенность в восстановлении своих прав. Тем не менее, когда в России прекращают работу организации или индивидуальные предприниматели, которые были уполномочены иностранным владельцем товарного знака выполнять сервисное обслуживание, возникает существенная проблема. Это также относится к случаям отказа в гарантийном обслуживании, что резко ухудшает состояние защитных механизмов прав потребителей, поскольку делает невозможным реализацию части их законных возможностей

«Особого внимания заслуживает вопрос, связанный с продавцами (или уполномоченными организациями и импортёрами), не имеющими разрешения от иностранных правообладателей продавать их продукцию. Эти продавцы часто оказываются не в состоянии выполнять обязательства по гарантийному обслуживанию из-за таких объективных причин, как нехватка продукции для замены или отсутствие требуемых технических ресурсов для исправления недостатков» [48]. Законодательство игнорирует подобные обстоятельства (согласно пункту 1 статьи 20, пункту 1 статьи 21 Закона о защите прав потребителей), что создает парадоксальную ситуацию: продавец готов выполнить свои обязательства, но не может этого сделать.

Согласно «Закону о защите прав потребителей, если на момент обращения покупателя у продавца отсутствует аналогичный товар для замены, покупатель может потребовать возврата средств. Закон о защите прав потребителей обязывает вернуть деньги в течение трех дней после возврата товара (часть 2 статьи 25). Если покупатель хочет не возврат денежных средств, а аналогичный товар, но товар для замены отсутствует, срок замены увеличивается до одного месяца с момента предъявления требования. В случаях, когда обнаруживаются недостатки, продавец обязан заменить товар в течение 7 дней с момента обращения. Если требуется дополнительная проверка качества, она должна быть проведена согласно

Закону о защите прав потребителей в течение 20 дней (часть 1 статьи 21)» [11].

Если возвращенный для обмена товар требует более длительного времени на замену, Закон о защите прав потребителей позволяет продавцу предложить подменный «товар, аналогичный по основным потребительским свойствам. В течение 3 дней продавец должен безвозмездно предоставить его во временное пользование (часть 1 статьи 21). Это правило не действует для определенных товаров, перечень которых установлен Правительством РФ (Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463).

Потребителям, столкнувшимся с отказом в предоставлении товаров или услуг, Роспотребнадзор советует направить претензию, ссылаясь на статью 23.1 Закона о защите прав потребителей» [24]. Согласно этой статье, «продавец обязан соблюсти порядок и сроки, указанные в договоре. Если требования останутся без ответа, потребитель имеет право обратиться в суд для принудительного исполнения договора» [11].

Ключевым моментом в разрешении подобных юридических споров является подход судов к вопросам ухода компаний с рынка. Известны случаи, когда крупные маркетплейсы, пользующиеся большим спросом, отказывались принимать обратно товары и возвращать деньги клиентам, обосновывая это проблемами с обработкой транзакций через российскую платежную систему «Мир». Такое поведение приводит к нарушению норм статьи 456 ГК РФ и пункта 2 статьи 25 Закон о защите прав потребителей.

Кроме того, в параллельном импорте появляется еще один спорный момент, связанный с продажей продукции, не соответствующей отечественным техническим требованиям и стандартам. Это происходит потому, что импортируемые товары поступают из стран с иными нормативами для аналогичной продукции, что может вызвать дополнительные сложности на рынке, а также для потребителей.

Некоторые виды товаров, особенно такие, как бытовая техника и электроника, специально настраиваются производителем в соответствии с

техническими стандартами и требованиями каждой страны. Производственный процесс предусматривает адаптацию продукции с учетом целевой страны экспорта. Если зарубежные производители решат прекратить поставки в Россию, их товары не будут адаптированы к российским стандартам, что делает параллельный импорт таких товаров нецелесообразным в связи с невозможностью или сложностями при его использовании. Такие проблемы, как отсутствие адаптации и несовместимость с российскими электрическими сетями или невозможность смены интерфейса на русский язык, могут вызвать неудобства для потребителей. Хотя данная проблема находит простое решение в виде использования переходников, ситуация становится сложнее, когда речь идет о более специфичных товарах. Кроме того, отсутствие инструкций на русском языке усложняет использование продукции потребителями.

Тем не менее, если покупатель осознанно принимает решение приобрести такой товар, вероятно, что продавец предварительно указал все технические особенности продукта. В таком «случае говорить о нарушении прав потребителя не приходится. Если же такая информация не была предоставлена, покупатель имеет право ссылаться на пункт 1 статьи 10 Закона о защите прав потребителей. Этот пункт обязывает продавца своевременно и в полном объеме информировать потребителя о свойствах товара, чтобы обеспечить возможность его осознанного выбора» [48].

В свете текущей геополитической ситуации особое беспокойство вызывает вероятность блокировки сложных электронных устройств иностранными компаниями, что может привести к утрате их функциональности. Например, в марте 2022 года американская компания Apple отключила функцию бесконтактной оплаты на смартфонах пользователей в России. Это вызвало волну судебных исков с требованиями о защите прав потребителей. Один из примеров – дело, которое рассматривалось «Пресненским районным судом Москвы 28 ноября 2022 года (№ 2-9920/2022) В этом деле Региональная общественная организация

защиты прав потребителей «Форт–Юст» из Республики Башкортостан подала коллективный иск против ООО «ЭППЛ РУС», действуя в интересах широкого круга пострадавших» [30].

«Однако Пресненский районный суд Москвы отказал в рассмотрении дела по существу, так как истец не явился на заседание, а апелляционная инстанция отказала из-за отсутствия у организации правомочий на подачу такого рода исков» [48]. Остается открытым вопрос: даже если иск был бы подан должным образом и поддержан судом, смогли бы добиться его исполнения? Учитывая отсутствие у российских госорганов необходимых рычагов воздействия на международные компании, добиться исполнения решения суда было маловероятно. Это подчеркивает сложность в защите прав потребителей в случае, если зарубежные компании нарушают их права, и указывает на трудности в обеспечении полного восстановления нарушенных прав покупателя.

Независимо от сферы, очевидно, что наиболее уязвимой является автомобильная отрасль. Поставщики автомобилей часто опасаются введения вторичных санкций, поскольку такие меры могут коснуться тех, кто обходит первичные экономические санкции. Особенно ярко это проявляется в контексте американского закона «О противодействии противникам Америки посредством санкций» «CAATSA, Countering America's Adversaries Through Sanctions Act» [67], который, среди прочего, вводит вторичные санкции против России.

