

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)

40.05.01. Правовое обеспечение национальной безопасности

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Гражданско-правовая

(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ДИПЛОМНАЯ РАБОТА)

на тему: Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Обучающийся

В.А. Романова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

к.ю.н., О.С. Лапшина

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

Тольятти 2025

Аннотация

Дипломная работа посвящена исследованию проблем защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг в Российской Федерации. Актуальность темы обусловлена значимостью соблюдения и обеспечения прав потребителей как ключевой задачи современного гражданского права в Российской Федерации. Несмотря на существующее правовое регулирование и деятельность государственных органов, нарушения в сфере защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг остаются распространёнными, что подтверждается судебной практикой и статистикой обращений в Роспотребнадзор.

Цель работы - комплексное изучение истоков, понятия, средств и форм защиты прав потребителей в различных сферах выполнения работ и услуг. В рамках исследования поставлены задачи, включающие определение понятия защиты прав потребителей, анализ ее гражданско - правовых форм и способов, изучение основ правового регулирования, санкций за нарушения, а также выявление актуальных проблем в данной сфере.

Предметом исследования выступают нормы права, регулирующие защиту прав потребителей, а объектом-общественные отношения в этой области. Теоретическую основу составили труды российских ученых, таких как: В.И. Волков, М.И. Гайсин, А.Е. Костоусов и другие. Методологическая база включает анализ, сравнительно-правовой и формально-юридические методы. Практическая значимость работы заключается в возможности использования ее результатов для совершенствования законодательства, образовательных программ.

В работе раскрываются актуальные проблемы в сфере оказания юридических услуг, маркетплейсах, при оказании услуг перевозки легковым такси и пути решения этих проблем.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретические основы защиты прав потребителей.....	7
1.1 История развития института защиты прав потребителей.....	7
1.2 Понятие прав потребителей и их сущность.....	9
1.3 Определение защиты прав потребителей, средств их защиты и формы.....	15
Глава 2 Особенности законодательного регулирования защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).....	29
2.1 Законодательное регулирование отношений в области защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).....	29
2.2 Отличительные признаки защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.....	35
2.3 Санкции исполнителя за нарушение прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.....	42
Глава 3 Актуальные проблемы защиты прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг и пути их решения.....	48
3.1 Защита прав потребителей в сфере оказания юридических услуг.....	48
3.2 Пробелы защиты прав потребителей в сфере оказания услуг на маркетплейсах.....	56
3.3. Защита прав потребителей при оказании услуг перевозки легковым такси.....	61
Заключение.....	66
Список используемой литературы и используемых источников.....	71

Введение

Актуальность темы заключается в том, что соблюдение и обеспечение прав потребителей является одной из ключевых задач современного гражданского права в Российской Федерации. Несмотря на то, что существуют и осуществляют ежедневно свою деятельность государственные органы и действуют правовые нормы для достаточного регулирования сферы защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг), нормы по-прежнему нарушаются в регулярном порядке, что доказывает судебная практика. Это до сих пор является наиболее важным направлением в достижении балансирования отношений продавца и покупателя, потому что ежедневно каждый из нас является стороной таких правоотношений.

Термин «потребитель» имеет множество интерпретаций и используется повсеместно довольно часто. Защита прав потребителей представляет собой законодательную меру, направленную на обеспечение баланса и всестороннего регулирования взаимоотношений между сторонами, участвующими в процессе оказания услуг и выполнении работ.

Большое внимание уделяют именно защите прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, потому что они составляют значительную часть судебных решений. Так, например, «За 2 полугодие 2024 года в Управление Роспотребнадзора по Самарской области поступило 9175 (в 2023 - 7229) обращений граждан, 9141 письменных и 34 устных, из которых 4041 (44%) составили обращения по вопросам защиты прав потребителей (4029 письменных и 12 устных), за аналогичный период прошлого года поступило 3424 обращений» [5]. Данная статистика подтверждает и выявляет значительные пробелы законодательства в данной сфере. Значительно остро это охватывается в различных сферах выполнения работ, оказания услуг (перевозок на такси, жилищно-коммунальных услуг, и других сфер), что непосредственно затрагивает на постоянной основе интересы потребителей.

В целом, гражданское право немногочисленно содержит учения, которые полно исследуют проблематику защиты прав потребителей и на просторах сети «Интернет» много лишь информативных статей по данной теме. Поэтому мы считаем, что степень исследования показывает малую разработанность научных работ.

Целью данной работы является полное изучение непосредственно истоков защиты прав потребителей, его понятия, средств и форм защиты в различных сферах выполнения работ, оказания услуг.

Задачами данного исследования является:

- определить понятие и природу защиты прав потребителей;
- исследовать концепцию защиты прав потребителей в сфере выполнения работ, оказания услуг и ее гражданско-правовые формы, и способы защиты;
- установить основы правового регулирования и особенности защиты прав потребителей;
- рассмотреть полагающиеся санкции исполнителя за нарушение прав потребителя при выполнении работ, оказании услуг;
- выявить актуальные проблемы, возникающие в различных сферах оказания услуг.

Предметом данного исследования являются нормативно-правовые нормы, которые направлены, безусловно, на защиту прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Объектом исследования признаются общественные отношения в сфере защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) согласно законодательству Российской Федерации.

Теоретическими основами выпускной квалификационной работы являются различные работы в области защиты прав потребителей таких ученых, как В.И. Волкова, А.Е. Костоусова, М.И. Гайсин, Е.М. Михайленко, А.Д. Шведова, В.В. Черноморец и другие.

Методологической основой выпускной квалификационной работы послужили методы анализа, познания, сравнительно-правовой, формально-юридический, что является базой для достижения цели и поставленных задач на данную дипломную работу.

Практическая значимость дипломной работы в сфере защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) заключается в том, что результаты данного исследования могут быть использованы для совершенствования законодательства, а также могут быть использованы в образовательных программах, прослужить основой дальнейшего изучения проблематики, написания статей.

Выпускная квалификационная работа включает в себя определенную цель, задачи, оглавление, введение, три главы, включающих три параграфа, заключение, список используемой литературы и используемых источников.

Глава 1 Теоретические основы защиты прав потребителя

1.1 История развития института защиты прав потребителей

На постоянной основе люди сталкиваются с разнообразными отношениями в сфере оказания услуг, выполнения работ. Для того чтобы обеспечить соблюдение их права в данных правоотношениях законодательство было урегулировано и закрепили нормы института защиты прав потребителей.

Формирование института защиты прав потребителей затронул множество государств в определенные периоды своей истории. В каждом государстве сформировывалась своя система регулирования данных правоотношений. Стоит отметить, что данный институт получил свои зачатки достаточно давно, начиная с истоков зарождения торговли. Уже в 345 году до н.э. присутствовали зачатки защиты прав потребителей. В 11 книге законов Платона описывались правоотношения продавца и покупателя, где продавец не мог покидать место своего проживания, не сообщив о нем покупателю, чтобы тот в свою очередь в течение 10 дней мог вернуть товар, если он был в плохом состоянии. Так же положения по защите прав потребителей прослеживались в законах Хаммурапи, где было регламентировано, что в случае обвешивания покупателя устанавливалась ответственность для продавца в виде бросания его в воду.

Важным источником управления правоотношений данной сферы в Древней Руси являлась Псковская Судная грамота, которая была издана еще в 1467 году. Она насчитывала в себе 120 статей, регулирующих отношения, касающиеся торговли и в целом промышленности. Псковская Судная грамота включала в себя положение, которое позволяло отменить сделку при условии, что были обнаружены скрытые дефекты приобретенного товара. При этом продавец получал обратно свои деньги, а сделка считалась не заключенной.

Немаловажную роль в развитии прав потребителей сыграл Петр 1, который принял многочисленные документы для регулирования правоотношений. В указе 1713 г. «Сенат писал: «В рядах мясников нельзя бить и продавать животное, которое еще живое, а если оно больное, то нельзя продавать его. В 1716 г. был утвержден «Статут о военном имуществе», который устанавливал наказание с мерою и условностью: «товарище возратить, пеню трижды уплатить и тело наказать» [11].

Уже к началу 1830 года в России был принят закон о товарном клейме, который требовал от владельцев применять обозначения для своей продукции, что безусловно, давало потребителям покупать данную продукцию напрямую и избегать получения подделки.

В России отношения покупателя и продавца начались во второй половине 20 века, но система защиты прав потребителей была плохо развита по сравнению с другими странами. Отдельными положениями послужили нормы, установленные в ГК РСФСР, раскрывались права покупателя в случае продажи ему в ненадлежащем виде и качестве вещи, а также раскрывались положения о нарушении прав заказчика, указанных в договоре. Первичной ступенью в развитии данной отрасли послужил Закон СССР «О качестве продукции и защите прав потребителя» он в свою очередь включал лишь один раздел, который регулировал качество товаров и услуг, предоставляемые продавцом, но он так и не вступил в законную силу в связи с распадом СССР.

В 1992 году был принят закон «О защите прав потребителей», который действует до сих пор. Закон ориентирован на защиту интересов покупателей, гарантирует их права и значительно расширяет обязанности производителей, исполнителей. В случае причинения вреда имуществу, жизни или здоровью потребителя, закон предусматривает уголовную ответственность для виновных лиц.

Так же в связи с принятием закона установилась четкая подсудность при обращении в суд, причем установили факт освобождения обратившихся от уплаты госпошлины.

Таким образом можно сделать вывод, что развитие института защиты прав потребителей зародился в древность еще в начале развития торговых отношений. Пик активности создания данной системы пришелся на 20 век и до сих пор динамично развивается, а с каждым годом развития общества и цифровизации потребность в защите и развитии данного института только растет, поскольку затрагивает каждого гражданина.

1.2 Понятие прав потребителей и их сущность

Как уже упоминалось ранее, институт защиты прав потребителей возник достаточно давно. Чтобы понять сущность прав потребителей и детально их рассмотреть, важно сначала изучить само определение термина «потребитель». Это понятие имеет разнообразные интерпретации, что связано с использованием термина в различных научных дисциплинах.

Основываясь на толковый словарь, понятие «потребитель» в нем трактуется, как: «1. Лицо или организация, потребляющие продукты чьего-либо производства; 2. То же самое, что покупатель. Товар рассчитан на массового потребителя» [28, с.178].

Так же ученый В.И. Ильин характеризует «потребителя» со стороны социологии и описывает, что «потребитель рассматривается, как индивид, констатирующий свою социальную идентичность с помощью норм, правил и ресурсов своего общества, группы» [12]. То есть он определяет потребителя как, лица, который живет в определенной социальной среде и тем самым формирует свою позицию роли потребителя.

Так же установлено законодательно понятие в Законе РФ от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей». В преамбуле закона указано, что «потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» [7].

Исходя из этого, можно сделать вывод, что если физическое или юридическое лицо покупает услуги или работы для коммерческих целей, он не считается потребителем. Потребителями являются только те, кто приобретает товары или услуги для личных, семейных, бытовых нужд, не связанных с бизнесом. Также важно помнить, что потребителем считается не только тот, кто купил товар или воспользовался услугой, но и тот, кто планирует это сделать.

Например, если лицо закупает продукты для личных нужд, то оно является потребителем, а если лицо купило продукты для дальнейшей продажи с целью получения прибыли, то он уже будет предпринимателем. Согласно гражданскому законодательству, а именно ст.2 предпринимательская деятельность включает в себя деятельность, которая выполняется на свой риск для постоянного получения дохода от выполнения работ, услуг и другое.

Важные положения зафиксированы в законе «о защите прав потребителей», касающиеся прав потребителей, которые в целом определяют их положения. Так же стоит иметь в виду, что правовой статус потребителя включает в себя не только права, регламентированные в законодательстве, но и обязанности участников данных отношений, а также предусмотренную ответственность за нарушение прав при реализации потребительских правоотношений.

На основании ст.2 Федерального закона «об информации, информационных технологиях и о защите информации» информация является сообщением, сведением независимо от его формы представления. Регламентируется порядок предоставления ее, а также указывается, что она должна быть надлежащего качества. Данное право обеспечивает потребителю некие гарантии на то, что ему предоставят полную информацию, где сказано, кто конкретно несет ответственность за услуги, работу либо товар. Безусловно, несоблюдение требований накладывает на лиц санкции согласно законодательству Российской Федерации.

На основании вышеизложенного, можно выделить, что потребительской информацией признается сообщение в комплексе, которое представляется потребителю в различной форме. А в случае ее непредоставления, или предоставления ненадлежащего качества возлагается ответственность на лицо, которое должно было ее предоставить или предоставило.

Вся необходимая информация должна предоставляться на русском языке, что соответствует законодательству РФ, но может предоставляться, согласно национальным особенностям, на русском языке и национальном языке, присущем данному субъекту РФ.

Согласно Закону «о защите прав потребителей», а именно на ст.8, потребитель работы, услуги может требовать от его исполнителя достоверную информацию об изготовителе, его товарах и режиме работы. Исполнитель, в свою очередь, должен своевременно, на основании законодательства предоставлять правдивую и актуальную информацию о товарах, работе, услуге. Примером такого нарушения может являться ситуация, когда потребитель выбирая компанию перевозок ознакомился на сайте с условиями перевозки, где было сказано, что доступна бесплатная сеть «Интернет», что для него было важным критерием во время поездки, однако в момент оказания услуги эта опция не предоставлялась, что, несомненно, является недостоверной информацией.

