

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

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра «Гражданское право и процесс»

(наименование кафедры полностью)

40.03.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Гражданско-правовой

(направленность (профиль))

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему Актуальные проблемы правоприменительной практики по делам о защите прав потребителей

Студент

А.А. Шкляр

(И.О. Фамилия)

_____ (личная подпись)

Руководитель

Е.А. Джалилова

(И.О. Фамилия)

_____ (личная подпись)

Допустить к защите

Заведующий кафедрой канд. юрид. наук, доцент, А.Н. Федорова

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

_____ (личная подпись)

« _____ » _____ 20 _____ г.

Тольятти 2018

Аннотация

Целью данной работы является анализ законодательства РФ о защите прав потребителя, его современного развития, наиболее спорных моментов в правоприменительной практике, поиск путей совершенствования отдельных норм. Для достижения озвученной был решен ряд задач, таких как: разобраться в понятии и функциях защиты прав потребителей; дать характеристику правовому статусу субъектов в сфере защиты прав потребителей; охарактеризовать средства охраны прав потребителей, предоставленные гражданским законодательством; определить особенности и проблемы досудебного и судебного регулирования защиты прав потребителей; уделить внимание особенностям возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей.

Актуальность темы объясняется наличием в рассматриваемых правоотношениях заведомо слабой стороны – потребителя. Соответственно, необходимо изучение данной темы с учетом баланса интересов бизнеса и потребителей.

Объектом исследования стали общественные отношения, которые складываются в сфере защиты прав потребителей.

Предметом исследования стали нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей, судебная практика, которая сложилась в результате применения данного законодательства и научные работы различных исследователей по заданной тематике.

Методологической основой данной работы стали сравнительно-правовой, логический, формально-юридический и другие методы.

В ходе написания работы использовались такие нормативно-правовые акты, как Конституция РФ, ГК РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей», другие Федеральные законы, Постановления правительства РФ.

Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка используемых источников. Общий объем работы – 52 страницы.

Оглавление

| | |
|---|----|
| Введение..... | 4 |
| Глава 1 Общая характеристика защиты прав потребителей..... | 7 |
| 1.1. Понятие и функции защиты прав потребителей..... | 7 |
| 1.2. Правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей..... | 13 |
| 1.3. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей..... | 19 |
| Глава 2 Правовое регулирование защиты прав потребителей..... | 25 |
| 2.1. Особенности досудебного регулирования защиты прав потребителей... | 25 |
| 2.2. Проблемы искового производства в сфере защиты прав потребителей... | 30 |
| 2.3. Особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей..... | 37 |
| Заключение..... | 43 |
| Список используемой литературы..... | 46 |

Введение

Законодательство в области защиты прав потребителей занимает особое положение в счет определённой специфики субъектного состава правоотношений, на регулирование которых оно направлено. Особенности субъектного состава объясняются наличием, в первую очередь, такого субъекта правоотношений, как потребитель.

Правовой термин потребитель в РФ появился благодаря принятию в 1992 году Закона РФ «О защите прав потребителей», который определяет его как гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести либо заказывающего, приобретающего или использующего товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности¹. Необходимость принятия специального закона, подробно регламентирующего права и обязанности потребителя и продавца (в широком смысле), устанавливающего четкий механизм защиты этих прав, объясняется незащищенностью положения потребителя в торговом обороте. Как правило, потребитель не осведомлен о своих правах, возникающих, например, с момента приобретения им какого-либо товара в силу своей юридической неграмотности, ведь он не является профессиональным участником гражданско-правовых отношений. Поэтому данный закон направлен на обеспечение гарантий граждан (потребителей), а также повышение ответственности продавца. Закон предусматривает для потребителя необязательность претензионного порядка, альтернативную подсудность, отсутствие государственной пошлины при подаче иска, дополнительные штрафные санкции для продавца и т.д.

На данный момент государство заинтересовано в наличии эффективных механизмов защиты прав потребителей от произвола продавца

¹Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей» // СПС КонсультантПлюс.