Вместе с развитием легального параллельного импорта, набирает обороты и его неформальный аналог. В результате в некоторые регионы России снова начали поступать оригинальные напитки, такие как «Coca Cola», «Sprite» и «Fanta», что стало возможным благодаря альтернативным каналам поставок через Республику Казахстан. Тем не менее, существуют сферы, где дефицит параллельных поставок до сих пор ощутим. Особенно это касается станкостроительной отрасли, автомобильной индустрии и разнообразной электроники, которая требует регулярного обновления и

замены. В этих секторах задержки и дефицит могут значительно тормозить развитие и обновление производственных мощностей.

«Дефицит запчастей всерьез угрожает привести к коллапсу сферу автотранспортных перевозок (в общей сложности это 6,5 миллионов грузовиков и миллион автобусов, которые перевозят 70% грузопотока и пассажиров). Об опасности сигнализировали на «Транспортной неделе 2022», которую проводила в ноябре Торгово-промышленная палата РФ. По словам президента Союза транспортников России, депутата Госдумы Виталия Ефимова, может возникнуть ситуация массового выхода из строя грузовых и пассажирских автомобилей» [45].

Все эти факторы обуславливают необходимость продуманного подхода к параллельному импорту для защиты интересов как бизнеса, так и потребителей.

На «текущий момент российские государственные органы не располагают инструментами для принуждения иностранных компаний к соблюдению прав потребителей граждан России, что делает защиту этих прав на международной арене затруднительной. В данной ситуации российские потребители могут рассчитывать на восстановление своих прав только при взаимодействии с ограниченной группой лиц, не связанных напрямую с иностранными правообладателями знакомой продукции. Однако и в таких случаях защита прав остаётся несовершенной» [48].

Введение механизма параллельного импорта в России преследует одну из ключевых целей – предотвращение дефицита товаров на внутреннем рынке. Вместе с тем, по мере того как российские производители и компании из дружественных стран заполняют рынок своей продукцией, и ситуация с поставками иностранных товаров постепенно стабилизируется, есть все основания ожидать, что список товаров, разрешенных для параллельного импорта, будет постепенно сокращаться.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод о том, что при всех положительных аспектах параллельного импорта, его легализация в условиях

отсутствия унифицированных промышленных стандартов в стране может привести к весьма негативным последствиям. По сути, это может стать настоящей «медвежьей услугой» для национальной экономики. Когда нет четкой и обязательной системы стандартизации, возрастает риск наполнения рынка продукцией, вращающейся в неконтролируемых «серых» схемах, доказать существование которых часто оказывается затруднительно. Теоретически российские этикетки могут гарантировать качество и безопасность товара, однако на практике подтвердить их соответствие требованиям оказывается сложно из-за отсутствия комплексной системы национальных промышленных стандартов и контроля качества. Это создает почву для недобросовестной конкуренции и снижает доверие потребителей к продукции на внутреннем рынке.

3.2 Предложения по совершенствованию правового регулирования защиты прав потребителей

Исследование показало, что внедрение и функционирование механизма параллельного импорта в Российской Федерации приводит к многочисленным негативным юридическим последствиям для покупателей. Эти последствия отражаются в ограниченных возможностях правовой защиты и ухудшении их фактического положения. В данной ситуации речь идет о таких проблемах, как невозможность покупки продукции, соответствующей российским стандартам качества и безопасности, игнорирование судебных решений, риск отключения электронных устройств, несоответствие заявленным техническим характеристикам, возможности проникновения контрафактной продукции, сбыту товаров низкого качества, проблемам с гарантийным и сервисным обслуживанием.

При этом, в условиях, когда импортозамещение (замещение импортной продукции товарами отечественного производства) не дает должных результатов, параллельный импорт становится практически единственным

способом избежать товарного дефицита на российском рынке. Это ставит в приоритет экономические и политические интересы государства, часто в ущерб юридическим аспектам. В связи с этим возникает необходимость разработки мер для защиты прав потребителей. Однако такие меры, будут ограничены в своем спектре и в основном сосредоточены на уточнении механизмов компенсации убытков потребителям через субъекты, находящиеся на территории России. Поскольку за её пределами требования российских органов судебной системы могут не выполняться, основная ответственность ложится на неофициальных продавцов или импортеров, даже при отсутствии их прямой вины.

Обеспечение реального исполнения решений суда, когда компания уходит с рынка, представляет собой сложную задачу, требующую комплексного подхода и наличия эффективных механизмов. Во-первых, важно заранее предусмотреть условия, при которых компании может быть выгодно избежать исполнения судебных решений, и разработать законодательные меры, направленные на недопущение таких ситуаций. В этом контексте стоит обратить внимание на возможность введения ответственности учредителей и должностных лиц за неисполнение решений суда.

Во-вторых, необходимо укрепить существующие механизмы контроля за активами компании. Это можно сделать с помощью создания реестров активов, которые позволят быстро выявлять и арестовывать имущество, даже если компания пыталась скрыть свои активы при уходе с рынка.

Также важным инструментом является активное взаимодействие с правозащитными органами и кредиторами, что позволит координировать действия и максимально эффективно реализовывать доступные юридические ресурсы. В условиях рыночной нестабильности требуется создание специальных фондов или гарантий, обеспечивающих возврат средств пострадавшим сторонам, что дополнительно повысит ответственность бизнеса перед обществом.

В-третьих, к организациям можно применять обеспечительные меры, которые представляют собой ключевой инструмент, направленный на повышение вероятности практического исполнения судебных решений, вынесенных российскими судами на территории Российской Федерации. Эти меры выполняют важную роль в механизме правоприменения, обеспечивая защиту интересов сторон и поддерживая авторитет судебной системы. Благодаря обеспечительным мерам стороны в судебном процессе получают дополнительные гарантии того, что вынесенное решение будет реализовано, минимизируя риск его игнорирования или неисполнения. Данные меры уже начали использоваться, но пока в единичных случаях.

Пример обеспечительных мер можно увидеть в деле № А56-42593/2022, где «Арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области удовлетворил ходатайство РЖД об обеспечении иска к Siemens. Суд передал на хранение оборудование, необходимое для исполнения договора, действие которого Siemens прекратил в одностороннем порядке. Апелляция и кассация с этим согласились, а Верховный Суд отказал в передаче жалобы Siemens.» [45].