Необходимо иметь в виду, что «информация о производителе (исполнителе, продавце) включает фирменное наименование (наименование) организации, ее местонахождение и часы работы. Если производитель (исполнитель, продавец) является индивидуальным предпринимателем, то он обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименование органа, который его зарегистрировал. Если деятельность, осуществляемая производителем (подрядчиком, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю, помимо вышеуказанного, должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем данную лицензию» [6].

Достаточно часто возникают ситуации, когда исполнители распространяют рекламу, где потребителям обещают услуги, работы, которые, в свою очередь, не соответствуют действительности. Достоверность информации является важным элементом прав потребителей и основывается на соответствии своих данных определенным услугам, работам данной деятельности. Она не должна вводить в заблуждение потребителя. Законодательство РФ в защиту прав закрепило правила достоверности, где сказано, что потребитель должен получить тот результат, который был предназначен этой услуге или работе, а если результат не соответствует, то это сразу считается недостоверной информацией.

Таким образом, можно сделать вывод, что одним из прав является предоставление информации, которое включает в себя элементы:

- сверенного предоставления информации, которая предоставляется до совершения сделки и в дальнейшем помогает определиться с выбором;
- предоставляется вся необходимая информация – то есть информация представлена в полном объеме;
- достоверность, то есть содержит истинные сведения о предоставляемых услугах или работах;
- должна предоставляться информация об исполнителе, услуге или работе.

Неисполнение же данных элементов возлагает на исполнителя работы или услуги санкцию, предусмотренную законодательством РФ.

Вторым предоставляемым правом является - право на просвещение. Данное право закреплено в ст.3 исследуемого закона и регламентируют, что каждый гражданин имеет возможность получать знания, которые затрагивают их интересы в области оказания услуг, выполнения работ.

Данная сфера охватывается общественными отношениями, которые складываются между физическими лицами, организациями, либо юридическими, которые непосредственно оказывают услуги. А направление их детальности призвано на результат, который был оговорен с потребителем.

В Российской Федерации существуют различные пути получения информации гражданами в области потребительских правоотношений. Они могут проявляться в момент учебной деятельности для определенного круга лиц. С обучения в школе граждане начинают свое знакомство с темой защиты своих неотъемлемых прав при заключении договоров на оказании услуг, работ. Наше государство с взаимодействием с Министерством образования предусмотрело школьную программу на получение основных важных знаний о приобретении услуг или работ. А далее с повышением своего образования знания о защите своих прав только повышаются.

Так же совершенствуются знания за счет деятельности государственных органов, которые в свою очередь публикуют информацию на доступных платформах, газетах и иных средствах информации для просвещения граждан.

Немаловажную роль играют средства массовой информации, которые охватывают большую аудиторию. Данная деятельность может быть реализована, например, в рамках телевизионных программ, где опытные граждане рассказывают об этой сфере.

Основываясь на положение закона «о защите прав потребителей» реализуется третье право на качество работ или услуг. Данные работы и услуги, предоставляемые потребителю, должны соответствовать всем требованиям, которые были оговорены до заключения сделки и должны выполняться качественно. Но бывают ситуации, когда исполнители не прописываются в договоре условия, соответствующие качеству работ. Тогда на этот случай были усыновлены стандарты качества законодательством Российской Федерации. Стандарты устанавливают, что потребитель имеет право рассчитывать на получение услуги или работы, выполняемые качественно в соответствии целевым результатом.

Четвертым правом выступает-право на безопасность, предусмотренное в ст.7 закона «о защите прав потребителей». Требования к безопасности работ и услуг, устанавливаются, так как они приобретаются гражданами Российской Федерации для своего личного пользования. Соответственно если

человек приобретает услугу или выполнение работы в отклоняющихся стандартах, то исполнитель в свою очередь не может гарантировать безопасность для потребителя. Поэтому российское законодательство устанавливает требования необходимые для данной деятельности. Предусмотренные условия являются важнейшими для соблюдения в рамках потребительских правоотношений. Наличие требований обеспечивает безопасность потребителю при заключении с ним договора с исполнителем на выполнение работ или оказание услуг.

Пятым правом является возможность на возмещение убытков, которые могли произойти в результате реализации товара, непосредственно представленного в ненадлежащем качестве.

Шестым правом потребителя является возможность получения возврата денежных средств в случае, если имели место нарушения срока передачи услуги или работы полностью или, его части. Важным моментом тут является предварительная оплата услуги или работы.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что потребитель представляет собой лицо, которое выражает намерение приобрести услугу или выполнение работы, только для личного пользования, семейных нужд и других личных потребностей, которые не связаны с деятельностью получения прибыли.

Потребителю предоставляются права в рамках выполнения работ и оказания услуг. Данные права гарантируют получение достоверных знаний, информации об услуги или работе, информация об исполнителе, получение выполнения работ в надлежащем качестве, в безопасности потребителей.

1.3 Определение защиты прав потребителей, средств их защиты и формы

В целом рост потребительских отношений имеет важное значение, не только для личных нужд граждан, но и для государства, потому что за счёт

этого происходит рост внутреннего валового продукта. И в связи с быстрыми темпами развития потребительских отношений растет всегда спрос на защиту прав потребителей. А для этого регулирования Российская Федерация предусматривает дополнительные гарантии, предусмотренные в федеральных законах и иных нормативно-правовых актов, которые регламентируют ответственность за нарушение прав потребителей.

Понятие защиты прав потребителей включает в себя меры, которые осуществляются государством и возникают между потребителем, который приобретает услугу или выполнение работы исполнителем.

Законодательство распространяется на отношения, которые возникают при выполнении работ исполнителем или оказании услуг, таких, как договор строительного подряда, изыскательных работ, перевозки граждан, оказания образовательных и медицинских услуг и иных работ и услуг, которые направлены на личные нужды.

В процессе защиты своих прав граждане используют разнообразные юридические инструменты. Роза Осиповна Халифна утверждает, что данные инструменты непосредственно позволяют помочь решить определенные социальные и экономические задачи. А Борис Петрович Путинский, в свою очередь, подчеркивает, что данные средства включают в себя набор юридических действий, которые уже осуществляются субъектами с определенной свободой выбора и направлены на достижение их законных интересов без противоречия законодательству и обществу. Соответственно, следует отметить, что юридические средства играют важную роль в правовой системе.

«Основным элементом защиты прав потребителей являются, безусловно, средства. Данные элементы обеспечивают равенство граждан и удовлетворяют тем самым интересы сторон. Гражданский кодекс регламентирует одиннадцать способов защиты прав граждан. Она может проявляться, как: восстановление положения нарушенных прав, признание права, пресечение действий, которые нарушают права, признание сделки

недействительной или ничтожной, самозащита, возмещение понесенных убытков, выплата неустойки, компенсация морального вреда, прекращение или изменение правоотношений и иные способы, которые не противоречат законодательству РФ. Относительно данной сферы потребительских правоотношений можно рассматривать такие способы защиты, как: самозащиту, возмещение понесенных убытков, выплата неустойки, компенсация морального вреда, прекращение или изменение правоотношений» [3]. Граждане могут для защиты прав использовать судебный и внесудебный порядок урегулирования споров. Покупатель может самостоятельно выбирать способ в зависимости от личных предпочтений, а также данные способы могут действовать не только отдельно, но и совместно.

«Спорные вопросы о ненадлежащем качестве приобретенных вещей и правила их возврата устанавливает официальный текст Закон о защите прав потребителей. Впервые законопроект был одобрен парламентариями в 1992 году. С тех пор в него ежегодно вносили многочисленные правки» [1].

Согласно закону, покупатель может вернуть товар в течение двух недель, даже если он успел им воспользоваться. Но для этого товар не должен потерять свой товарный вид и утратить свойства, принадлежащие предмету.

Однако не все товары можно вернуть или обменять. Например, это касается косметики, парфюмерии, лекарств, бытовой химии и других товаров, перечисленных в законах России. Вернуть или обменять такие товары можно только в том случае, если в них обнаружены заводские дефекты или неисправности. Если покупатель нашел недостатки, он может обратиться к продавцу и выбрать один из вариантов: отказаться от покупки и вернуть товар, чтобы получить деньги обратно, или потребовать исправить дефекты.

Либо если есть возможность обменять товар или потребовать устранить причину возврата. В данном случае может подаваться претензия, где указывается причина, прилагаются чеки, которые подтверждают покупку, либо свидетельские показания или иные доказательства, подтверждающие факт приобретения.

Если неисправности вызваны производителем, то продавец должен вернуть деньги. Для такого вида требуется чаще всего экспертиза. При этом покупателю могут предложить следующие решения проблемы: снизить цену, предоставить аналогичный товар.

Несмотря на то, что Гражданский кодекс РФ и Закон РФ «о защите прав потребителей» являются основополагающими актами для регулирования прав защиты интересов потребителей при выполнении работ, оказании услуг, все равно действуют противоречия двух нормативно-правовых актов. Главной отличительной чертой является отсутствие в Законе «о защите прав потребителей» урегулирование споров с осуществлением их до суда, а гражданский же кодекс в свою очередь регулирует это положение. В соответствии с этим целесообразно будет ввести в специализированный закон положение об обязательном досудебном урегулировании возникающих споров.

Способ самозащиты представляет собой защиту прав потребителей, которые выполняются уполномоченными на то лицами в соответствии с законодательством РФ или уполномоченным лицом на основании положений заключённого договора без участия в этом государственных и правоохранительных органов. Чтобы подобрать конкретный способ самозащиты и объем правовых мер: изменение или прекращение правоотношений в целом, взыскание неустойки или понесённый убыток, оценивают непосредственно характер нарушения и вредные последствия после его совершения, а также статус потребителя и исполнителя. Самозащита в соответствии с гражданским кодексом должна соответствовать характеру этого нарушения и не превышать меры, которые были необходимы для его предотвращения. Законодательство в полной мере дает возможность расторгнуть договор, если обнаружены серьезные нарушения или отклонения от условий, указанных в договоре. Потребители в целом имеют больше прав, чем исполнители, а исполнители в свою очередь несут риск.

«Так же способом является изменение или прекращение правоотношений. Данный способ является самым распространенным и применяется достаточно часто при спорах, связанных с качеством выполнения услуги или работы» [8]. Основанием для этого является факт, который доказывает, что правоотношение изменилось или прекратилось. Это может быть, например, факт предоставления услуги строительного подряда, который был выполнен ненадлежащего качества, повлекший за собой вред здоровью падением балки. В соответствии с этим способом «исполнитель должен передать потребителю услугу или работу, качество которого соответствует договору. При этом если были нарушены права, предусмотренные в ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при ненадлежащей работе предусматривается несколько возможностей для изменения правоотношений: безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем, уменьшение покупной цены, а также на прекращение правоотношения». Когда потребитель решает изменить или же прекратить отношения, то осуществляет это самостоятельно, без ограничений. Но бывают случаи, когда это предусмотрено законом.

Следующим способом является возмещение убытков и взыскание неустойки. На основании ст.15 ГК РФ «убытки — это когда лицо, совершившее нарушение прав потребителя произвело восстановление нарушенного права, утраты или повреждения имущества, а также неполученные доходы, которые потребитель мог получить в это время, если бы его право не нарушили» [12]. Данный способ относят к мерам, которые являются восстановительными и направлены на имущественную сферу лица. Зачастую возмещение ущерба и взыскание неустойки сочетаются с другими способами защиты прав потребителей при выполнении работ или оказании услуг. Но особенностью данного способа является то, что ущерб, который был нанесён непосредственно потребителю, должен компенсироваться в полном объеме, даже если уже выплачивалась неустойка. Если же обязательство не было выполнено или лишь частично, то выплачивают убытки не в полном

объеме. При этом стоит иметь в виду, что убытки и неустойки выплачиваются в добровольном порядке, но, если они не были причиной неисполнения, либо ненадлежащем исполнении обязательств.

Неустойка представляет собой дополнительно обязательство, возникающее одновременно с основным, и предусматривающая обязанность должника выплатить установленную сумму, если основное обязательство не выполнено должным образом или не исполнено вообще. Соглашение о неустойке должно обязательно пройти этап письменного оформления, независимо от того, как было заключено основное обязательство. Если же соглашение не соответствует требованиям, то признается недействительным.

Последним способом защиты прав потребителей при выполнении работ или оказании услуг является возмещение морального вреда. Понятие морального вреда для потребителей не определяется в законе, но определение указывается в ГК РФ. Моральный вред рассматривают как страдания, душевные или физические, которые вызваны действиями другого лица. Если продавец или исполнитель нарушает права потребителя, то ему полагается компенсация морального вреда. На основании ст.15 Закона «О защите прав потребителей» компенсация выплачивается, если будет установлено, что нарушение произошло по вине исполнителя, либо продавца. Размер же компенсации определяет суд и не зависит от размера иных выплат.

Гражданский кодекс, в свою очередь, не приводит четкого определения термина «форма защиты прав потребителей», вместо него используется понятие «порядок защиты». Исходя из этого, формой защиты прав потребителей можно назвать совокупность процедур, установленных законом и реализуемых государственными органами и уполномоченными лицами для защиты интересов потребителей и восстановления их нарушенных прав.