(исполнителя, изготовителя, импортера). Однако необходимо также поддерживать и баланс между интересами потребителей и продавцов (исполнителей, изготовителей, импортеров). Качественное, продуманное и прозрачное законодательство в области защиты прав потребителей должно эффективно регулировать правоотношения в данной сфере и не допускать наличия возможности злоупотреблять своим правом как продавцом, так и потребителем. Также существуют споры относительно некоторых вопросов применения отдельных норм законодательства о защите прав потребителей. Это касается многих моментов, начиная от определения подсудности и цены иска и заканчивая тем, что на практике некоторые нормы, направленные на защиту прав потребителя сложно применимы или применяются не так как нужно (например, вопросы компенсации морального вреда).

Все это в совокупности дает нам право говорить о том, что данная тема еще не утратила свою актуальность и требует к себе внимания. В научной литературе тема защиты прав потребителей подлежала разработке такими учеными, как А. А. Райлян, А.Ю. Кабалкин, В.И. Витрянским и другими.

Целью проводимого исследования является анализ законодательства РФ о защите прав потребителя, выявление наиболее спорных моментов в правоприменительной практике, поиск путей совершенствования отдельных норм.

Для достижения озвученной цели необходимо решить ряд задач, таких как:

- 1) разобраться в понятии и функциях защиты прав потребителей;
- 2) дать характеристику правовому статусу субъектов в сфере защиты прав потребителей;
- 3) охарактеризовать средства охраны прав потребителей, предоставленные гражданским законодательством;
- 4) определить особенности и проблемы досудебного и судебного регулирования защиты прав потребителей;

5) уделить внимание особенностям возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей.

Объектом исследования станут общественные отношения, которые складываются в сфере защиты прав потребителей.

Предметом исследования станут нормы права, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей, судебная практика, которая сложилась в результате применения данного законодательства, монографии и научные работы ученых-правоведов по заданной тематике.

Глава 1 Общая характеристика защиты прав потребителей

1.1. Понятие и функции защиты прав потребителей

Защита прав потребителей является одним из средств достижения целей государства, закрепленных в Основном законе. Так, Конституция РФ в ст. 7 провозглашает Российскую Федерацию социальным государством, которое в своей политике должно создавать условия, обеспечивающие достойную жизнь и охрану здоровья людей².

Сфера защиты прав потребителей занимает особое положение в системе гражданско-правовых договорных отношениях. Специфика заключается в том, что данное законодательство регулирует именно потребительские отношения. Следовательно, особенности именно субъектного состава данных правоотношений стали причиной выделения их в отдельную группу гражданско-правовых отношений.

Выделение данной категории правоотношений в отдельную группу связана, в первую очередь, с экономическим неравенством потребителей и продавцов (в том числе изготовителей, исполнителей, импортеров), как основных субъектов. Поэтому правовое регулирование таких отношений отличается более широким применением императивных норм, определяющих содержание договора. Проблема таких отношений связана в том, что традиционные приемы гражданского права не в состоянии обеспечить потребителям надежную защиту их субъективных прав³. Для государства приоритетной задачей является поиск баланса интересов потребителей и их контрагентов, так как установление чрезмерной ответственности для последних не всегда будет иметь положительный результат.

² «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)// СПС КонсультантПлюс.

³ Баранов С. Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: «Статут», 2014. С. 2.

Для полного понимания понятия и функций защиты прав потребителей считаем необходимым рассмотреть основные определения и сосредоточиться на понятии потребителя. Стоит начать с того, что необходимость отдельного законодательного регулирования защиты прав потребителей появилась в условиях существования свободных рыночных отношений, где производители товаров, услуг или работ являются свободными хозяйствующими субъектами. Слабой стороной в таких экономических отношениях является потребитель. Немаловажным базовым принципом гражданского права признается принцип повышенной защиты слабой, непрофессиональной стороны договора.