Существующие проблемы параллельного импорта, связанные с возможными перебоями в предоставлении гарантийных обязательств на продукцию, которые могут существенно повлиять на доверие потребителей и репутацию компании. Для решения этих проблем необходимо выработать комплексный подход.

Как возможный пример рассмотрим автомобильную промышленность или автомобильный рынок, где и в прошлом, и в настоящем, обслуживание автомобилей в России официально осуществляется через сеть дилеров, которые играют роль связующего звена между автовладельцами и производителями. Однако в условиях изменившейся экономической обстановки дилерские сети оказались в сложной ситуации. С одной стороны, они обязаны соблюдать свои обязательства перед клиентами, но с другой – сталкиваются с тем, что автопроизводители не всегда способны

поддерживать эти обязательства. Эксперты рынка отмечают, что в современных условиях качество обслуживания автомобилей во многом зависит от состояния и возможностей конкретного дилера, у которого изначально был приобретен автомобиль с гарантийными обязательствами, а покупателям остается «надеяться на удачу» в выборе дилера, обеспечивающего достойный уровень сервиса.

Для решения данной проблемы, во-первых, важно установить четкие и прозрачные критерии предоставления гарантий. Это позволит потребителям заранее знать условия, при которых они могут рассчитывать на поддержку. Во-вторых, фирмам необходимо установить действенную координацию с партнерами по цепочке поставок, включая поставщиков и производителей. Это позволит сократить вероятность сбоев в своевременной доставке комплектующих, так как задержки с поставками могут вызвать приостановку гарантийных обязательств, что негативно скажется на репутации компании и уровне удовлетворенности клиентов.

В-третьих, создание службы клиентского сервиса, которая будет отвечать на вопросы и оперативно решать возникающие проблемы, является необходимым шагом. Использование современного программного обеспечения для отслеживания статуса гарантийных обязательств поможет дать клиентам актуальную информацию и улучшить обратную связь.

Наконец, регулярное обучение сотрудников позволит им лучше понимать важность гарантийных обязательств и обеспечивать высокое качество обслуживания. Комплексный подход к решению этих проблем укрепит доверие клиентов и повысит конкурентоспособность на рынке.

Несмотря на трудности, с которыми сталкиваются потребители в современных условиях, законодательство все же вооружает их эффективными средствами защиты своих интересов. Когда выясняется, что товар оказался контрафактным, покупатель вправе потребовать расторжения сделки и восстановления своих нарушенных прав. Это основано на положениях российского законодательства, которое предусматривает

механизмы защиты от злоупотреблений со стороны продавцов, в частности, в пункте 1 и абзаце 2 пункта 2 статьи 178 Гражданского кодекса Российской Федерации. То есть, даже в сложных условиях, покупатели могут положиться на закон в вопросах отстаивания своих законных интересов.

Одновременно с этим уровень защиты российских граждан падает из-за отсутствия контроля над качеством товаров, ввезенных из-за границы. Это актуально даже если изначально товар был без «дефектов, так как в ходе хранения или транспортировки, ранее осуществляемых проверенными импортерами, он может приобрести изъяны. В данных случаях можно использовать положения законодательства о защите прав потребителей, например, статью 18 соответствующего Закона о защите прав потребителей и требовать возмещения ущерба от продавца или импортёра. Однако выполнение таких норм ограничено, так как даже если суд удовлетворит требования потребителей» [48] к иностранным компаниям, как выявлено ранее они зачастую игнорируют решения, из-за невозможности российских органов правопорядка заставить их выполнять обязанности. В результате, нанесённый ущерб может либо оставаться неурегулированным, что создает дополнительные проблемы как для пострадавшей стороны, так и для правовой системы в целом, либо быть возмещённым за счет лица, чьи действия были признаны неправомерными. Данный выбор зависит от эффективности правовой защиты и способности потерпевшей стороны добиться справедливого разрешения конфликта через правовые механизмы.

В современных реалиях законодательство предоставляет набор средств, направленных на защиту потребителей от приобретения некачественной продукции и подделок, особенно в сложной геополитической обстановке. Тем не менее, его фактическая эффективность пока не достигает оптимального уровня. Это связано с тем, что отсутствуют действенные механизмы, обеспечивающие исполнение российских судебных решений на международной арене, и проводят недостаточную работу по разработке специализированного правового регулирования в этой сфере. Исходя из

сложившейся ситуации система защиты прав потребителей нуждается в совершенствовании для более эффективной защиты интересов потребителей. Например, в Законе о защите прав потребителей нет четких способов защиты прав лиц, купивших контрафактную продукцию, не зная о том, что данная продукция является контрафактной. По определению из пункта 1 статьи 1515 ГК РФ, контрафакт не всегда классифицируется как товар ненадлежащего качества. Это создает сложности при судебном рассмотрении подобных споров, делая необходимым установление порядка восстановления прав покупателя контрафактного товара в каждом отдельном случае. Возможными путями решения данной проблемы являются:

- 1) Увеличение сроков на устранение недостатков и это дало бы импортёрам возможность вернуть товар продавцу или заказать необходимые комплектующие для ремонта. Введение такого решения может заметно удлинить сроки по причине необходимости отправки товаров в другие страны, где находятся держатели прав на товарные знаки или сервисные организации. Это также может создать предпосылки для того, чтобы правообладатели начали ограничивать возможности обслуживания, что приводит к новым вызовам в области защиты потребительских прав.
- 2) Перенос ответственности на таких участников рынка, как продавец, уполномоченная организация, индивидуальный предприниматель или импортер. Но данный подход имеет свои недостатки, поскольку он может серьезно ущемлять их права. В подобных случаях, когда покупателю компенсация предоставляется из-за ненадлежащего качества товара, эти субъекты, не виновные в этом, прежде могли компенсировать свои убытки через регрессный иск к иностранному производителю или импортеру. Такая возможность позволяла им справедливо защищать свои интересы, не неся дополнительных издержек. В нынешних реалиях такие действия часто оказываются бессмысленными, поскольку зарубежные партнеры в

одностороннем порядке разрывают договоры, действуя недобросовестно: исчезают и не возвращают предоплаты, игнорируют решения российских судов и не учитывают требования российских партнеров.

3) Внести в Закон о защите прав потребителей понятие контрафактной продукции:

- Контрафактный товар всегда классифицировать как товар ненадлежащего качества.
- Установить, что любые соглашения о покупке контрафактного товара, действующие между продавцом и потребителем, аннулируются и не имеют юридической силы.