«А.П. Сергеев выделяет две основные формы защиты: юрисдикционную и неюрисдикционную. Юрисдикционная форма включает в себя судебные и административные способы разрешения споров. Неюрисдикционная форма, в

свою очередь, предполагает самостоятельную защиту прав потребителей без обращения к государственным структурам» [27].

Соответственно ст. 11 и ст.12 ГК РФ регламентирует, что осуществляются следующие формы защиты прав потребителей: самозащита, внесудебный порядок, судебный порядок.

Форма самозащиты является спорной, так как различные ученые-юристы относят ее к разным категориям. Одни приводят доводы, что самозащита является способом, а не формой, ссылаясь на то, что в ст. 12 ГК РФ четко регламентированы способы защиты. Какие-то же ученые считают, что целесообразно относить самозащиту именно к формам, потому что это комплекс мер, направленных на восстановление своих нарушенных прав.

Мы согласны с мнениями ученых, что самозащита является именно способом защиты, и необходимо это регламентировать.

Безусловно, чтобы сформировать мнение по данному вопросу, необходимо изучить судебную практику. Так, «Решением № 2-155/2020 2-155/2020~М-118/2020 М-118/2020 от 9 июля 2020 г. по делу № 2-155/2020 «Межрегиональная общественная организация содействия защите прав потребителей в области туризма «Турист Прав», представляющая интересы ФИО1, обратилась в суд с иском к ООО «Анекс Туризм» о защите прав потребителей. При заключении договора ФИО1 исходя из пожеланий туриста турагентом ООО «Саут Тревел» был подобран туристский продукт, который представлял собой поездку на 4 человек. Размещение в отеле THE Roxu Luxury Nature, проживание в номере категории Club Family Room. Согласно описанию, содержащемуся на сайте туроператора, а также в иных источниках, отель The Roxu Luxury Nature соответствовал предъявленным ФИО1 критериям. Более того, туристке приходилось до этого отдыхать в этом отеле. Истцом своевременно внесена стоимость тура по указанным в договоре реквизитам и срокам. Между тем по приезду в отель выяснилось, что их заселение будет осуществлено в отель The Roxu Luxury Nature, в котором истцом были обнаружены существенные недостатки предоставленной услуги,

а именно: вся инфраструктура отеля не функционировала, и не соответствовала уровню «премиум»: туристами был выявлен повсеместно обломанный кафель, разваливающаяся мебель, потертые матрасы без постельного белья. При отеле не работал ни один ресторан, не было сотрудников в лобби (рецепции). Какой-либо сервис на пляже отсутствовал. Отсутствовала вода в бассейнах. Номер, который был предоставлен туристам, также находился в ужасном состоянии, в том числе санитарном, постельное белье на некоторых кроватях отсутствовало, в номере присутствовала плесень. Как удалось установить туристам, еще накануне их прилета, данный отель объявил себя банкротом, и уже не собирался продолжать свою деятельность, поскольку за две недели до прибытия туристов единовременно из отеля уволился весь персонал. Об указанных фактах туристы незамедлительно оповестили заинтересованные стороны: турагента, туроператора Anex tour в России, представительство Anex tour в Санкт-Петербурге, представительство Anex tour в Турции. Никаких действенных мер по устранению недостатков никто из указанных сторон не предпринял. ФИО1 за период пребывания в отеле проводила видеосъемку, чтобы показать условия пребывания. Суд пришел к выводу, что видеосъемка производилась в целях защиты нарушенного права для фиксации факта ненадлежащего оказания услуг» [21].

Данная практика показывает, что для защиты своих прав истец использовала способ самозащиты тем, что производила видеосъемку, а также подала иск в защиту своих прав потребителя при оказании туристических услуг в суд. Таким образом, в данной ситуации использовались одна форма защиты прав потребителей при оказании услуг и способ самозащиты.

Как указывалось, ранее в выпускной квалификационной работе самозащита, как обязательный элемент не закреплена в Закон «о защите прав потребителей», что вызывает споры относительно самозащиты, как способа или формы защиты.

Таким образом, считаю, что целесообразно внести в Законодательство о защите прав потребителей статью в главу 1 положения о способе самозащиты. В статье будут содержаться пункты:

- возможность самозащиты осуществляется, когда нарушается право потребителя, лицо имеет право без обращения в компетентные органы осуществить действия, направленные на восстановление нарушенных прав;

- осуществление права осуществляется путем изменения или прекращения правоотношений в целом, взыскания неустойки или компенсации понесенных убытков, а также возмещения морального вреда;

- реализации самозащиты должна осуществляться в соответствии с характером этого нарушения и не превышать меры, которые были необходимы для его предотвращения.

Внесудебными формами защиты прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг являются самостоятельные способы регулирования возникшего конфликта для всех сторон. Поэтому потребитель самостоятельно может выбирать способ защиты, лишь основываясь на свои личные интересы.

Претензионный порядок строится на том, что потребитель имеет право напрямую обратиться к продавцу, производителю или же исполнителю с письменной претензией для защиты своих прав.

Претензия оформляется в письменной форме в произвольном виде, и подается на имя исполнителя, продавца. При этом стоит учитывать определённые критерии при составлении претензии:

- необходимо указать точное наименование организации или руководителя, его контактную информацию;

- описать суть проблемы, указать дату покупки и характеристики работы или услуги;

- необходимо сформулировать требования к продавцу, что хотим получить в результате положительных итогов от претензии;

- указать копии документов, подтверждающие действительность изложенных оснований.

Претензия составляется в двух экземплярах: одна остается у составителя, а вторая передается исполнителю.

Безусловным плюсом данной формы является разрешение споров потребителей, экономия на судебных расходах и снижение нагрузки на судебную систему.

Защита прав потребителей регулируется законом, который в свою очередь предусматривает в ст.13 ответственность продавца или исполнителя, который отказывается удовлетворить обоснованные требования покупателей. Если суд признает, что были нарушены непосредственно права потребителя, то может обязать исполнителя, продавца выплатить штраф. Хотя закон не требует от продавца автоматического выполнения претензий, на практике такие отказы часто приводят к штрафам, создавая правовые проблемы. В законе подчеркивается, что соблюдение законных претензий является необходимым, а не просто возможностью, которой продавец может пользоваться по своему усмотрению.

В Законе «О защите прав потребителей» указаны способы компенсации, нанесенные потребителю:

- замена товара на тот же или на такой же, но иной марки;
- уменьшение цены;
- устранение недостатков на безвозмездной основе или же возмещение расходов на замену или ремонт потребителем.

Согласно законодательству Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы осуществляют федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.

В компетенцию данного органа входит:

- «организация и проведение проверок соблюдения потребителями требований данным Законом, другими федеральными законами и нормативными правовыми актами, регламентирующими отношения в области

защиты прав потребителей, выполнение предписаний должностных лиц органа государственного контроля;

- организация и осуществление проверок соответствия работ (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды;

- предупреждение действий, вводящих в заблуждение потребителей, и предупреждение причинения вреда имуществу потребителей, определенных в соответствии с международными договорами нашей страны, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами;

- применять в установленном законом порядке меры по предупреждению нарушений обязательных требований, нарушений прав потребителей, приостанавливать дела о нарушениях обязательных требований, издавать приказы об устранении выявленных нарушений обязательных требований;

- производители (исполнители, продавцы) при осуществлении своей деятельности осуществляют регулярный контроль за выполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния выполнения обязательных требований;

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

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

- ежегодную подготовку на основании итогов деятельности, а также государственных докладов о защите прав потребителей» [5].

Следующей формой защиты прав потребителей является - судебная, которая является наиболее эффективной. Она гарантирована Конституцией

РФ и регламентирует, что никто не может быть лишен права на рассмотрение своего дела в судебном порядке. Под «судом» в данном контексте подразумевают суды общей юрисдикции, однако в некоторых случаях, когда это предусмотрено законодательством, споры могут рассматриваться арбитражными судами.

Гражданское дело возбуждается по иску потребителя или иного лица, который имеет право подавать заявление. «Иски подаются по выбору истца по одному из следующих мест:

- месту нахождения организации, если ответчиком является юридическое лицо;
- место жительства индивидуального предпринимателя, если ответчиком является индивидуальный предприниматель;
- место жительства или пребывания истца;
- место заключения или исполнения договора.

Кроме этого, если иск связан непосредственно с деятельностью филиала или представительства организации, он может быть подан в суд по месту нахождения филиала или представительства» [9]. Согласно действующему законодательству, если истцы связаны с защитой прав потребителей, то в соответствии с НК РФ они освобождаются от государственной пошлины.

В соответствии с законодательством, судья обязан вынести решение о начале рассмотрения дела в течение пяти дней с момента получения искового заявления. Затем копии этого решения направляются всем участникам процесса не позднее следующего рабочего дня. Как правило, подобные дела рассматриваются в срок до двух месяцев, но в особо сложных ситуациях этот период может быть увеличен ещё на один месяц. При этом важно учитывать, что время, затраченное на попытки урегулирования спора между сторонами, не включается в общий срок рассмотрения дела.

Заседания суда по делам о защите прав потребителей «проводятся в открытом режиме, что означает возможность присутствия на них не только непосредственных участников процесса, но и других заинтересованных лиц.

С разрешения судьи разрешается проводить фото- и видеосъемку, а также организовывать трансляции в радио- и телеэфире. Для ведения аудиозаписи или ручной фиксации происходящего специального разрешения не требуется» [2].

Так же судебное заседание может проводиться в закрытом режиме, если рассматриваются вопросы, которые охватывают государственные тайны и иную секретную информацию, которая предусмотрена законодательством РФ. В таких случаях суд выносит мотивировочное определение о проведении судебного заседания в закрытом режиме. В таких заседаниях, кроме судей, могут присутствовать стороны процесса, их представители, а также лица, помогающие в проведении правосудия, которых пригласил суд или сами стороны.

ГПК РФ определяет, какие доказательства каждая из сторон должна предоставить в суде. На подготовительной стадии рассмотрения дела суд устанавливает пределы доказывания по иску. Если возникает спор о причине возникновения дефектов в выполненной работе или предоставленной услуги, исполнитель должен организовать и оплатить экспертизу для установления их источника. Если окажется, что продавец был прав, покупатель компенсирует ему все затраты. Если в исковых требованиях указано возмещение морального вреда, суд может удовлетворить это требование, но только в случае доказанного нарушения прав потребителя. И размер компенсации при этом определяется судом исходя из принципа разумности и справедливости независимо от размера материальных убытков.

Если основываться на практику, то часто можно встретить ситуации, когда исполнители отказывают потребителям в удовлетворении их требований, потому что ссылаются на отсутствие расписки, чека. Однако это является неправомерным, так как суд может принять в качестве доказательств - свидетельские показания, средства фото и видео фиксации и иные доказательства приобретения услуги или выполнения работы.

«Исходя из пункта 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей, статьи 493 ГК РФ, отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, чека безналичной оплаты услуг либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом» [10].

Если же покупка была осуществлена с применением дистанционных технологий, то доказательствами в данном случае могут служить выписки с банковского счета или иные документы, подтверждающие перевод денежных средств. Безусловно, большую роль в данной ситуации играет экспертное заключение. Оно, в свою очередь, помогает определить, был ли товар поврежден изначально, на сколько были качественные материалы, появился ли дефект по вине исполнителя и иные немаловажные вопросы. Если истец не согласен с результатами экспертного заключения, то имеет право провести собственную экспертизу по своему выбору в частной организации или государственной. Если стороны не согласны с результатами, то суд может самостоятельно назначить проведение независимой экспертизы.

Таким образом, можно сделать вывод, что понятие защиты прав потребителей включает в себя меры, которые осуществляются государством и возникают между потребителем, который приобретает услугу или выполнение работы и исполнителем. Данные права защищаются нормативно-правовыми актами, поэтому если гражданин не уверен, что наиболее полно и эффективно он сможет обеспечить защиту своих прав, то может обратиться за помощью именно в государственные органы РФ, органы местного самоуправления.

Несмотря на то, что присутствует пробел в Законе «о защите прав потребителей». Четкое регулирование досудебной стадии споров, все равно широко используется благодаря положениям Гражданского кодекса Российской Федерации.

Потребитель обладает большим спектром защиты своих прав и может использовать различные способы защиты: самозащиту, возмещение убытков, выплату неустойки, компенсацию морального вреда, прекращение или

изменение правоотношений. Он может самостоятельно выбирать способ в зависимости от личных предпочтений, а также данные способы могут действовать не только отдельно, но и совместно.

Потребители так же могут использовать судебную и внесудебную форму защиты своих прав. Внесудебный порядок включает в себя обращение к исполнителю с претензией и участие в досудебном урегулировании посредством медиации. Судебный порядок предусматривает подачу иска в суд и защиту прав в рамках гражданского процесса.

Безусловно, судебный порядок является наиболее надежным, чем внесудебный, так как он обеспечивает больше гарантий соблюдения интересов в процессе разрешения спора и обладает хорошо развитыми правовыми механизмами рассмотрения и исполнения принятого решения.

Глава 2 Особенности законодательного регулирования защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

2.1 Законодательное регулирование отношений в области защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Исходя из предыдущих исследований, можно определить, что современная система защиты прав потребителей отличается своей сложностью, что сказывается на эффективности применения. Данный факт связан с тем, что потребители очень часто являются неподготовленными и неосведомленными в сфере гражданско-правовых отношений. Поэтому особенно важна надлежащая организация защиты прав потребителей при выполнении работ или оказании услуг, чтобы уравновесить возможности исполнителя и потребителя.