Следует отметить, что законодательство о защите прав потребителей появилось намного позже таких отраслей, как гражданское, уголовное или семейное и др. В советское время слово «потребитель» вообще имело негативное значение, подразумевая под собой человека, который желает как можно больше получать различных материальных благ от общества, при этом как можно меньше отдавать ему что-либо взамен⁴. Отсутствие необходимости в законодательстве о защите прав потребителей объяснялось тогда плановой экономикой.

На данный момент, термин «потребитель» легально закреплен в Законе РФ «О защите прав потребителей» и имеет уже другое, позитивное значение. Данный закон определяет его как гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести либо заказывающего, приобретающего или использующего товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Первым признаком потребителя является определение его как гражданина. И здесь стоит отметить, что речь идет именно о гражданине, ведь, по мнению А.А. Райляна «гражданин» соотносится с «физическим

⁴ Гришаев С. П. Защита прав потребителей. // Подготовлено для СПС КонсультантПлюс, 2016.

лицом» как часть целого⁵. Так, индивидуальный предприниматель также является физическим лицом, однако, совершая сделки при осуществлении своего статуса, он не может считаться потребителем. Потребителем индивидуальный предприниматель будет только при совершении сделок вне осуществления им предпринимательской деятельности для личных, семейных и иных нужд. Существуют мнения о необходимости включения в термин «потребитель» юридических лиц, что характерно для некоторых европейских стран⁶. Однако мы не разделяем данную точку зрения, так как, во-первых, трудно представить у юр. лица наличие личных или семейных нужд, а во-вторых, юридическое лицо выступает профессиональным участником гражданского оборота и сравнение его с гражданином-потребителем является дискуссионным вопросом.

Вторым признаком потребителя является его связь с контрагентом, которая существовала бы в прошлом, существует на данный момент или выражается в намерении установить такую связь. Отдельные нормы Закона «О защите прав потребителей» направлены на регулирование отношений с продавцом уже на стадии, когда договор был исполнен (например, право требовать от продавца устранения выявленных в товаре недостатков на основании п. 6 ст. 19). Пленум ВС РФ в своем разъяснении указал, что на лицо, которому на законных основаниях были переданы приобретенные или заказанные товары (работы, услуги) потребителем, также распространяется законодательство о защите прав потребителей⁷.

Третьим и, пожалуй, самым проблемным признаком является цель приобретения (заказа) товара, работы или услуги. Закон определяет такими целями личные, семейные, а также иные, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, нужды. В законодательных актах

⁵Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2008. N 10. С. 22.

⁶Ситдикова Л.Б. Гражданско-правовой статус потребителя в сфере оказания информационных услуг // Юридический мир. 2010. N 9. С. 58.

⁷ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»//СПС КонсультантПлюс.

Европейского Союза используется другое описание цели, которая звучит как любая цель, которая не связана с торговой, ремесленной, деловой или профессиональной деятельности физического лица⁸. По мнению некоторых авторов, такая формулировка упрощает процесс доказывания, так как наличие мотива доказать сложнее, чем его отсутствие⁹. Предметом исследования в суде часто остается не выяснение характера цели, а выяснение наличия либо отсутствия статуса индивидуального предпринимателя у физического лица. Хотя отсутствие такого статуса не препятствует гражданину приобрести (заказать) товар (работы, услуги). Такое имеет место быть, например, когда гражданин закупает необходимые товары с целью приготовления к осуществлению предпринимательской деятельности или когда предпринимательская деятельность ведется без регистрации лица в качестве индивидуального предпринимателя (как правило, это ремонт квартир, машин либо изготовление различных предметов). Стоит заметить, что п. 12 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 N 17 запрещает гражданину, который осуществляет предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований закона, ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. Предлагаем дополнить данную точку зрения, распространив такой запрет и на предпринимателя (действующего без образования юридического лица в нарушение требований закона), являющегося приобретателем товаров (работ, услуг).

Цель, с которой приобретается (заказывается) товар (услуга, работа), по своей сущности является субъективной категорией, поэтому объективно ее установить непросто. Однако судам необходимо тщательнее подходить к исследованию такой цели при рассмотрении дел о защите прав потребителей.