Проблема блокировки устройств в Российской Федерации стала предметом широких обсуждений в последние годы. С введением различных законов и регуляций, таких как Федеральный закон от 1 мая 2019 г. № 90-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» и Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», пользователи столкнулись с ограничениями в доступе к информационным и коммуникационным сервисам. Блокировка интернет-ресурсов и мессенджеров вызывает не только неудобства, но и серьезные последствия для бизнеса и личной свободы граждан.

Устройства, функционирующие под управлением зарубежных операционных систем, также оказались под угрозой: такие меры отразились на доступности обновлений и безопасности данных. Наконец, проблема соблюдения прав пользователей, которым отказано в доступе к определенным ресурсам, поднимает этические вопросы о правомерности вмешательства государства в личную жизнь и свободу слова. Например: в августе 2023 года дилеры таких брендов, как Mercedes-Benz и BMW, столкнулись с отключением от фирменного программного обеспечения. Схожие меры ранее внедрили автопроизводители Skoda, Kia, Infiniti, Nissan и

Renault, частично ограничив доступ к своим системам. Данные изменения привели к тому, что владельцы автомобилей указанных марок в России лишились возможности управлять своим транспортом удаленно. Они не могли запускать двигатели дистанционно, проверять уровень топлива, обновлять программное обеспечение, контролирующее работу двигателя и других ключевых систем. Кроме того, дилеры перестали получать важные уведомления об отзыве автомобилей производителями при выявлении серьезных технических дефектов.

Все эти аспекты требуют комплексного подхода к решению – от разработки механизмов, которые обеспечивают правовую защиту пользователей, до создания альтернативных технологических решений, способствующих безопасной и свободной виртуальной среде. Необходимы активные обсуждения на уровне общества, чтобы найти приемлемые и эффективные пути разрешения этой актуальной проблемы.

При «обсуждении легализации параллельного импорта Закон о защите прав потребителей не делает исключений для оригинальных товаров, ввезенных вышеуказанными способами. Права потребителей остаются неизменными, что позволяет им предъявлять к параллельным импортерам те же требования, что и к официальным дистрибьюторам, работающим напрямую с производителем или его представительством в России, при их наличии.

Если в товаре обнаруживаются дефекты, потребитель имеет право требовать от импортера следующие действия:

- замену на аналогичный товар той же марки, модели или артикула;
- бесплатное устранение дефектов в кратчайшие сроки или компенсацию расходов на их исправление» [19], если они уже были устранены покупателем самостоятельно или с привлечением сторонних специалистов.

Стоит учитывать, что официальные импортеры, имеющие поддержку производителей, обладают налаженными механизмами для быстрого ремонта и замены с доступом к необходимым технологиям. В то время как «параллельные импортеры лишены этих преимуществ и могут столкнуться с затруднениями при выполнении требований потребителей относительно ремонта и замены, особенно в указанные законом сроки.

Тем не менее потребители обладают альтернативой: если приобретенный товар имеет заводской брак или дефекты, они вправе вернуть его импортеру с требованием возврата уплаченной суммы.

Решение вопросов параллельного импорта начинается с особенностей ввоза продукции на территорию России» [11]. Даже если импортер придерживается неофициальных схем поставок, в договорах важно указывать соблюдение требований статей 469 – 471 ГК РФ, которые регулируют гарантии качества продукции. При отсутствии таких положений в контракте их можно добавить через судебное вмешательство, прописав условия, обеспечивающие качество товара. В случае спорных ситуаций потребитель может требовать от продавца ремонта, обмена на «товар лучшего качества или возврата денежных средств, с учетом износа и амортизации. Подобные нормы применимы и к другим договорам, например, аренде транспортных средств. Если права потребителей нарушены, они могут обратиться с претензией или подавать иск в суд» [45]. При удовлетворении исковых требований потребителю, ответчик может, в свою очередь, требовать компенсаций от контрагента посредством регресса.

Уход компаний с российского рынка лишил их возможности контролировать перемещение нелегальной продукции и препятствовать ее проникновению с использованием судов и правоохранительных органов. Это вынуждает потребителей взять на себя инициативу в противодействии подделкам, так как именно они несут наибольшие риски в текущей ситуации. Покупателям следует тщательно подходить к выбору товаров, особенно сложных и дорогостоящих. Хорошей практикой будет сохранение чеков,

гарантийных карт и упаковки на весь срок использования товара, особенно если это небольшие, но ценные вещи, такие как смартфоны или наручные часы. В некоторых случаях стоит обратить внимание на менее известные бренды, чтобы быть уверенным в приобретении оригинальной продукции, а также надёжность товара может быть гарантирована покупкой у крупных ритейлеров, которые предоставляют гарантии, в отличие от частных продавцов.

Чтобы улучшить механизм защиты прав потребителей, необходимо обеспечить государственную поддержку, а также развивать свое производство. В «2017 году в рамках Президиума Государственного Совета РФ был разработан план действий, направленный на реализацию Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, рассчитанной до 2030 года. Этот документ включает 39 мероприятий, из которых некоторые уже выполнены. Например, законодательное определение условий договоров, ущемляющих права потребителей, стало одной из мер, предусмотренных этой стратегией.

Кроме того, многие проблемы удалось решить благодаря учреждению в 2017 году механизма контрольной закупки, который позволяет государственным органам создавать ситуации для заключения сделок с целью проверки соблюдения законодательства при продаже товаров и услуг (пункт 1 статьи 16.1 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»)» [48]. «Этот инструмент помогает справляться с такими вопросами, как продажа просроченных товаров, завышение цен, ошибки в расчетах, навязывание услуг и продажа товаров ненадлежащего качества. В 90% случаев контрольные закупки выявляют нарушения. Возможность контролера проводить такую закупку стимулирует бизнес усиливать внутренний контроль и бороться с нарушениями со своей стороны.

На сегодняшний день необходимо продолжить реализацию мероприятий стратегии, уделяя особое внимание цифровизации полезных сервисов, включая онлайн разрешение споров, учитывая, что в России уже внедрено большинство ключевых принципов рекомендаций ООН по защите прав потребителей» [24].