В числе различных видов гражданско-правовых соглашений выделяются договоры на выполнение работ и предоставление услуг.

Нормативные документы, затрагивающие права потребителей, делятся на несколько типов. Первый тип включает в себя документы, в которых напрямую участвуют непосредственно сами потребители. В них прописываются основные права потребителей на получение качественного товара, безопасных услуг и работ, а также правила, которые регулируют отношения между покупателем и продавцом при заключении договоров. Данные документы определяют ответственность производителей и продавцов за нарушения условий договора и низкое качество выполнения работ и услуг.

Ко второму типу относятся документы, которые регламентируют работу государственных органов, ответственных за установление стандартов качества и безопасности услуг и работ. Включаются требования, которые непосредственно направлены на защиту жизни и здоровья потребителей, а также на сохранение окружающей среды. Данные документы полностью контролируют выполнение установленных требований и регулируют

критерии качества, которым должны соответствовать услуги и работы. Так же они содержат положения о сертификации, которая проводится независимо от производителя, и об ответственности производителей и продавцов за несоответствие продукции обязательным стандартам качества и правилам сертификации.

В Российской Федерации основным законом, который регулирует защиту прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг выступает «Закон от 7.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей». В первой статье Закона «О защите прав потребителей» указывается структура нормативно-правового регулирования изучаемой сферы. В ней регламентировано, что область защиты прав потребителей регулируется: рассматриваемым законом, Гражданским кодексом и иными федеральными законами, а также нормативно-правовыми актами Российской Федерации» [5].

Если провести классификацию этих нормативно-правовых актов по степени их юридической значимости, то можно выделить четыре основных уровня:

- первый уровень занимает Гражданский кодекс Российской Федерации;
- второй уровень занимает Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- третий уровень другие федеральные законы;
- четвертый уровень составляют иные нормативно-правовые акты РФ.

Так же стоит иметь в виду, что права потребителей в России подлежат многостороннему регулированию. И в соответствии с ГК РФ, а именно ст.7 «Общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются в соответствии с Конституцией Российской Федерации составной частью правовой системы Российской Федерации». При этом в случае, если международный договор устанавливает правила, отличные от тех, что предусмотрено гражданским законодательством, применяются именно положения этого международного договора. Однако недопустимо использовать эти правила в толковании, которые противоречат нормам Конституции РФ [15].

Далее источником права в области защиты прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг является внутреннее законодательство РФ, которое ориентированно на восстановление нарушенных прав потребителей. В Конституции РФ закреплены права каждого гражданина на здоровье, образование и другие социальные блага. Для защиты потребителей разработаны социальные государственные системы, которые гарантируют безопасность жизни, охрану окружающей среды и контролируют качество продукции.

Основным нормативно-правовым актом, помимо закона «о защите прав потребителей» является гражданский кодекс РФ. Присутствуют различные мнения ученых-юристов, которые высказываются о роли ГК РФ применительно к защите прав потребителей при выполнении работ, услуг. Так, Брагинский М.И. считает, что гражданский кодекс, является вспомогательным законом к закону о защите прав потребителей. По его мнению, в некоторых случаях гражданский кодекс является главенствующим по отношению к федеральному закону.

Левшина Т.Л. в свою очередь, утверждает, что законодательство о защите прав потребителей включает в себя множество нормативно-правовых актов и правовых норм из разных отраслей права.

А Парций Я.Е. в свою очередь, указывает, что закон «О защите прав потребителей» преимущественно состоит из норм гражданского права, регулирующего непосредственно имущественные отношения между гражданами и предпринимателями. Тем не менее в нем также присутствуют нормы их других отраслей права.

Таким образом, мнения ученых разделились, некоторые специалисты считают, что ГК РФ действительно играет роль вспомогательного источника права, дополняя и уточняя закон «О защите прав потребителей». Другие же в свою очередь полагают, что ГК РФ содержит самостоятельные нормы, регулирующие вопросы защиты прав потребителей при оказании услуг, выполнении работ. Я же, в свою очередь, считаю, что данные нормативно-

правовые акты являются взаимодополняемыми и работают вместе, усиливая друг друга. А при наличии противоречий необходимо руководствоваться специальным законом.

Когда речь идет о других законодательных актах, указах Президента и Постановлениях Правительства, они разрабатываются согласно Гражданскому кодексу РФ и закону «О защите прав потребителей» и не должны содержать положения, которые противоречили бы им.

Роль гражданского кодекса Российской Федерации в защите прав потребителей при оказании услуг и выполнении работ заключается в установлении общих принципов и норм, которые регулируют данный вид отношений. Он определяет обязательства сторон, порядок заключения и исполнения договоров, ответственность за нарушение обязательств, а также способы защиты прав потребителей. ГК РФ, безусловно, регламентирует положения о праве потребителей на информацию, на выбор услуги, на качественное исполнение работы или услуг, а также возмещение убытков и материального вреда в случае нарушения их прав.

«Основным Федеральным Законом Российской Федерации является № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей». Данный закон охватывает отношения между исполнителями и заказчиками работ или услуг. Главным субъектом, чьи права защищаются этим законом, является непосредственно потребитель. Потребитель имеет право на получение услуг, работ, которые, безусловно, соответствуют стандартам качества и не предоставляют угрозу для жизни, здоровья и имущества потребителя. Безопасность же услуги и работы включает в себя именно отсутствие вреда для окружающей среды, наличие информационно-образовательных программ о них и наличие общественных и государственных механизмов защиты интересов потребителя в случае нарушения его прав» [5].

«Первая глава Закона «о защите прав потребителей» называется «общие положения». Эта глава определяет основные принципы, цели данного закона, включая права потребителей на получении информации, право на выбор,

право на безопасность, право на возмещение ущерба и иные права, а также предусматривается ответственность исполнителя за нарушение прав потребителя. Немаловажным является регламентация потребителям права на судебную защиту.

Вторая глава называется «Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям». Она подробно описывает, как разрешаются споры и ситуации, которые могут возникнуть между продавцом и потребителем во время продажи товаров.

Третья глава закона называется «защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)». Данная глава содержит в себе правила и нормы, которые регулируют взаимоотношения между потребителями и исполнителями работ или услуг.

Четвертая глава Закона «О защите прав потребителей» называется «Государственная и общественная защита прав потребителей». Она определяет роль государства и общественных организаций в защите прав потребителей. Указывает полномочия исполнительной власти, закрепляет права общественных объединений, которые созданы именно для защиты прав потребителей» [5].

Так же защиту прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг регулируют другие специализированные ФЗ РФ. Например, «Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, регулирующий вопросы медицинской помощи и защиты прав пациентов, устанавливает стандарты качества медицинских услуг, права пациентов на информацию о своем здоровье и права на выбор врача. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ, который определяет порядок предоставления государственных услуг, включая права потребителей этих услуг. А также гарантирует доступность и прозрачность информации о предоставляемых услугах, а также возможность подачи жалоб на качество обслуживания. Эти и другие акты дополняют и уточняют нормы

Закона о защите прав потребителей, обеспечивая комплексное регулирование отношений между потребителями и исполнителями услуг» [31]

Не менее важными документами признаются подзаконные акты и включают Указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства. Применение указанных подзаконных актов является не распространённым в исследуемой области защиты прав потребителей, что указано в ст. 1 Закона «о защите прав потребителей» и ГК РФ ст.3, среди этих подзаконных актов наибольшую силу имеют указы Президента.

Как устанавливает ГК РФ Правительство, может издавать свои постановления, которые содержат нормы гражданского права, включая те, что касаются защиты прав потребителей. Это делается на основе и для исполнения ГК РФ, других законов и указов Президента Российской Федерации. Кроме того, Правительство РФ может регламентировать правила различных видов договоров купли-продажи, правила оказания и выполнении услуг для потребителей.

Примерами Постановлений Правительства могут выступать:

- Постановление Правительства РФ от 24 января 2024 г. № 59 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи» [13];
- Постановление Правительства РФ от 17.11.2001 № 795 (ред. от 24.04.2007) «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок» [18];
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006» [18].

Помимо законов и уставов в Российской Федерации действуют и используются материалы судебной практики в качестве нормативных документов. Несмотря на то, что судебная практика не является источником права, она все равно широко применяется судами низших инстанций для проведения судебных процессов.

Так, например, в делах по защите прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг учитываются:

– Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [20];

– Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 1 (2024) (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 29.05.2024) [14];

– Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 23.10.2024)) [15].

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что нормативно-правовая база защиты прав потребителей в Российской Федерации довольно развита и охватывает широкий спектр вопросов, связанных с выполнением работ и оказанием услуг. Защита прав потребителей регулируется гражданским, уголовным, административным законом. Однако главенствующим является Закон «О защите прав потребителей». Тем не менее, существуют пробелы и необходимость улучшения нормативной базы.

2.2 Отличительные признаки защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг имеет ряд своих отличительных черт. При выполнении работ и оказании услуг потребитель заключает договор, который регулирует все аспекты взаимодействия между потребителем и исполнителем. Этот договор включает в себя условия выполнения работ или услуг, сроки, качество, стоимость и другие важные элементы. Одним из аспектов является строгое соблюдение сроков выполнения работ или оказания услуг, которые установлены, либо регламентированы актами, регулирующими отдельные виды деятельности, либо согласованными условиями договора между потребителем и исполнителем.

Не всегда можно установить сроки выполнения работ или оказания услуг, учитывая пожелания непосредственно потребителя. Иногда эти сроки определяются самой спецификой деятельности или услуг. Например, сроки проведения медицинских процедур, таких как операция или прием у врача, часто зависят именно от расписания клиники, наличия необходимого оборудования и лекарств, а также от состояния пациента. Пациент не может просто назначить удобное время для него процедуры, так как это требует согласования с врачом.

Как указано в «законодательстве РФ исполнитель обязуется выполнить работу или услугу в установленный на это срок, если работа при этом будет не исполнена, то потребитель может подать претензию до истечения этого срока при обнаружении, что работа не выполняется вовремя. Если сроки были нарушены при начале работы или окончании. Также если нарушили промежуточный срок или же если во время выполнения стало ясно, что работа или услуга будет не выполнена в срок. Потребитель согласно действующему законодательству РФ имеет право требовать полное возмещение убытков, которые возникли в результате нарушения сроков выполнения работы или оказания услуги» [15].

Исходя из этого, потребители обладают следующими предусмотренными правами:

– «они могут установить для исполнителя новый срок выполнения работ или оказания услуги. Если потребитель назначает новый срок, то они должны официально зафиксировать в дополнительном соглашении, подписанным обеими сторонами. Потребитель сохраняет право требовать компенсации, если исполнитель снова нарушает установленные сроки;

– передать выполнение иным лицам по разумной цене и потребовать уже от исполнителя компенсировать расходы на выполнение работы или услуги.

Если потребитель обратился к третьим лицам, то он может потребовать компенсацию, если сумма этих расходов превышает уже уплаченную исполнителю. Если потребитель не платил первоначальному исполнителю,

тот должен возместить расходы, связанные с работой или оказание услуги, представленной иными лицами» [15].

Во-первых, может потребовать снижение стоимости работы или услуги.

При снижении цены по договору расчет происходит так:

– «цена товара принимается во внимание к моменту вынесения судом решения о пропорциональном снижении покупной цены в случае, если потребитель выдвинул требование о снижении цены или оно добровольно не было удовлетворено;

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

– при возврате товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, сумма денег, уплаченная за товар, возвращается на сумму, уплаченную в день возврата этого товара, а также уплачивается плата за предоставление кредита» [5].

Во-вторых, «Расторгнуть договор на выполнении работы или оказание услуги.

Оно должно происходить в той же форме, что и заключение договора. Обратиться в суд необходимо, если исполнитель отказывается его расторгнуть или игнорирует просьбы о расторжении. При этом исполнитель не имеет права требовать компенсации своих затрат или оплаты за уже выполненные работы или услуги» [15].

Так же исполнитель, который непосредственно нарушил сроки несет ответственность, предусмотренную в виде неустойки. Если сроки были нарушены, исполнитель должен выплатить неустойку в размере трех процентов от цены выполнения работы или оказания услуги за каждый день просрочки. Однако если общая сумма неустойки не может превышать цену отдельного вида работы или общую цену заказа, если цена отдельного вида не указана в договоре.

«Закон допускает освобождение исполнителя от ответственности за срыв сроков. Если задержка произошла по вине самого заказчика или из-за форс-мажорных обстоятельств.

Кроме того, важным аспектом являются права заказчика при обнаружении недостатков в выполненной работе или услуге. По закону исполнитель отвечает за качество своей работы. Если в договоре нет четких требований к качеству, исполнитель обязан выполнить услугу или работу в соответствии с общепринятыми стандартами, чтобы результат можно было использовать по назначению. В случае непосредственно обнаружения недостатков в работе или услуге потребитель имеет право выбрать один из вариантов разрешения:

- устранить безвозмездно недостатки;
- снизить стоимость;
- повторное выполнение работы;
- компенсация расходов, связанных с самостоятельным исправлением недостатков.