⁸ Директива Европейского парламента и Совета Европейского Союза 2011/83/ЕС от 25 октября 2011 г. о правах потребителей// СПС КонсультантПлюс.

⁹ Усачева Е. А. Правовые проблемы квалификации лица в качестве потребителя. «Мировой судья». 2016. №2. С. 88.

Так, цель возможно установить исходя из свойств и характера приобретаемого товара (работы, услуги). Существуют отдельные товары, личное или семейное использование которых затруднительно или невозможно в принципе. Примером может послужить определение Брянского областного суда, который, согласившись с мнением суда первой инстанции, указал, что станочное оборудование, которое заказал истец, относится к тяжелому промышленному оборудованию и предназначено для установки в производственном цехе. Следовательно, такое оборудование не является мобильным и не может использоваться истцом в бытовых целях, а значит, на возникшие правоотношения не может быть распространено действие Закона РФ «О защите прав потребителей»¹⁰.

В случае, если суду невозможно достоверно установить целевое использование товара, исходя из его характера (например, некоторая мебель или автомобили могут быть использованы как в домашних нуждах, так и для осуществления предпринимательской деятельности), то стоит обратить внимание на правовую природу самого договора. Стоит заметить, что на данный момент уже упомянутое нами Постановление Пленума ВС РФ №17 заменило собой ранее действующее от 29 сентября 1994 г. N 7, которое устанавливало виды договоров, к которым возможно было применение законодательства о защите прав потребителей. Отказ от такого перечня представляется логичным, так как зачастую цель приобретения товара противоречит правовой природе договора (например, договор купли-продажи с доставкой до потребителя подменяется договором поставки, который имеет явно выраженный предпринимательский характер). Хотя цель приобретения (заказа) товара (услуги, работы) является основным признаком, определение правовой природы договора будет иметь особое значение, когда невозможно установить цель. Так, Нижегородский областной суд правомерно указал, что заключенный между истцом и ответчиком договор

¹⁰ Апелляционное определение Брянского областного суда по делу № 33-4091/2014 от 9 декабря 2014 г. // РосПравосудие.

поставки явно свидетельствует из своей правовой природе о наличии цели использования приобретаемого товара для осуществления предпринимательской деятельности¹¹. Поэтому, рекомендуется судам исследовать для установления цели вступления в правоотношения установленные между сторонами договором цели, а также фактическое использование товара.

В отношении таких товаров, использование которых может быть как в личных целях, так и в целях осуществления предпринимательской деятельности (например, автомобиль может использоваться как в личных, семейных нуждах, так и для работы в такси) некоторые авторы предлагают обратиться к зарубежному опыту, где для признания сделки потребительской профессиональные интересы потребителя должны отсутствовать или быть незначительными¹².

Что касается контрагента потребителя, то им может выступать независимо от ее организационно-правовой формы организация или индивидуальный предприниматель (продавец, исполнитель, изготовитель, импортер), осуществляющие продажу товара, выполнение работы или оказание услуги, производство товара и его импорт для последующей реализации на территории РФ соответственно.

Таким образом, именно между потребителем и продавцом, исполнителем, изготовителем и импортером могут возникать отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей. Субъектный состав данных правоотношений является квалифицирующим признаком. Именно потребитель является слабой, непрофессиональной, незащищенной стороной в данных отношениях. Поэтому для государства приоритетной задачей является создание условий, отвечающих интересам потребителей. Государство путем нормотворчества устанавливает права потребителей на

¹¹ Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 10 марта 2015 г. по делу N 33-1219//РосПравосудие.

¹² Арабей Е. А. Понятие «потребитель» в праве Европейского союза // Актуальные проблемы российского права. 2013. N 12. С. 1637.

приобретение товаров (услуг, работ) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, а также получение информации о товарах (услугах, работах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. В этом заключается основная функция защиты прав потребителей.