Исходя из выделенных проблем, можно отметить, что «защита потребительских прав представляет собой крайне значимую социально-экономическую задачу и имеет важное значение для экономического прогресса страны. Эта сфера является относительно новой для России» [19]. Тем не менее, действует Закон о защите прав потребителей, а также функционируют организации, такие как Роспотребнадзор, занимающиеся данным вопросом, и существуют общественные инициативы, направленные на защиту прав потребителей. Однако на практике отсутствует целостная, комплексная и, что наиболее важно, эффективная система. Государственный контроль не в полной мере охватывает масштаб нарушений. Многие вопросы остаются нерешёнными, что подчеркивает актуальность данной проблемы для государства, организаций, продавцов и потребителей.

В большинстве зарубежных стран потребительское законодательство уже долгое время функционирует, хотя и там существуют свои сложности. Тем не менее, в некоторых странах, таких как Германия, система защиты потребительских прав четко структурирована и эффективно работает. Общественные организации при активной поддержке государства активно защищают интересы граждан. В связи с этим важно устранять пробелы в законодательной базе и учитывать международный опыт, стремясь к сотрудничеству с другими странами для улучшения данной юридической сферы.

Необходимо серьезно работать над созданием такой системы консультирования и защиты, которая бы не просто дополняла существующую, но и совершенствовала её. Примечательно, что германская система эффективности не была бы достигнута без участия

заинтересованных граждан. Поэтому только при активной позиции наших граждан возможно построение зрелого гражданского общества в России.

В рамках разделения властных полномочий в федеративной системе, стоит рассмотреть опыт Германии, где роли распределяются между правительственными уровнями следующим образом:

- Федеральные органы власти занимаются разработкой законодательных актов и формулированием общих принципов для проведения контрольных мероприятий. Однако, они не рассматривают обращения или жалобы потребителей.
- Органы власти на региональном уровне отвечают за координацию различных действий и осуществление надзорных функций, обеспечивая при этом взаимодействие между федеральными и местными структурами.
- На местном уровне осуществляются непосредственный контроль и надзор за предприятиями. Конкретные полномочия местных органов определяются согласно указаниям, поступающим от региональных министерств.

Такое чёткое распределение задач помогает избежать дублирования функций и обеспечивает более целенаправленную и эффективную деятельность институтов власти.

Не стоит забывать, что введение параллельного импорта в России является всего лишь временными мерами. Как пример замены параллельного импорта и исключения его последствий для экономики, продавцов и потребителей, можно взять опыт Турецкой Республики (далее – Турция), которая сумела развить мощную индустрию по производству деталей для машин, комплектующих для различного оборудования и спецтехники. Опираясь на собственные наработки в реверсивном инжиниринге, страна шаг за шагом создала передовую производственную базу. В отличие от многих других стран, Турция не поддавалась давлению западных корпораций,

стремящихся усилить защиту своих интеллектуальных прав. Вместо этого они сосредоточились на разработке и совершенствовании собственных технологических процессов. Такой подход не только позволил наладить выпуск конкурентоспособных запчастей высокого качества, но и укрепил демонстрацию турецкого инженерного таланта на мировой арене.

Для того чтобы эффективно решать проблему дефицита оборудования и запчастей, можно отказаться от параллельного импорта, который зачастую приводит к заполнению рынка не всегда качественными китайскими сборками. Вместо этого акцент можно сделать на развитие индустрии восстановления запчастей. В техническом плане страна уже готова к такому переходу. В наличии есть предприятия, способные решать подобные задачи, а также разветвленная сеть ремонтно-сервисных компаний, обладающих необходимыми навыками и опытом. Единственное, чего не хватает для успешной реализации этого подхода, – это четкого законодательного регулирования и правовой базы, которые могли бы поддержать и стимулировать развитие этой индустрии. Создание соответствующих нормативов и законов способствовало бы более эффективному использованию имеющихся ресурсов и снижению зависимости от импорта, а также это бы гарантировала защиту прав потребителей.

Стоит отметить, что некоторые страны уже давно оценили потенциал индустрии восстановления и рециклинга запчастей (переработки). В Соединённых Штатах Америки (далее – США), например, действует свыше 100 тысяч малых предприятий, специализирующихся на восстановлении деталей для различных машин и механизмов. В Китайской Народной Республике (далее – Китай) таких предприятий насчитывается около 50 тысяч, и они обеспечивают примерно 47% автотранспортных средств, реализуя пятилетние планы и строго соблюдая высокие стандарты качества и контроля жизненного цикла продукции. И именно Турция также зарекомендовала себя как один из ведущих игроков в этой сфере. Она активно развивает сектор восстановления запчастей, тем самым снижая

зависимость от импорта и поддерживая внутренний спрос на качественные и доступные комплектующие. Эти примеры наглядно демонстрируют, как эффективно можно использовать потенциал восстановления для устойчивого развития промышленности и экономики в целом, а также снижения давления на систему защиты прав потребителей.

Исходя из обозначенных выше аспектов, можно сделать вывод о том, что, если Российская Федерация примет решение о развитии системы параллельного импорта, это даст значительную перспективу для дальнейшего пересмотра, дополнения и расширения законодательной базы в отношении данного вопроса. Один из возможных решений, в ближайшей перспективе, можно выделить идею о необходимости информирования потребителя о реализации продукта не через официального дистрибьютора. Данный шаг имеет большое значение для потребителя, так как помогает ему осознать потенциальные риски самого приобретения и возможные сложности при необходимости гарантийного обслуживания. Поскольку часто потребители не имеют специальных знаний о значимости правового статуса товаров, указанная мера могла бы принимать более взвешенные решения при приобретении товара и оказала бы положительное влияние на защиту прав потребителей.

Заключение

В рамках данной магистерской диссертации был проведен всесторонний анализ проблем защиты прав потребителей в России, который раскрыл различные аспекты этой области, образовавшиеся с 2022 года.

В процессе написания магистерской диссертации:

- проведен поиск, анализ и систематизация литературных источников, законодательных актов, материалов судебной практики и других информационных источников, относящихся к теме исследования, также раскрыты понятия защиты прав потребителей, а также правового регулирования;
- осуществлен анализ исторического развития законодательства, регулирующего защиту прав потребителей в России от принятия в 1992 году до 2024 года включительно;
- проанализированы и раскрыты формы и способы защиты прав потребителей, существующие на сегодняшний день в Российской Федерации;
- проведено исследование последствий легализации параллельного импорта, введенного в 2022 году, в условиях отсутствия унифицированных промышленных стандартов в стране и выявлены последствия это шага для потребителей.
- предложено несколько решений по совершенствованию правового регулирования защиты прав потребителей, а также найдены выходы возникших проблем, связанных с легализации параллельного импорта.