Даже когда исполнитель выполняет требования потребителя, такие как бесплатное устранение недостатков, повторное выполнение услуги или работы и так далее, он все равно обязан выплатить неустойку за просрочку завершения оказания услуги или выполнения работы» [10].

Если исполнитель не исправляет недостатки в согласованные сроки, потребитель может:

- расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков;
- отказаться от исполнения договора полностью.

Сроки предъявления претензий по качеству:

- во время выполнения работы или сразу после ее приемки;
- если есть скрытые недостатки в течение гарантийного срока, либо если гарантия не указана, то в течении 2 лет.

Если гарантия закончилась, но недостатки обнаружены в течении: срока службы работы или услуги, 10 лет-потребитель вправе требовать бесплатного устранения недостатков.

«Потребитель имеет право требовать снижения стоимости, компенсации расходов на устранение недостатков самостоятельно или через третьих лиц, возврата оплаченной суммы и возмещения убытков, возникших из-за отказа от договора по причине нарушения сроков выполнения работы или наличия дефектов. Эти требования должны быть удовлетворены в течение 10 дней с момента их предъявления. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежащим образом исполнен» [5].

Когда исполнитель нарушил срок удовлетворения требований потребителя, он обязан уплатить пеню в размере трех процентов непосредственно от стоимости отдельной работы или услуги за каждый день просрочки. Однако, когда стоимость не указана в договоре об оказании услуги или работы, то расчет производится на основании общей стоимости заказа. Кроме того, потребитель имеет право в любой момент отказаться от договора, но обязан компенсировать именно исполнителю фактические затраты, которые были у него связаны с исполнением заключенного договора между сторонами. Договор считается расторгнутым с момента выполнения всех предусмотренных и необходимых условий со стороны потребителя.

Немаловажной особенностью является составление сметы. Если одна из сторон требует ее составление, то законодательство предусматривает данное требование. Она является приложением к договору и может быть двух видов: приблизительная и твердая. Твердая смета включает в себя неизменяемую сумму, который исполнитель не может самостоятельно без согласия

потребителя поменять. При этом если исполнитель потратил на выполнение большую сумму, чем указана в смете, то она не подлежит выплате потребителем.

Так же предусматривается, что исполнитель может использовать собственный материал и средства для выполнения заказа. Если клиент в свою очередь предпочитает, чтобы работа была выполнена из его материалов, то исполнитель обязан одобрить требование. В договоре указываются конкретные материалы клиента. Ответственность за материалы в данном случае лежит лишь на исполнителе, и клиент имеет право требовать компенсацию убытков и неустоек. Условия оплаты материалов оговариваются, безусловно, в договоре. Может быть указано, что материалы оплачиваются полностью или частично с окончательным расчетным листом после выполнения. Стороны в свою очередь могут договориться о другом порядке оплаты материалов. Важно отметить, что изменение стоимости материалов уже после заключения договора влечет за собой перерасчет. При выполнении некоторых услуг или работ может использоваться имущество клиента и тогда исполнитель уже несет ответственность за сохранность и правильное использование.

Исполнитель обязан бережно использовать материалы, представленные заказчиком, и возместить ущерб в случае их повреждения или невозврата остатков. Он также должен своевременно предупреждать клиента о любых обстоятельствах, способных ухудшить качество работ или вызвать задержки в их выполнении. В том числе, исполнитель должен информировать заказчика о возможных дефектах или специфических свойствах переданных материалов, которые могут негативно сказаться на результате работ или привести к их порче. Все подробные условия подлежат обязательному отражению в договоре и сопутствующих документах.

При отказе заказчика устранить выявленные недостатки материалов или изменить условия выполнения работ после соответствующего предупреждения, исполнитель получает право приостановить выполнение

заказа и взыскать с клиента компенсацию всех возникших убытков. Стоимость используемых материалов должна быть заранее согласована сторонами и зафиксирована в договоре.

Таким образом можно сделать вывод, что при выполнении работ и оказании услуг договоры часто включают в себя гарантии качества выполненных работ и услуг. В случае нарушения этих гарантий потребитель может предъявить претензии к исполнителю.

Так же необходимо соблюдать срок выполнения работ или услуг, потребитель в свою очередь может потребовать компенсацию за просрочку. Потребитель может требовать надлежащее качество услуги или работы. Это включает в себя соответствие установленных стандартов и отсутствие дефектов.

Исполнитель обязан предоставить полную и достоверную информацию о своих услугах. Так же они должны оказываться без угрозы для жизни и здоровья потребителя.

В случае возникновения разногласий между потребителем и исполнителем могут применяться различные механизмы разрешения споров такие, как судебные и внесудебные. Потребители могут оставить жалобы и отзывы на качество услуг. Эти обращения могут служить основанием для улучшения качества работы исполнителей.

2.3 Санкции исполнителя за нарушение прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

В случае нарушения прав потребителей исполнитель несет ответственность согласно закону или условиям договора. Нарушение прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг влечет за собой применение различных санкций к исполнителю. Основными видами санкций являются:

Гражданско-правовые санкции признаются самыми основными видами юридической ответственности и имеют компенсационную функцию. Данный вид выполняет несколько задач: предотвращает будущие правонарушения со стороны контрагентов потребителя и наказывает правонарушителей. В рамках гражданского права действует презумпция вины, согласно которой виновником считается тот, кто совершил нарушение, если нет доказательств его невиновности. Ответственность может быть солидарной, когда каждый отвечает за все обязательство или долевой, когда каждый отвечает только по своей части. Основанием гражданско-правовой ответственности является состав гражданского правонарушения в действиях контрагента потребителя.

Ответственность за нарушение предусмотрена в главе 25 ГК РФ. Основные формы гражданско-правовой ответственности включают в себя:

- возмещение убытков;

Согласно статье 15 ГК РФ «потерпевшее лицо имеет право на полное возмещение убытков, если законом или договором не установлено иное. Убытки включают реальный ущерб и упущенную выгоду» [15]. Возмещение убытков возможно после выплаты неустойки, однако сумма возмещения не должна превышать размер штрафа. Если убытки уже были компенсированы, исполнитель все равно обязан выполнить свои обязательства перед потребителем. Расчет суммы убытков производится на основе стоимости выполнения обязательства на день добровольной компенсации требования, либо, если требование не было удовлетворено, на день его предъявления.

- взыскание неустойки;

Неустойка представляет собой компенсацию, которую выплачивает исполнитель в случае нарушений. Право на нее возникает автоматически при неисполнении или некачественном выполнении обязательств.

Неустойка может быть законной (предусмотрена законом), договорной (установлена соглашением сторон) а также смешанной (сочетает элементы двух типов)

- компенсация морального вреда;

В случае нарушения для получения компенсации за моральный вред должны быть соблюдены следующие условия:

- факт страданий;
- нарушения прав;
- причинная связь;
- вина нарушителя.

Компенсация может быть взыскана с любого, кто виновен в его причинении, даже если это лицо не связано договорными обязательствами с пострадавшими.

Так же стоит иметь в виду, что «плата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Если с заявлением в защиту прав

потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам» [15].

Исполнитель может быть освобожден от ответственности за невыполнение обязательств или за их не качественность. Если он может доказать, что данные обстоятельства произошли по независящим от него обстоятельствам. Форс-мажорные обстоятельства определяют, как чрезвычайные и непреодолимые ситуации, включая в себя катастрофы природного характера (наводнения, землетрясения), а также социальные события (войны, эпидемии). Однако ст. 401 ГК РФ уточняет, что определенные обстоятельства не могут считаться форс-мажорными, например, отсутствие товаров на рынке, недостаток финансов и другое.

В соответствии со ст. 43 специализированного закона правонарушитель привлекаться может не только к гражданской, но и к административной ответственности. Статья 2.1. КоАП РФ определяет данный вид ответственности, как действие или бездействие, нарушающее закон, совершенное физическим или юридическим лицом, за которое предусмотрена административная ответственность согласно КоАП и иным региональными законами. А ст.3.1 КоАП РФ указывает, что административное наказание является, несомненно, мерой ответственности, установленной государством для лиц, совершивших административное правонарушение. Ее прямой целью является предотвратить повторные нарушения, как со стороны самого нарушителя, так и других людей.

Административные нарушения включают в себя различные виды деятельности, такие как продажа товаров низкого качества, выполнение работ или оказание услуг, которые не соответствуют стандартам, а также неправильному ценообразованию, что непосредственно регулируются в ст.14.4 и 14.6 КоАП РФ. Кроме этого, если исполнитель нарушает регламенты технические или санитарно-эпидемиологические нормы, то это также может

привести к административному наказанию по ст.14.43 КоАП РФ. Когда произошел случай отсутствия необходимой информации об услуге или работ, то исполнители могут быть привлечены к ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ. Нарушение прав потребителей на информацию, заключение договора с условиями, ограничивающими права потребителя, или отказ от предоставления льгот также караются административному наказанию по ст. 14.8 КоАП РФ.

Административная ответственность также граничит с уголовной ответственностью. Основным критерием криминализации является общественная опасность непосредственно последствий, а ключевым признаком - масштаб нанесённого ущерба. Уголовная ответственность возникает в случае совершения действия, обладающего всеми признаками состава преступления, как указано в ст.8 УК РФ. Лицо может быть признано виновным и подвергнуто уголовной ответственности только тогда, когда его деяние конкретно описано в одной из статей особенной части.

В УК РФ лишь одна статья посвящена ответственности за нарушения в сфере защиты прав потребителей, а именно ст. 238 УК РФ. «Производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерная выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности, наказываются штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо ограничением свободы на срок до двух лет, либо лишением свободы на срок до двух лет» [29].

В соответствии с вышеуказанной статьей услуги или работы, которые не соответствуют стандартам в сфере безопасности жизни или здоровья потребителей, могут быть квалифицированы как преступные. Так же эта статья определяет, что, «те же деяния, если они:

- совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой;
- совершены в отношении товаров, работ или услуг, предназначенных для детей в возрасте до шести лет;
- повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека.

Наказываются штрафом в размере от ста тысяч до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода, осужденного за период от одного года до трех лет, либо принудительными работами на срок до пяти лет, либо лишением свободы на срок до шести лет со штрафом в размере до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода, осужденного за период до трех лет или без такового.

Деяния, предусмотренные повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц - наказываются принудительными работами на срок до пяти лет либо лишением свободы на срок до десяти лет» [21].

Когда государственные стандарты отсутствуют для определенных типов услуг, товаров, работ, то создаются технические талоны и условия, которые в свою очередь определяют ключевые параметры качества, комплектации. В области защиты прав потребителей закон позволяет организациям проводить экспертизы качества и безопасности, тем самым контролировать соблюдение прав потребителей и правил обслуживания. Они также имеют право представлять интересы потребителей в судебных процессах.

Таким образом если обобщить данную главу, то необходимо отметить, что законодательство о защите прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг защищает имущественные права и интересы потребителей, а также непосредственно гарантирует им право на полную компенсацию ущерба или убытков.

Основным нормативно-правовым актом, который регулирует права и обязанности сторон и указывает ответственность -гражданский кодекс Российской Федерации. В процессе становления развития законодатель

выделил специализированный закон «О защите прав потребителей», в который неоднократно вносились и вносятся изменения для улучшения взаимодействия сторон. Следующей ступенью нормативного регулирования являются международные акты. И если международные договоры устанавливают правила, отличающиеся от законов РФ, то непосредственно применяются правила международного договора и принципы международного права.

Так же не менее важным является внутреннее законодательство, целью которого является именно восстановление нарушенных имущественных прав, компенсация морального вреда и убытков.

А за нарушение прав потребителей в сфере выполнения работ и оказания услуг наступает ответственность по гражданскому, административному и уголовному законодательству РФ.

Глава 3. Актуальные проблемы защиты прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг и пути их решения

3.1 Защита прав потребителей в сфере оказания юридических услуг

Защита прав потребителей в сфере оказания услуг является важной составляющей правовой системы любого государства. Современные реалии наполнены множеством правовых вопросов, начиная именно с заключения договора и до момента разрешения сложных судебных споров. Однако, несмотря на высокую значимость юридических услуг, можно столкнуться с ситуациями, когда нарушаются права потребителей. Это могут быть некачественные услуги, затягивание сроков, необоснованное увеличение стоимости услуг. Все эти факторы могут негативно сказаться на интересах потребителя.

Права обратившегося клиента регулируются законодательством, которое направлено на обеспечение справедливого отношения к потребителю и предотвращению возможного злоупотребления со стороны исполнителей. Важно при этом понимать, что защита не ограничивается лишь возмещением морального вреда. Она включает в себя огромный спектр мер, непосредственно направленных на восстановление справедливости и соблюдение интересов клиентов.

Юридические услуги обычно включают в себя устные консультации и предоставление граждан в суде и иных организациях. Так же они осуществляют такие виды деятельности, как проведение анализа документов, составление различных заявлений, жалоб и иных документов, необходимых для защиты прав и интересов клиентов.