Для государства важной задачей является создание баланса между интересами потребителей и их контрагентов, который бы исключал злоупотребление своими правами как с одной, так и с другой стороны.

1.2. Правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей

Определив понятие потребителя в предыдущем параграфе, мы можем приступить к определению его правового статуса, а также правового статуса других субъектов в сфере защиты прав потребителей. К таковым можно отнести органы местного самоуправления, орган государственного надзора (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, далее Роспотребнадзор), общественные объединения потребителей, включая их союзы и ассоциации.

В рамках данного параграфа мы будем рассматривать не общий правовой статус потребителя, а именно специальный правовой статус. Он характеризуется «дополнительностью» относительно его общего правового статуса и включает такие дополнительные права, как право на просвещение, информацию, безопасность товаров, работ (услуг), качество товаров, работ (услуг) и некоторые другие¹³. Такие права, как судебная

¹³ Богдан В. В. Теоретические проблемы определения специального правового статуса потребителя // Вестник ОГУ. 2014. №4. С. 235.

защита, а также возмещение имущественных убытков и компенсация морального вреда будет подробно рассматриваться нами в следующей главе.

Так, право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей, закрепленное в ст. 3 Закона «О защите прав потребителей», должно способствовать формированию в РФ адекватного потребительского слоя, способного добросовестно осуществлять свои права и выполнять возложенные на них обязанности и требовать такового от предпринимателей.

По нашему мнению, данное право не должно иметь декларативный характер и должно обеспечиваться государством. Так, его реализация должна быть выражена во включении соответствующего учебного курса (дисциплины) в государственный образовательный стандарт, например в рамках таких предметов, как право, экономика или общественные науки. Просвещению в данной сфере должно быть более широко представлено в государственных образовательных стандартах, что позволит более правильному формированию правосознания у граждан, а также способствует борьбе со злоупотреблением своими правами потребителями.

Государство также обеспечивает данное право потребителей путем организации системы информации. Она включает в себя такие мероприятия, как обязанность продавца (изготовителя, исполнителя и др.) предоставлять потребителю необходимую и доступную информацию об их правах в наглядной и доступной форме (например, путем вывешивания текста Закона «О защите прав потребителей на видном месте), проведение семинаров, консультаций, муниципальными органами и общественными объединениями потребителей, а также издание соответствующей литературы и распространение в СМИ подобной информации.

Одним из важнейших прав потребителей является их право на информацию. Информация должна включать в себя достоверные сведения о самом изготовителе (продавце, исполнителе и др.), а также о товаре (работе услуге). В Законе «О защите прав потребителей» закреплена обязанность в наглядной и доступной форме доводить информацию до сведения

потребителей при заключении договоров купли-продажи(выполнении работ, оказании услуг) способами, которые приняты в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке (и по усмотрению на других языках). Содержание предоставляемой потребителю информации раскрывается и конкретизируется в нормах Закона «О защите прав потребителей» (например, ст. 9, 10, 36), Постановлений Правительства РФ (например, от 19 января 1998 г. N 55¹⁴) и других актах.

Закон «О защите прав потребителей» в ст. 7 устанавливает общие правила относительно права на безопасность товара (работы, услуги). Оно заключается в том, что при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации товар (работа, услуга) должен быть безопасен для жизни, здоровья и имущества потребителя, а также окружающей среды. Обеспечение данного права происходит путем установления государством определенных требования безопасности (например, допустимые нормы содержания вредных веществ в продуктах питания). Соответственно, государство осуществляет контроль за соблюдением данных требований (например, санитарно-эпидемиологический надзор, государственный ветеринарный надзор). Существуют определенные технические регламенты, которые устанавливают минимально необходимые требования для обеспечения биологической, механической, пожарной, химической, электрической и других видов безопасности.

Безопасность товара подтверждается путем сертификации, которая подразумевает определенную законом процедуру подтверждения соответствия продукции требованиям, установленным законодательством РФ. Такую сертификацию проводят независимые организации и удостоверяют это в письменной форме. Правительство РФ устанавливает

¹⁴Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2016) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // СПС КонсультантПлюс.