При исследовании существующего законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации, в условиях экономических санкций и при учете введения параллельного импорта, а также в сравнении с законодательством других стран с развитой системой защиты прав был

выявлен ряд различий и недостатков, а также предложены возможные пути его совершенствования.

В результате анализа было выявлено, что законодательная база регулярно обновляется под существующие реалии, но несмотря на это в защите прав потребителей, в рамках введения параллельного импорта, были выявлены нерешенные проблемы, связанные с правовым регулированием, сертификацией и гарантийными обязательствами, и как следствие для полноценной защиты прав потребителей необходимо обновление законодательства и адаптация его к новым рыночным условиям.

Данное исследование указывает на то, что внедрение и развитие системы параллельного импорта в нашей стране вызывают многочисленные неблагоприятные юридические последствия для потребителей. Эти последствия обнаруживаются в ограниченной правовой защите и ухудшении их фактического положения. Возникают проблемы с приобретением продукции, соответствующей российским стандартам качества и безопасности. В условиях, когда импортозамещение не приносит должных результатов, параллельный импорт часто становится единственным способом избежать дефицита товаров на российском рынке. Это поднимает приоритет экономических и политических интересов государства выше юридических аспектов. В этой связи возникает необходимость разработки дополнительных мер для защиты прав потребителей. Однако такие меры, вероятно, будут ограничены и фокусироваться на уточнении компенсационных механизмов для потребителей через структуры, находящиеся на территории России. Поскольку за пределами страны российские требования могут не выполняться, основная ответственность переходит на неофициальных продавцов или импортеров, даже если их вина не доказана.

Текущий подход к регулированию параллельного импорта не вполне эффективен и не всегда соответствует частноправовым принципам. Согласно части 1 статьи 2 ГК РФ, предпринимательская деятельность связана с риском, который предприниматели берут на себя, осознавая возможные

неблагоприятные последствия. Учитывая диспозитивный характер гражданских отношений, предприниматели сами должны принимать решения относительно осуществления определенных действий. Важно, чтобы в будущем законодательные инициативы нашли баланс между интересами государства и правами потребителей, обеспечивая всесторонние инновационные решения и устойчивую поддержку.

Взгляд некоторых специалистов подчеркивает, что внедрение системы маркировки для продукции, поступающей путем параллельного импорта, в сочетании с предостерегающим заявлением о возможных рисках, может стать значимым шагом вперед. Например, такой текст мог бы звучать как: «Данный товар реализуется без одобрения владельца товарного знака, и продавец освобождается от ответственности за дефекты, вызванные внешними обстоятельствами» или «Данный товар не был сертифицирован официальным владельцем товарного знака. Продавец не обладает лицензией от правообладателя».

«Тем не менее, важно учитывать, что концепция отказа от ответственности, как она представлена в подобном заявлении, характерна для англосаксонской правовой системы» [19] и не может быть напрямую применена в российском контексте, согласно ГК РФ. Традиционный подход к подобным заявлениям в данном случае не подходит. Вместо этого можно рассмотреть внедрение маркировки с «объяснительными записями», которые хотя и не снимают ответственность с продавца, но предупреждают покупателя о возможных рисках.

В подтверждение гипотезы выдвинутой в введении данной исследовательской работы, в рамках анализа текущей ситуации на рынке были сделаны следующие выводы о влиянии экономических санкций и введение механизмов параллельного импорта на уровень защиты прав потребителей:

- Увеличение недобросовестных практик: в условиях экономических санкций и параллельного импорта усиливается риск появления

недобросовестных практик. Отсутствие четкого механизма регулирования ввоза товаров без участия официальных дистрибьюторов приводит к увеличению случаев продажи контрафактной или несертифицированной продукции, что в свою очередь, снижает доверие потребителей к рынку и ухудшает их защиту.

- Снижение качества товаров и услуг: при параллельном импорте товары нередко поступают без должной проверки на соответствие местным стандартам качества, что подрывает уверенность потребителей в безопасности и качестве продукции, так как отсутствие сертификации и официального обслуживания затрудняет гарантийное и сервисное обеспечение.
- Затруднения в компенсации и возврате: в стандартных условиях потребители имеют возможность требовать замену товара или возврат средств в случае обнаружения дефектов. Однако в условиях параллельного импорта такие процессы усложняются из-за отсутствия установленных процедур взаимодействия с производителями и дистрибьюторами товара.
- Необходимость адаптации законодательства: ряд стран, ранее столкнувшихся с проблемами параллельного импорта, уже внедрили успешные практики регулирования этого механизма. Изучение их опыта может помочь смягчить негативные последствия за счет введения более четких стандартов контроля качества, усиления юридической ответственности продавцов и обеспечения прозрачности в продажах.

Таким образом, вопрос параллельного импорта с правовой точки зрения требует корректировки законодательства и разработки мер, которые защитят права потребителей, обеспечивая при этом баланс интересов всех участников рынка.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Абова Т.Е. Охрана хозяйственных прав предприятий. Избранные труды. Гражданский и арбитражный процесс. Гражданское и хозяйственное право. М.: Статут, 2007. 853 с.
2. Акт правительства Российской Федерации “О национальной системе защиты прав потребителей” от 23 октября 2019 г. № 468-СФ // Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации. М., 2019.
3. Апелляционное определение Заднепровского районного суда г. Смоленска Смоленской области от 21 октября 2016 г. по делу № 11-169/2016 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <http://arbitr.garant.ru/#/document/144425490> (дата обращения: 07.10.2024).
4. Базарбаев Б.Б., Басин Ю.Г., Ваксберг М.А., Меерзон С.И. Советское гражданское право Казахской ССР. Вып. 1. Алма-Ата, 1948. С. 69.
5. Берг Л.Н. Исследование правового воздействия: методология, теория, практика: дис. ... д-ра юрид. наук. Екатеринбург, 2019. С. 91, 110.
6. Богдан В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики: дисс.... 373 канд юрид наук. 12.00.03. Юго-Западный государственный университет. Курск, 2015. 389 с.
7. Борисов Г.А. Особенности юридической природы принципов правовой системы // Российская юстиция. 2010. № 12. С. 17–20.
8. Бычко М. А. Развитие законодательства о защите прав потребителей в России: Историко-правовой аспект: автореф. дис. на канд. юрид. наук. – Ставрополь, 2000. – 22 с.
9. Витрук, Н. В. Общая теория юридической ответственности: монография [Электронный ресурс] / Н. В. Витрук. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Норма: ИНФРА-М, 2023. – 432 с. – ISBN 978-5-91768-033-0. –

Режим доступа: по подписке. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1850695>
(дата обращения: 22.01.2024).