Исследования управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей показывают, что наиболее распространёнными причинами жалоб на оказание юридических услуг являются: неполная информированность клиентов о предоставляемых услугах, отсутствие четко

установленных сроков выполнения работ, предоставление вводящей в заблуждение информации, что влияет на стоимость договора. Но при этом специфика данной сферы иногда делает невозможным предоставление полной информации об условиях их исполнения. Например, нельзя точно предсказать сроки получения взысканий по решению суда денежных средств, так как многое зависит именно от процессуальных сроков, таких как время назначения дела к слушанию, его продолжительность. Так же важно учесть процесс принудительного взыскания, возможность предоставления должнику отсрочек или рассрочек, наличие достаточных средств или имущества для погашения обязательств.

Как установлено в ст.32 закона «О защите прав потребителей» «Есть возможность отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору» [5].

Поэтому мы считаем, что есть необходимость во избежание конфликтных ситуаций установить критерии оценки качества оказываемых юридических услуг. В качестве примера можно привести решение Вахитовского районного суда г. Казани №2-55/2020 от 29 мая 2020 года, когда юрист принял на себя обязательства, но не исполнил их надлежащим образом.

«При проведении консультации с сотрудником юридической фирмы ООО ЮЦ «ЧерновЪ и Партнеры» истцу было гарантировано успешное завершение процесса в его пользу, вследствие чего истцом была внесена значительная сумма денежных средств в указанном размере. Истец полностью доверился специалистам компании. Истец полагает, что заплатив достаточно крупную сумму денежных средств, он рассчитывал на выполнение юристами своей работы – качественной, своевременной, грамотной и в полном объеме. Однако, прикрепленные к делу юристы указанной организации не надлежаще исполняли свои обязанности по настоящим договорам. Истец полагает, что действия сотрудников юридической фирмы ООО ЮЦ «ЧерновЪ и Партнеры»

в частях: предоставления услуг ненадлежащего качества, затягивания времени, несоразмерности уплаченной истцом суммы денежных средств и фактически выполненной работы юриста, считает незаконными, необоснованными, грубо нарушающими его права, как потребителя. В соответствии со статьей 27 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами. Довод истцовой стороны о том, что ответчиком юридические услуги были оказаны ненадлежащего качества, суд считает несостоятельным по тем основаниям, что работа по договорам проведена ответчиком в соответствии с условиями договоров, факт ненадлежащего исполнения ответчиком обязательств, вытекающих из заключенных с истцом договоров, не подтвержден. Предметом договора являлось совершение ответчиком юридических действий, что произведено ответной стороной в существенно большем объеме, нежели предусмотрено договорами. При этом в части доводов представителя истца о количестве участия ответной стороны в судебных заседаниях, поданных заявлениях и ходатайствах, следует отметить, что сами по себе договоры сторон и приложения к ним не содержат конкретизации, в части характера отдельных процессуальных действий, которые надлежит совершить исполнителю и их стоимости. В части довода представителя истца о необходимости применении положений договоров о не достижении результата, необходимо отметить следующее. Позиция представителя истца в данной части сводится к тому, что судебные разбирательства проиграны истцом по вине ответчика, оказавшего юридические услуги ненадлежащего качества, и проигрыш по делам состоит в причинной связи с виновными действиями (бездействием) ответчика. Суд

обращает внимание на то, что предметом договора оказания юридических услуг является совершение ответчиком юридических действий, а не достижение определенного результата, в частности в виде удовлетворения исковых требований. Подобная оценка желаемого результата в качестве предмета договора ошибочна. Реализация гражданских прав и обязанностей сторон не может быть поставлена в зависимость от решения стороннего органа специальной компетенции. На основании изложенного, суд решил: иск удовлетворить частично. Расторгнуть договоры об оказании юридических услуг заключенные между обществом с ограниченной ответственностью «ЧерновЪ и Партнеры» и ФИО1. Взыскать с общества с ограниченной ответственностью Лаборатория цифровых технологий «Казомази» в пользу ФИО1 оплаченные по договорам денежные средства, неустойку, в счет денежной компенсации морального вреда, штраф в сумме, в возмещение расходов по оплате юридических услуг» [22].

Таким образом, проанализировав данное решение можно прийти к выводу, то истец утверждал, что сотрудник юридической фирмы гарантировал успешное завершение процесса в его пользу. Однако гарантии достижения определённого результата в судебных процессах даются редко, что зависит от множества факторов, включая доказательства, позиции сторон и мнение судьи. Так что истец опирался на то, что оплатил услуги в большом размере и его ожидания не совпали. Хотя качество услуг и их объем зависят от ряда факторов, которые не всегда находятся под контролем юриста. Проблема оценки качества юридических услуг связана с субъективностью восприятия клиента. Что для одного клиента кажется качественным, для другого может показаться недостаточным. Поэтому необходимы четкие оценки качества.

Наиболее прозрачно видно нарушение в «судебной практике Люблинского районного суда г. Москвы. Решение от 28 марта 2017 г. по делу № 02-0003/264/2017 показывает, что истец обратилась в суд к ответчику с иском о взыскании убытков в связи с оказанием некачественных юридических услуг. В исковом заявлении о расторжении брака ответчик допустил ошибки:

1) не отразил реальную причину подачи иска, юрист, ссылаясь на ч.1 ст.23 СК РФ, фактически указал, что ответчик не возражает относительно расторжения брака, что не соответствует действительности; 2) в тексте иска юристом не указано об отсутствии у супругов общих несовершеннолетних детей, отсутствие ведения общего хозяйства на протяжении всего брака (15 лет); 3) адрес истца указан юристом неправильно. Таким образом, ответчик использовал не ту норму права, которую следовало применить, проявил некомпетентность в написании иска, халатное отношение к заказчику. Образцы такого рода исковых заявлений имеются на каждом юридическом сайте, однако ответчик убедил истца, что он составит грамотный иск только его квалифицированным юристом, но даже шаблонный иск юрист заполнил с ошибками. Эти ошибки потребитель была вынуждена исправлять при личной подаче иска в судебный участок, при этом тратя свое время и время суда на исправление документа.

При составлении второго искового заявления ответчик допустил массу ошибок как орфографических, так и фактических, переиначил все обстоятельства, особо значимые для правильного рассмотрения дела и вынесения законного и обоснованного решения. В соответствии с ч.3 ст.29 ЗПП требования, связанные с недостатками оказанной услуги могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги, в течение сроков, установленных настоящим пунктом, а именно потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги. Учитывая изложенное суд решил исковые требования о взыскании убытков в связи с оказанием некачественных юридических услуг, компенсации морального вреда и штрафа в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» – удовлетворить» [24].

Данная практика наиболее полно показывает и видно факты, которые доказывают вину юриста, который некачественно выполнил свою работу. И показывают, с какого момента возникли нарушения прав потребителей. Безусловно, наше законодательство развивается, и было дано «определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации от 13.02.2024 № 305-ЭС23-18507 по делу № А40-111577/2022. И данная практика может решить с опорой на него» [16].

Суд указал, что, когда возникает спор о качестве консалтинговых услуг, необходимо оценить, приложил ли исполнитель достаточные усилия - действовал ли он с той степенью внимательности и профессионализма, которую проявлял бы консультант, стремящийся принести пользу. Суд подчеркнул, что требуемый уровень заботы и профессионализма не может быть одинаковым для обычного специалиста и консультанта, который позиционирует себя, как высококвалифицированный, чьи услуги, безусловно, будут дороже.

Но данное определение подчеркивает лишь критерий достаточности предпринятых исполнителем усилий для решения проблемы, но проблема оценки качества юридических услуг с точки зрения субъективного восприятия клиента не рассматривается.

Можно привести в пример «Решение № 2-4150/2023 от 16 ноября 2023 г. по делу № 2-979/2023~М-134/2023, которое показывает, что не все споры могут решиться с опорой на определение. И необходимо разработать критерии оценки работы юридической деятельности. В данном деле Истец ООО «НПП СеДеК-Домодедово» обратился в суд с иском к ФИО, ФИО о взыскании излишне уплаченных денежных средств и процентов, указав в обоснование заявленных требований, что был заключен договор об оказании юридических услуг ,по которому ответчики приняли на себя обязательства: представлять интересы истца в Арбитражном суде Московской области , в том числе провести правовой анализ ситуации, подготовить позиции по делу, непосредственно участвовать в судебных заседаниях; документальное и

консультационное сопровождение процедуры реализации преимущественного права выкупа арендуемого помещения. Конечная цель договора заключалась в получение истцом в собственность указанного здания с минимальными затратами, на оптимальных условиях. В соответствии с условиями договора истцом произведена оплата в размере 7 500000 рублей, что подтверждается расписками. Как выяснилось это была не полная стоимость, за составление иска в суд и предоставление услуг ей начислили еще 1500000 рублей, что поставило клиентку в трудное положение и оценку адекватности стоимости услуг. Исковые требования были удовлетворены частично. По мнению истца, сотрудники компании вынудили ее подписать ее одно соглашение на предоставление ее интересов. Поскольку она доверяла профессионалами, подписала соглашение. Суд, в свою очередь, рассмотрев все материалы дела, установил, что компания выполнила все обязательства по предоставлению интересов. Эти факты подтверждаются материалами дела. Поэтому, исходя из вышеизложенного, требования истца не подлежат удовлетворения, так как договор был выполнен» [23].

Проанализировав данное судебное решение можно сделать вывод, что для предотвращения конфликтных ситуаций необходимо установить тарифный план, который предусматривает лимит стоимости услуг в различных судах и при выполнении определенной стоимости, а также уведомлять и заранее обговаривать ситуации, при которых может возникнуть повышение стоимости, чтобы не нарушить принцип соразмерности.

Когда клиент обращается за юридической помощью, он обычно ожидает от нее определенный результат. Однако, его ожидания не всегда могут соответствовать реальности. Иногда положительный результат просто невозможен в силу обстоятельств дела, которые были предоставлены клиентом и выяснены. Чтобы избежать недоразумений, важно установить четкие критерии оценки работы юриста. Это нужно для того, чтобы люди, не обладающие юридическим образованием, могли объективно оценить качество

предоставляемых услуг. Данные критерии необходимо обозначить на каждом этапе работы юриста. Условно их можно разделить на:

Первый этап будет заключаться в первоначальной консультации, при которой клиент должен увидеть, что, помимо его рассказа, юрист выяснил иные детали, рассказал, какие будут предприниматься дальнейших действий, объяснил, какие могут возникнуть проблемы, возможные исходы событий. Определение стоимости минимальной для оказания услуг, а также ознакомления с тарифным планом за каждое осуществление деятельности во избежание необоснованного повышения цены для клиента.

На втором этапе, который касается именно представления в государственных органах, судах интересов доверителя. Юрист должен своей деятельностью показать, что он качественно изучил все материалы дела, максимально удовлетворит желаемый результат клиента.

Также на протяжении всей работы с клиентом юрист должен информировать своего клиента о продвижениях дела, чтобы не возникало сомнений у потребителя. А потребитель в свою очередь обязан информировать обо всей поступившей или имеющейся новой информации своего юриста.

Таким образом, установление прозрачных и понятных критериев оценки и поддержание открытого диалога между клиентом и юристом являются ключевыми факторами успешного сотрудничества и минимизации возможных конфликтов. Установленные критерии помогут понять, на каком этапе юрист непосредственно допустил ошибку, которая могла негативно сказаться на интересах клиента.

3.2 Пробелы защиты прав потребителей в сфере оказания услуг на маркетплейсах

На современном этапе развития онлайн-торговля стала неотъемлемой частью, представляя потребителям удобный доступ к большому ассортименту

товаров и услуг. Однако с ростом популярности таких платформ возникают определенные проблемы, как для продавцов, так и для покупателей. Потому что многие юридические аспекты, касающиеся продажи данным способом остаются нерешенными на практике и недостаточно проработанными законодательно, лишь ученые-юристы высказывались и писали научные статьи.

Первым пробелом в законодательстве является отсутствие легального определения «маркетплейс». Пока нет точного определения площадок они попадают под Закон «О защите прав потребителей» и классифицируют ученые, как «агрегаторы». Преамбула закона гласит, что «владелец агрегатора - это индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, которые являются владельцами программного обеспечения для электронно вычислительных машин, либо владельцами сайта в Интернете и которые предоставляют потребителям в отношении определенной услуги возможность ознакомиться с офертами иных лиц о заключении договора купли-продажи товара или оказании услуги» [5].

Ерохин С.Д. высказывался в своих работах, что данные понятия очень тесно связаны между собой, но и обладают существенными отличиями. Он указывает, что маркетплейс выступает в роли организатора процесса купли-продажи, при этом обеспечивая инфраструктуру для взаимодействия потребителя и продавца, а владелец агрегатора занимается сбором и предоставлением информации о товарах и услугах, уже не участвуя в самом процессе сделки. Так же он подчеркивал, что маркетплейсы несут ответственность за качество товаров и своевременное исполнение заказов, а агрегаторы отвечают преимущественно за точность и полноту информации, которую предоставили пользователям.

Васильева Е.В. высказывалась, что эти понятия включают в себя функцию посредника между продавцом и покупателем, предоставляя платформу для взаимодействия сторон. Они оба обеспечивают доступ к большому количеству товаров и услуг, облегчают поиск и сравнение

предложений. Однако она так же выделяет ключевое различие в том, что маркетплейсы берут на себя большую часть обязанностей по контролю качества, предоставления информации. Владелец агрегатора основное сосредоточение основывает на информации, оставляя при этом основную ответственность за сам процесс на стороне продавцов и покупателей.

На основе анализа мнений ученых можно сделать следующий вывод: понятие «маркетплейс» требует отдельного четкого закрепления в законодательстве, ввиду существенных отличий от понятия «владелец агрегатора». Это позволит обеспечить прозрачность и предсказуемость отношений между всеми участниками рынка, а также повысить уровень защиты потребителей.

Так же существуют различные споры по проблемам, связанным с доступностью информации для покупателей. Потребители часто сталкиваются с трудностями при попытке узнать больше о продавцах и предлагаемыми ими товарами. В виду отсутствия возможности лично оценить товар и пообщаться с продавцом, покупателям приходится полагаться, лишь на описание товара и картинку, которые предоставил исполнитель. Часто после получения товар может прийти плохого качества, не оригинальный бренд, а сам процесс возврата затягивается и включает в себя еще оплату товара за возврат.

Например, «Ясногорский районный суд Тульской области рассмотрел гражданское дело от 17.11.2020 г. № 2-547/2020 о защите прав потребителей. Истец дистанционным способом через агрегатор информации о товарах общества с ограниченной ответственностью «МАРКЕТПЛЕЙС» на сайте оформил предварительный заказ товара «Бензиновый генератор», оплата товара истцом произведена полностью, оплачена услуга доставки товара, что подтверждается кассовым чеком от общества с ограниченной ответственностью «МАРКЕТПЛЕЙС». Продавцом товара является общество с ограниченной ответственностью «СЕЛЛЕР». Ответчиком было подтверждено наличие заказанного товара на складе, но в одностороннем порядке была изменена доставка. Истец отметил, что товар был доставлен

курьерской службой, однако он не соответствовал заказанному товару. О возникшей проблеме он по электронной почте сразу же направил претензии обществу с ограниченной ответственностью «МАРКЕТПЛЕЙС» и обществу с ограниченной ответственностью «СЕЛЛЕР» с требованием передачи предварительно оплаченного товара. Ранее в ходе рассмотрения дела поддержал доводы и основания, изложенные в иске, указал, что поскольку ему не был доставлен заказанный товар, в заказанной комплектации, он полагает, что ответчиком были нарушены обязательства по договору. От поступившего некомплектного товара он не отказывался, сразу сообщил о недостатках переданного ему курьером товара, акт не был составлен, только в связи с отказом курьера.

В результате проведенной работы было установлено, что продавец предоставил для размещения на сайте недостоверную информацию о своем товаре, о чем общество с ограниченной ответственностью «МАРКЕТПЛЕЙС» проинформировало истца, направив на его электронный адрес ответ на обращение, где указало, что заказ вследствие технической ошибки, допущенной продавцом, не может быть исполнен ввиду отсутствия у продавца товара в расширенной комплектации по цене, оплаченной истцом, ФИО1 рекомендовано для исполнения заказа оформить его повторно. ДД.ММ.ГГГГ полученные от ФИО1 денежные средства в размере 9 699 рублей возвращены истцу.

Разрешая спор, руководствуясь вышеуказанными нормами права, суд исходит из того, что заказанный товар истцом оплачен, был передан ему, но не принят истцом ввиду несоответствия товара заказанному, в части его некомплектности, уплаченные истцом денежные средства возвращены покупателю в полном объеме, а также того обстоятельства, что стоимость данного товара расширенной комплектации превышает стоимость, указанную на сайте, в связи с чем приходит к выводу об отказе истцу в удовлетворении требований о возложении на ответчика обязанности передать товар и принять денежные средства. Суд решил взыскать с общества с ограниченной

ответственностью «СЕЛЛЕР» в пользу ФИО1 неустойку за нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю в размере 287 (двухсот восьмидесяти семи) рублей, компенсацию морального вреда, причиненного потребителю, в размере 1 000 (одной тысяч) рублей, штраф в размере 643 (шестисот сорока трех) рублей 50 копеек» [25].

Данная судебная практика демонстрирует проблему, которая возникает из-за предоставления недостоверной информации о товаре на электронной платформе. В этом деле видно, что несоответствие реального товара описанию на сайте привело к тому, что покупатель получил не тот товар, который ожидал, несмотря на полную оплату. Такая ситуация подчеркивает важность точного и полного информирования потребителей о характеристиках товаров, чтобы избежать подобных конфликтов.

Так же на халатное отношение продавцов по предоставлению качественных товаров указывает судебная практика «Заволжского районного суда г. Ульяновска № 2-657/2023 «потребитель приобрел онлайн в ООО «Вайлдберриз» на интернет площадке кроссовки Chiruca Sumatra 03 GORE-TEX размер 41 стоимостью 14 259рублей 00 копеек; ботинки Salomon Quest 4D GTX размер 41 стоимостью 9 062 рубля 00копеек; и еще ряд товаров на общую сумму 132483 рубля, п. 1-10 стоимостью 97 729 рублей 20 копеек.

04.01.2023 года товар потребителю был доставлен по адресу пункта выдачи товаров. Заказ был оплачен. При получении потребитель обнаружил, что указанные выше товары пункт 1-10 имеют ярко-выраженные внешние дефекты. 10.01.2023г претензия была вручена ответчику.

На дату подачи искового заявления она оставлена без ответа. Ответчик не предпринял никаких действий. Неполучение ответа на претензию в установленный срок потребитель расценивает как отказ Ответчика в добровольном удовлетворении требований потребителя.

За производство экспертизы потребитель заплатил 35 000 рублей. Согласно выводам эксперта в представленном на исследование товаре имеются

производственные дефекты (недостатки), рыночная цена на дату проведения экспертизы составляет 154 714 рублей 00 копеек.

В соответствии с этим суд принял решение: Исковые требования региональной правозащитной организации потребителей Ульяновской области "Общественный контроль", действующей в интересах Канаева Эдуарда Игоревича к обществу с ограниченной ответственностью «Вайлдберриз» о защите прав потребителей удовлетворить.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Вайлдберриз» в пользу истца стоимость товара в размере 97 729, 20 руб, неустойку за период с 23.01.2023 по 21.02.2023 в размере 46 414, 20 рублей, разницу между ценой товара в размере 56 984, 80 рублей, расходы на проведение экспертизы в размере 35 000 рублей, почтовые расходы в размере 231, 04 руб., компенсацию морального вреда в размере 10 000 рублей, штраф в размере 61 589, 80 рублей» [26].

Так же, на практике, распространёнными проблемами по качеству товаров являются ситуации, когда продавцы недостаточно тщательно проверяют состояние товара или вовсе не проверяют после его возврата предыдущими клиентами. В результате следующий покупатель получает поврежденный или неисправный товар, что вызывает недовольство и споры.

На основании вышеизложенных приведённых судебных практик, во избежание халатности продавцов при оказании услуг через сервисы маркетплейсов, необходимо предусмотреть четкие механизмы наказания за продажу некачественных товаров и несоблюдение обязательств по возврату средств или замене товара. Штрафы должны быть значительными, чтобы стимулировать продавцов соблюдать нормы. А если нарушения от определенного поставщика не исправляются и являются систематическими, то необходимо ввести реестры недобросовестных поставщиков. Данный реестр помог бы потенциальным покупателям заранее узнавать о проблемах, связанных с определенными поставщиками. А компании, работающие с поставщиками, могли бы использовать этот реестр для оценки рисков

сотрудничества с ними. Это бы уменьшило вероятность заключения контрактов с ненадежными партнерами.

Информация о нарушениях могла бы поступать от различных источников: жалоб потребителей, результатов проверок и иных источников. Специальная комиссия или орган должен анализировать поступающие данные и принимать решения о включении поставщика в реестр. Критерии включения должны быть четко определены. Реестр должен быть доступен для всеобщего обозрения. При этом поставщики должны иметь возможность обжаловать включение в реестр и представлять доказательства исправления нарушений. В случае успешного устранения недостатков, они могли бы быть исключены из реестра.

3.3. Защита прав потребителей при оказании услуг перевозки легковым такси

Сфера услуг по перевозке пассажиров легковым такси является одной из наиболее востребованных в современном обществе. Однако, несмотря на свою популярность, она нередко сопровождается различными нарушениями прав потребителей. Это могут быть задержки в подаче автомобилей, некачественное обслуживание, несоблюдение правил безопасности, отказы в предоставлении документов и другие случаи, которые напрямую затрагивают интересы граждан.

Основной нормативный акт, регулирующий сферу перевозок пассажиров легковым такси, является «Федеральный закон «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» от 08.11.2007 № 259-ФЗ. Глава 5 данного ФЗ посвящен вопросам, связанным с перевозкой граждан посредством такси» [30]. Так же регулируется сфера «Постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 № 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом». В нем

определены правовые основы договора о перевозке пассажиров такси. Этот документ рассматривает его как публичный, устанавливает правила оказания услуг такси, включая тарифы, обязанности водителей и пассажиров, а также вводит механизмы государственного контроля над выполнением данных требований» [19]. И ФЗ «о защите прав потребителей» устанавливает принципы защиты прав потребителей.

Такси по своей природе относятся к транспортным средствам непосредственно категории «М1», предназначенным для перевозки пассажиров и, несомненно, их багажа согласно договору фрахтования. А договор фрахтования представляет собой разновидность договора перевозки, который направлен на выполнении перевозки пассажира и груза по индивидуальному маршруту.

Например, большую распространённость получили сервисы «Яндекс Такси» они, с точки законодательства являются агрегаторами информации, предоставляя пользователям поиск и заказ транспортных услуг, через мобильные приложения. Агрегаторы по своей сути не осуществляют сами услуги, они лишь являются посредниками между пользователем и перевозчиком. Поэтому в случае нарушения прав потребителей пассажиру следует предъявлять претензии непосредственно к исполнителю услуги, а не к агрегатору.

Наиболее распространёнными нарушениями являются:

Во-первых, проблема отсутствия надлежащего контроля за санитарным состоянием транспортных средств в сфере такси является весьма серьёзной и негативно сказывается на состоянии здоровья и благополучии пассажиров. Эта проблема проявляется в том, что некоторые таксисты пренебрегают элементарными нормами гигиены. Такими как регулярная уборка салона, проветривание, дезинфекция поверхностей и поддержание чистоты внутри автомобиля. В результате пассажиры подвергаются риску заражения инфекционными заболеваниями, особенно в периоды эпидемии и пандемий. В период пандемии вводились строгие ограничения, которые не всегда

выполнялись водителями такси. Так же, к примеру, в одном из регионов было возбуждено несколько административных дел против водителей такси, чьи автомобили находились в неудовлетворительном состоянии. Проверки показали наличие грязи и неприятных запахов в салоне. Водители были оштрафованы, а также транспортные средства временно отстранены от эксплуатации.

Анализируя на просторах сети «Интернет» жалобы пассажиров на качество уборки и санитарное состояние салонов такси, можно выявить некие недочеты. Одной из распространённых жалоб является использование ароматизаторов в салоне автомобиля. Особенно остро эта проблема касается беременных женщин, людей с аллергическими реакциями и астмой, которым определенные запахи могут вызывать ухудшение самочувствия вплоть до серьёзных приступов.

Ароматизаторы часто используют водители для маскировки неприятных запахов, но они могут оказывать негативное воздействие посредством провокации: головной боли, аллергических реакций людям с повышенной чувствительностью к химическим веществам, ароматы так же могут раздражать дыхательные пути и провоцировать приступы астмы, а беременным женщинам могут провоцировать приступы тошноты и рвотные позывы.

Для улучшения данных ситуаций, мы считаем, что необходимо ввести систему информирования о том, что пассажир не переносит запахи. Либо обязать агрегаторов такси ввести дополнительные требования к водителям относительно санитарного состояния автомобилей и запрета на использование ароматизаторов.

Внедрение этих мер поможет значительно улучшить качество обслуживания в такси и минимизировать количество жалоб от пассажиров, особенно тех, кто подвержен воздействию аллергенов и резких запахов.

В сфере транспортных услуг также существует проблема отсутствия таксометров с подключённым кассовым аппаратом у перевозчиков, что

нарушает правила оказания услуги и лишает пассажиров возможности получить документальное подтверждение оплаты проезда. Согласно законодательству РФ, каждый пассажир должен получать кассовый чек или квитанцию с обязательной информацией, такой как название документа, серия и номер, наименование компании перевозчика, дата выдачи, контакты, стоимость услуг и иное. Данные факты важны не только для подтверждения факта оплаты, но и для защиты прав потребителей в случае чрезвычайных ситуаций, таких как аварии или поломки транспортного средства.

К примеру, данные чеки необходимы работникам, которым компенсируют расходы в командировке. Не всегда можно подтвердить факт проезда. Лишь по безналичной оплате. Поэтому данная проблема пользуется актуальностью. Поэтому необходимо ввести обязательное пользование терминала для безналичной оплаты и выдачи чека за поездку, как в муниципальном транспорте.