10. Вишневский А.А. Финансовый уполномоченный vs финансовый омбудсмен: об эффективности институтов защиты прав потребителей финансовых услуг // Закон. – 2018. – № 9. – С. 58–65.

11. Все о защите прав потребителей : сб. нормат. правовых и судебных актов [по сост. на 15 апр. 2015 г.] / [с использованием материалов СПС "Гарант" и "Консультант Плюс"] – М. : Проспект, 2016 - 768 с.

12. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 1) от 30 ноября 1994г. № 51-ФЗ (в актуальной редакции) // Российская газета. 1994. 08 декабря.

13. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 2) от 26 января 1996г. № 14-ФЗ (в актуальной редакции) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 5. Ст. 410.

14. Гражданское право социального государства: Сборник статей, посвященный 90-летию со дня рождения профессора А. Л. Маковского (1930–2020) / Отв. ред. В. В. Витрянский и Е. А. Суханов. – Москва : Статут, 2020. – 480 с

15. Гражданское право : учебник : в 3 т. / под ред. А. П. Сергеева. - Изд. 2-е, перераб. и доп. – Москва : Проспект, 2021. Т. 1. – 2021. – 1040 с.

16. Грибанов, В.П. Осуществление и защита гражданских прав [Электронный ресурс] / В.П. Грибанов. – 2-е изд. – Москва: Статут, 2020. – 414 с. – (Классика российской цивилистики). – ISBN 978-5-8354-1636-3 (в пер.). – Режим доступа: URL: <https://znanium.com/catalog/product/1225734>
(дата обращения: 22.01.2024).

17. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в актуальной редакции) // Ведомости Съезда народных депутатов РФ и Верховного Совета РФ. 1992. № 15. Ст. 766.

18. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году: государственный доклад [Электронный ресурс]. – М.: Федеральная служба

по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2020. – 376 с. – Режим доступа: URL: <https://43.rospotrebnadzor.ru/documents/gosregdoklad/publications/gd-zpp-2019.pdf> (дата обращения: 18.04.2024).

19. Защита прав потребителей в текущей ситуации // Аналитические статьи: ГАРАНТ.РУ [Электронный ресурс]. – Официальный сайт, 2024. URL: <https://www.garant.ru/article/> (дата обращения: 05.11.2024).

20. Иоффе О.С. Гражданско-правовая охрана интересов личности / под ред. Б.Б. Черепашина. М.: Юрид. лит., 1969. 256 с.

21. Исмагилов Р. Ф., Сальников В. П. Право и справедливость: исторические традиции и современные модели. СПб., 2017. С. 13–171.

22. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации "Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации" от 07.03.1991 № № 24-ФЗ // Российская газета. – 13.03.2001

23. Кротов М.В. Закон о защите прав потребителей // Правоведение. – 1991. – № 6. – С. 30-39.

24. Матчонова О.А., Мигаль Е.А. Легализация параллельного импорта и защита прав потребителей в современных условиях. В сборнике: Современные тренды развития регионов: управление, право, экономика, социум. 2023. С. 51–53

25. Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2022) (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 21 декабря 2022г.)// Бюллетень Верховного Суда РФ. 2022. № 3.

26. Об истории формирования национальной системы защиты прав потребителей // Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. – [Электронный ресурс]: – URL: https://www.rospotrebnadzor.ru/region/rss/rss.php?ELEMENT_ID=10096 (дата обращения: 18.04.2024).

27. "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" от 04.06.2018 № № 123-ФЗ // Российская газета. – 06.06.2018.

28. Общее учение о правовом порядке. Восхождение правопорядка / Н. Н. Черногор, Д. А. Пашенцев, М. В. Залоило, Е. Р. Абызова [и др.] ; отв. ред. Н. Н. Черногор. М., 2019. Т. 1. С. 53–66.

29. Общественный доклад “Легко ли быть потребителем в России?” // Объединение потребителей России. – [Электронный ресурс]: URL: <https://www.potrebitel-russia.ru/?id=741> (дата обращения: 18.04.2024).

30. Определение Пресненского районного суда г. Москвы от 28 ноября 2022 г. по делу № 2-9920/2022 [Электронный ресурс] // Официальный портал судов общей юрисдикции города Москвы. URL: <https://mosgorsud.ru/rs/presnenskij/cases/docs/content> (дата обращения: 05.11.2024).

31. Определения СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 23 мая 2023 г. N 16-КГ23-13-К4 – [Электронный ресурс]: – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/406884700/> (дата обращения: 22.01.2024).

32. Осипов М. Ю. Правовое регулирование как динамическая система: понятие, структура, функции: диссертация ... кандидата юридических наук: 12.00.01 / Осипов М. Ю.; Государственный университет - Высшая школа экономики. – Москва, 2008. – 203 с. + прил. - Библиогр.: с. 172-189.

33. Паоло Проди. История справедливости: от плюрализма форумов к современному дуализму совести и права. Пер. с ит. И. Кушнаревой; пер. с лат. А. Апполонова. М.: Изд-во Института Гайдара, 2017. – 512с.

34. Поляков, А. В. Общая теория права: учебник [Электронный ресурс] / А. В. Поляков, Е. В. Тимошина. – 2-е изд. – СПб: СПбГУ, 2015. – 472 с. – ISBN 978-5-288-05581-1. – Режим доступа: URL: <https://znanium.com/catalog/product/941503> (дата обращения: 22.01.2024).

35. Постановление Конституционного суда РФ от 27 января 1993 г. № 1-П "По делу о проверке конституционности правоприменительной практики ограничения времени оплаты вынужденного прогула при незаконном увольнении, сложившейся на основе применения

законодательства о труде и постановлений пленумов Верховного суда СССР, Верховного суда Российской Федерации, регулирующих данные вопросы" // Собр. законодательства Рос. Федерации. 1993. № 14, ст. 508.