На практике очень часто потребители сталкиваются с проблемой при заказе такси через мобильные приложения. Водители иногда начинают отсчет времени ожидания до своего фактического прибытия на место встречи с клиентом. Это непосредственно прямо нарушает права потребителя при оказании услуги, поскольку пассажир должен оплачивать лишь то время, которое реально было потрачено на его ожидание после приезда водителя. Рассмотрим эту проблему исходя из личных практических кейсов. Гражданка из Самарской области обратилась в коллегии адвокатов «Карабанов, и партнеры» с целью получения консультации. Она заказала такси через популярное приложение. Водитель прибыл на место спустя 15 минут после заказа, но при этом начал отсчитывать время ожидания немного позднее после принятия заявки. Когда клиент подошёл к машине, ему сообщили, что он опоздал и стоимость поездки увеличилась с учетом времени за ожидание. Пассажиру пришлось оплатить завышенную цену несмотря на то, что автомобиль был припаркован неподалеку от места подачи менее чем за минуту

до окончания оплаченного времени ожидания. В данном примере четко прослеживается нарушение прав потребителей.

Так же по данным Роспотребнадзора за первое полугодие 2024 года увеличились споры, связанные с транспортными услугами на 2%, что свидетельствует о значительных проблемах в этой области.

Для решения данной проблемы мы считаем, что компании, предоставляющие услуги легкового такси, должны усилить мониторинг поведения своих водителей. И в современном мире технологии позволяют отслеживать местоположение автомобилей, что помогает предотвращать злоупотребления. Приложения могут автоматически начинать отсчет времени только тогда, когда машина действительно прибыла на место подачи. А при отсутствии отслеживающих датчиков необходимо предусмотреть блокирование доступа к приложению или удаление аккаунта водителя, на которого поступает достаточное количество жалоб от потребителей.

Заключение

На основании проведенного исследования в рамках выпускной квалификационной работы и в соответствии с поставленными задачами можно сделать следующие выводы:

Понятие «потребитель» встречается достаточно часто, однако его интерпретация может варьироваться в зависимости от контекста нормативно-правовых актов. Согласно действующим нормам потребителем признается гражданин, который намеревается приобрести или уже использует услуги, работы исключительно для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Когда потребитель сомневается в своей способности самостоятельно отстаивать свои права, то есть возможность обратиться за помощью в Роспотребнадзор, федеральные органы исполнительной власти, либо муниципальные органы власти. Сотрудники этих структур помогут разобраться в ситуации, окажут правовую помощь в судебном процессе или в досудебном порядке.

Действует алгоритм, определенный для защиты прав потребителей, который необходимо знать каждому гражданину для защиты своих прав и реализуется это через нормативно-правовые акты

– первый уровень занимает Гражданский кодекс Российской Федерации. Устанавливающий права и обязанности сторон в договорах, меры ответственности за нарушение установленных норм;

– второй уровень занимает Закон РФ «О защите прав потребителей», который служит ключевой гарантией в нарушенных правах;

– третий уровень - другие федеральные законы;

– четвертый уровень составляют иные нормативно-правовые акты РФ, конкретизирующие и дополняющие положения федерального законодательства.

Так же стоит иметь в виду, что права потребителей в России подлежат многостороннему регулированию. И в соответствии с ГК РФ, а именно ст.7 «Общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются в соответствии с Конституцией Российской Федерации составной частью правовой системы Российской Федерации» [3]. При этом в случае, если международный договор устанавливает правила, отличные от тех, что предусмотрено гражданским законодательством, применяются именно положения этого международного договора. Однако недопустимо использовать эти правила в толковании, которые противоречат нормам Конституции РФ.

Далее источником права в области защиты прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг является внутреннее законодательство РФ, которое ориентировано на восстановление нарушенных прав потребителей. В Конституции РФ закреплены права каждого гражданина на здоровье, образование и другие социальные блага. Для защиты потребителей разработаны социальные государственные системы, которые гарантируют безопасность жизни, охрану окружающей среды и контролируют качество продукции.

В процессе написания работы были выявлены несколько ключевых проблем, которые потребовали особого внимания.

Во-первых, проблема, когда Гражданский кодекс Российской Федерации не содержит конкретного определения понятия «форма защиты прав потребителей», ограничиваясь использованием термина «порядок защиты», что вызывает споры относительно самозащиты, как способа или формы защиты.

Таким образом, считаю, что целесообразно внести в Законодательство о защите прав потребителей статью в главу, положения о способе самозащиты. В статье будут содержаться пункты:

– возможность самозащиты осуществляется, когда нарушается право потребителя, лицо имеет право без обращения в компетентные органы осуществить действия, направленные на восстановление нарушенных прав;

– реализация права осуществляется по средствам: изменение или прекращение правоотношений в целом, взыскание неустойки или понесённый убытков, взыскании морального вреда;

– реализация самозащиты должна соответствовать характеру этого нарушения и не превышать меры, которые были необходимы для его предотвращения.

Вторая проблема была затронута в сфере оказания юридических услуг. Особое внимание было уделено проблеме субъективной оценки качества юридических услуг, что нередко приводит к конфликтам между клиентами и исполнителями.

Для разрешения данной проблемы требуется разработка четких критериев для оценки качества услуг, особенно в тех областях, где оценка носит субъективный характер. Важно также внедрить механизмы, позволяющие ограничить максимальные расходы на юридические услуги в зависимости от стадии процесса и характера спора, а также предусмотреть обязательное предварительное информирование клиентов о возможных изменениях стоимости услуг.

Третья важная область исследования – это проблемы, связанные с деятельностью маркетплейсов. Первым пробелом в данной сфере является отсутствие законодательного закрепления понятия «маркетплейсы». Данное понятие попадает под Закон «О защите прав потребителей» и классифицируется учеными, как «агрегаторы».

Представленные понятия оба обеспечивают доступ к большому количеству товаров и услуг, облегчают поиск и сравнение предложений. Однако ключевое различие в том, что маркетплейсы берут на себя большую часть обязанностей по контролю качества, предоставления информации. Владелец агрегатора основное сосредоточение основывает на информации,

оставляя при этом основную ответственность за сам процесс на стороне продавцов и покупателей. Поэтому понятие «маркетплейсы» требует отдельного четкого закрепления в законодательстве ввиду существенных отличий от понятия «владелец агрегатора».

Другим пробелом электронной торговли является доступность информации для покупателей. Потребители часто сталкиваются с трудностями при попытке узнать больше о продавцах и предлагаемых ими товарах. Ввиду отсутствия возможности лично оценить товар и пообщаться с продавцом, покупателям приходится полагаться, лишь на описание товара и картинку, которые предоставил исполнитель. Часто после получения товар может прийти плохого качества, не оригинальный бренд, а сам процесс возврата затягивается и включает в себя еще оплату товара за возврат.

Также на практике распространёнными проблемами по качеству товаров являются ситуации, когда продавцы недостаточно тщательно проверяют состояние товара или вовсе не проверяют после его возврата предыдущими клиентами. В результате следующий покупатель получает поврежденный или неисправный товар, что вызывает недовольство и споры.

Для решения проблем необходимо ввести более жесткие меры контроля за качеством товаров и достоверностью представляемой информации. Повышение штрафов за продажу некачественного товара и введение реестров недобросовестных поставщиков позволят значительно улучшить ситуацию и минимизировать количество случаев нарушения прав потребителей. Информация о нарушениях могла бы поступать от различных источников: жалоб потребителей, результатов проверок и иных источников. Специальная комиссия или орган должен анализировать поступающие данные и принимать решения о включении поставщика в реестр. Критерии включения должны быть четко определены. Реестр должен быть доступен для всеобщего обозрения. При этом поставщики должны иметь возможность обжаловать включение в реестр и представлять доказательства исправления нарушений. В

случае успешного устранения недостатков, они могли бы быть исключены из реестра.

Четвертой проблемой является сфера оказания услуг легкового такси. На практике очень часто потребители сталкиваются с проблемой при заказе такси через мобильные приложения. Водители иногда начинают отсчет времени ожидания до своего фактического прибытия на место встречи с клиентом. Это непосредственно, прямо нарушает права потребителя при оказании услуги, поскольку пассажир должен оплачивать лишь то время, которое реально было потрачено на его ожидание после приезда водителя.

Для решения данной проблемы приложения могут автоматически начинать отсчет времени только тогда, когда машина действительно прибыла на место подачи. А при отсутствии отслеживающих датчиков необходимо предусмотреть блокирование доступа к приложению или удаление аккаунта водителя, на которого поступает достаточное количество жалоб от потребителей.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Богдан В.В. Теоретические проблемы определения специального правового статуса потребителя / В.В. Богдан // Вестник ОГУ.– 2018.– С. 231.— 235
2. Вопросы судебной деятельности и правоприменения в современных условиях/ под ред. д.ю.н, доцента С.А. Трофимова, к.ю.н., доцента Е.В. Евсиковой. –Симферополь ИТ «АРИАЛ», 2023
3. Головина Л.А. Формирование института защиты прав потребителей в России / Л.А. Головина. - Текст: непосредственный // Молодой ученый- 2020. - № 51 (341). - С. 196-197. - URL: <https://moluch.ru/archive/341/76779/> (дата обращения: 20.09.2024)
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 13.12.2024) // «Собрание законодательства РФ», 29.01.1996, № 5, ст. 410
5. Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей [Электронный ресурс] // URL: <https://zpp.gospotrebnadzor.ru/news/regional/505545> (дата обращения: 19.09.2024).
6. Гражданско-правовые договоры с участием потребителей: диссертация кандидата юридических наук: 12.00.03 / Образцова Валентина Игоревна; [Место защиты: ФГБОУ ВО «Московский государственный юридический университет имени О.Е. Кутафина (МГЮА)»]. - Москва, 2021. - 229 с.
7. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1(ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» // Российская газета, № 8, 16.01.1996.
8. Защита прав потребителей: учебное пособие / Н.Ю. Четыркина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Санкт-Петербургский государственный экономический университет, Кафедра проектного менеджмента и управления качеством. - Санкт-Петербург: Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та, 2021. - 129 с.

9. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: диссертация кандидата юридических наук: 12.00.03 / Отческий Иван Евгеньевич; [Место защиты: Моск. акад. экономики и права]. - Москва, 2012. - 258 с.

10. Защита прав потребителей: пособие / И.А. Шувалова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 164

11. Иванова Т.М., История становления и развития института защиты прав потребителей за рубежом// Вестник Астраханского государственного технического университета, № 3, 2005.

12. Ильин В.И. Социология потребления / [Электронный ресурс]// UPR: <http://consumers.narod.ru/lections/introduction.html> (дата обращения 21.09.2024)

13. Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи [Электронный ресурс] постановление Правительства Российской Федерации UPR:https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_468098 (дата обращения: 12.10.2024)

14. Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2024) (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 29.05.2024) // «Собрание законодательства РФ» [Электронный ресурс] UPR: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_477436/ (дата обращения 10.10.2024)

15. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 23.10.2024) // Бюллетень Верховного Суда РФ, № 12, 2024

16. Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации от 13.02.2024 № 305—ЭС23—18507 по делу № А40—111577/2022.

17. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета, № 156, 11.07.2012

18. Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006».

19. Постановление Правительства РФ от 01.10.2020 № 1586 (ред. от 23.03.2024) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» // Собрание законодательства РФ, 2020, № 41, ст. 6428.

20. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета», № 156, 2012

21. Решение № 2-155/2020 2-155/2020~М-118/2020 М-118/2020 от 9 июля 2020 г. по делу № 2-155/2020 [Электронный ресурс]// UPR: <https://sudact.ru/regular/doc/hMcw9OheUtdC/> (дата обращения 29.09.2024)

22. Решение № 2-55/2020 2-55/2020(2-6676/2019;)~М-5406/2019 2-6676/2019 М-5406/2019 от 29 мая 2020 г. по делу № 2-55/2020 [Электронный ресурс]// UPR: <https://sudact.ru/regular/doc/bLEiVQ7UkWZR/> (дата обращения: 27.10.2024).

23. Решение № 2-4150/2023 от 16 ноября 2023 г. по делу № 2-979/2023~М-134/2023 [Электронный ресурс]// UPR: https://sudact.ru/regular/doc/LCNqyT5ZojZK/?regulartxt=превышение+стоимост+и+юридических+услуг+®ularcase_doc=®ular-lawchunkinfo=®ular-date_from=®ular-date_to=®ular-workflow_stage=®ular-area=®ular-court=®ular-judge=&snippet_pos=186#snippet/ (дата обращения: 27.10.2024).

24. Решение от 28 марта 2017 г. по делу № 02-0003/264/2017 [Электронный ресурс]/ UPR: <https://sudact.ru/magistrate/doc/DsWDMUFtSx1N/> (дата обращения: 30.10.2024).

25. Решение № 2-547/2020 2—547/2020~М-520/2020 М-520/2020 от 17 ноября 2020 г. по делу № 2-547/2020 [Электронный ресурс]/ UPR: <https://sudact.ru/regular/doc/fVJm3NMVkt5H/>(дата обращения: 02.11.2024).

26. Решение Заволжского районного суда г. Ульяновска Ульяновской области от 21 февраля 2023 г. по делу № 2-657/2023 [Электронный ресурс]/ UPR: https://journal.tinkoff.ru/media/delo-no-2-657_2023.adsctc4z9ms7..pdf/ (дата обращения: 02.11.2024).

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

28. Толковый словарь русского языка: в 4 т. / под ред. Д.Н. Ушакова М. Сов. Энцикл; ОГИЗ 1938. Т.3 ,с.178.

29. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 02.10.2024) // Собрание законодательства РФ, 1996, № 25, ст. 2954

30. Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ (ред. от 19.10.2023) «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» // Парламентская газета, № 156-157, 2007.

31. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // Российская газета, № 263, 2011.