36. Постановление Правительства РФ "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" от 30 июня 2004 г. № № 322 // Российская газета

37. Постановление Пленума Верховного Суда РФ "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" от 28 июня 2012 г. № № 17 // Официальный интернет-портал правовой информации

38. Постановление Пленума Верховного суда Российской Федерации "О свободе договора и ее пределах" от 14.03.2014 № № 16 // Официальный интернет-портал правовой информации

39. Постановление Пленума Верховного суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации"// СПС "КонсультантПлюс". [Электронный ресурс]: Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181602/ (дата обращения: 22.01.2024).

40. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 05.10.2023) "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" // СПС "КонсультантПлюс". [Электронный ресурс]: Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_48298/bbe9d7215f274d1b6e2f5cf52b5d40a798928cfd/ (дата обращения: 22.01.2024).

41. Постановление Правительства РФ от 29 марта 2022 г. № 506 «О товарах (группах товаров), в отношении которых не могут применяться отдельные положения ГК РФ о защите исключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности, выраженные в таких товарах, и средства

индивидуализации, которыми такие товары маркированы» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2022. № 14. Ст. 2286; Федеральный закон от 28 июня 2022 г. № 213-ФЗ «О внесении изменения в статью 18 Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2022. № 27. Ст. 4614.

42. «Право.ру»: PRAVO.RU: официальный сайт [Электронный ресурс]. 2024. URL: <https://pravo.ru/lf/story/241617/> (дата обращения: 05.11.2024).

43. Российское гражданское право: учебник: в 2 т. / под ред. Е. А. Суханова. 4-е изд. М.: СТАТУТ, [б. г.]. Т. I: Общая часть. Вещное право. Наследственное право. Интеллектуальные права. Личные неимущественные права. 2015. 958 с. ISBN 978-5-8354-1000-2. Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/61530> (дата обращения: 18.10.2024).

44. Руководящие принципы Организации Объединенных Наций в целях охраны интересов потребителей: приняты Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 9 апр. 1985 г., пересмотрены Резолюцией ООН 70/186 от 22 дек. 2015 г. – [Электронный ресурс]: Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс». URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=16082#SupUNA3d1brP666> (дата обращения: 18.04.2024).

45. Сетевой журнал «Цифровые Закупки»: официальный сайт [Электронный ресурс]. 2024. URL: <https://zakupki-digital.ru/nacionalnyeproekty/parallelnyj-import-vedet-k-imitacionnoj-jekonomike/> (дата обращения: 05.11.2024).

46. Сулейменов, Майдан Контурович. Избранные труды по гражданскому праву / М. К. Сулейменов ; науч. ред. В. С. Ем. – Москва: Статут, 2006. – 585.

47. Суханов Е. А. "Проблемы осуществления и защиты гражданских прав: сборник статей к 100-летию со дня рождения профессора В.П. Грибанова" / отв. ред. Е. А. Суханов и А. Е. Шерстобитов; Московский гос. ун-т им. М.В. Ломоносова, юрид. фак., кафедра гражданского права. – Москва: Статут, 2021. – 492 с.

48. Тумаков Альберт Владиславович, Мельник Александр Сергеевич Защита прав потребителей в условиях параллельного импорта. Вестник Уральского юридического института МВД России. 2023. № 4 (40). С. 57–62

49. Указ Президента РФ от 18.07.2008 №1108 (ред. от 29.07.2014) «О совершенствовании Гражданского кодекса Российской Федерации» // Российская газета, 23.07.2008. №155.

50. Федеральный закон "Об арбитраже (третейском разбирательстве) в Российской Федерации" от 29.12.2015 N 382-ФЗ // Российская газета. 31.12.2015

51. Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" от 27.07.2010 N 193-ФЗ// Собрание законодательства Российской Федерации от 2010 г. , N 31 , ст. 4162

52. Федеральный закон от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях" (с изменениями на 25 октября 2007 года) – [Электронный ресурс]: – URL: <https://docs.cntd.ru/document/9015179> (дата обращения: 18.04.2024).

53. Федеральный закон от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" // СПС "КонсультантПлюс". [Электронный ресурс]: Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

54. Федеральный закон от 22 августа 2004 г. N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации

в связи с принятием Федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" // СПС "КонсультантПлюс". [Электронный ресурс]: Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_49025/ (дата обращения: 18.04.2024).

55. Федеральный закон от 24.07.2007 г. № 216-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации от 2007 г., № 31, ст. 4013 // Российская газета. – 01.08.2007 г.

56. Федеральный закон от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и часть вторую Гражданского кодекса Российской Федерации... : Закон РФ от 25 октября 2007 года № 234-ФЗ. 2007.

57. Федеральный закон "О связи" от 07.07.2003 N 126-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации от 2003 г. , N 28 , ст. 2895

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

59. Цветков С.Б. Ограничение прав участников конкурсных отношений в российском законодательстве о несостоятельности (банкротстве): цели, проблемы справедливости и соразмерности // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2015. № 1 (30). С. 255–262.

60. Чайковская Л.А., Филин С.А. Параллельный импорт в санкционных условиях: особенности учета и налогообложения // Международный бухгалтерский учет. 2023. №1. С. 90 – 111.

61. Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей // ЭЖ-Юрист. – 2017. – № 46. – С. 10.
62. Шувалова И.А. Защита прав потребителей / И.А. Шувалова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 181 с. – (Юридическая консультация). – ISBN 978-5-16-016995-8. – DOI 10.12737/1477410. – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
63. Ячменев Ю.В. Гражданско-правовая защита имущественных прав граждан и организаций. – СПб., 2009. – С. 70.
64. Commission Recommendation 98/257/TC of 30 March 1998 of the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes.
65. Federal Financial Supervisory Authority
https://www.bafin.de/EN/Homepage/homepage_node.html.
66. Financial Services and Markets Act, 2000. part XVI, schedule 17 (The Ombudsman Scheme). URL: http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/pdfs/ukpga_20000008_en
67. General Administrative Act on section 10d (3) sentence 2 of the German Banking Act (Kreditwesengesetz – KWG) BA 51- AZB 1130-2015/0009 28.12.2015 // https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/EN/Aufsichtsrecht/Verfuegung/vf_151228_allgvfg_antizyklischer_kapitalpuffer_ba_en.htm
68. Mitsui & Co. Global Strategic Studies Institute Monthly Report September 2017 URL: https://www.mitsui.com/mgssi/en/report/detail/_icsFiles/afieldfile/2017/11/30/170907e_kitade_e.pdf