перечень¹⁵ товаров, работ и услуг, которые подлежат обязательной сертификации. Эти и другие мероприятия позволяют обеспечить потребителя безопасным для его жизни, здоровья и имущества, а также окружающей среды товаром (работой).

Крайне важным моментом, характеризующим специальный правовой статус потребителя, является наличие законодательного запрета на включения в договор условий, которые ущемляют законные интересы потребителей. Данный запрет содержится в ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», признающей любые условия договора, которые ущемляют права потребителя по сравнению с установленными законом правилами, недействительными. Данный запрет обеспечивается правом потребителя требовать понесенные им убытки, возникшие в результате исполнения договора, содержащего условия, которые ущемляют его права. При этом законодатель не конкретизировал, какие именно убытки подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем), поэтому предполагается, что потребитель имеет право на возмещение в полном объеме как реального ущерба, так и упущенной выгоды.

Также, рассматриваемый нами запрет обеспечивается правом потребителя на свободу в выборе товаров, услуг или работ. Данное право означает недопустимость принуждения потребителя при его выборе товара (работы или услуги). Поэтому, п. 2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещает обуславливать приобретение одного товара (услуги, работы) обязательным приобретением другого (услуги, работы). На практике также встречаются случаи, когда исполнитель намеренно выполняет для потребителя (без его согласия) дополнительные работы или услуги за плату. Такие случаи нередки, например, для сервисных центров или ремонтных мастерских, когда потребителя просто ставят перед фактом

¹⁵Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 N 982 (ред. от 21.02.2018) «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии» // СПС КонсультантПлюс.

выполненных работ. Поэтому п. 3 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает, что любые дополнительные работы или услуги за плату должны выполняться строго с согласия потребителя, и последний вправе отказаться от оплаты всех дополнительных услуг, не оговоренных с ним. С 2013 года путем внесения поправок в данный пункт конкретизируется, что согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (услуг) должно быть оформлено письменной форме. Таким образом, потребителю достаточно сослаться на отсутствие письменного согласия для того, чтобы доказать наличие нарушения со стороны его контрагента.

Таким образом, законодательство о защите прав потребителей носит дополняющий характер к общему правовому статусу потребителя. Такой специальный правовой статус позволяет создать благоприятные условия для нормального участия потребителя в общественных отношениях, складывающихся на потребительском рынке.

Немалую роль для защиты прав потребителей играет государственная и общественная защита. Поэтому в рамках IV главы Закона РФ «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления, государственные органы исполнительной власти, а также общественные объединения наделяются особым правовым статусом, направленным на обеспечение дополнительной защиты потребителей.

Так стоит отметить, что еще в 2004 году в ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» были внесены поправки (от 22.08.2004 № 122-ФЗ), претерпела значительные изменения, которые ограничили полномочия муниципальных властей в сфере защиты прав потребителей, что имело негативный эффект для потребительского рынка.¹⁶ Так, они потеряли право анализировать договоры, которые заключаются между потребителями и их контрагентами на наличие условий, ущемляющих права потребителей. Также они потеряли право контроля наличия товаров (услуг, работ), которые не

¹⁶ Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году: Государственный доклад. М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. 2015. С. 196.

сопровожаются достоверной и достаточной информацией, а также с отсутствием (просрочкой) сроков годности, если таковые должны быть установлены. По фактам выявленных случаев органы местного самоуправления вправе были приостановить или остановить продажу таких товаров (работ, услуг).

Стоит отметить, что прием жалоб потребителей через многофункциональные центры отдаляет потребителя от должностных лиц, что также является негативным фактором, так как не способствует комплексному рассмотрению проблемы.

На данный момент основными полномочиями органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей является рассмотрение жалоб потребителей, их консультирование, защита неопределенного круга потребителей в суде, а также передача выявленных нарушений относительно качества и безопасности товара (работ, услуг) в контролирующие органы.

Говоря о подаче иска в защиту неопределенного круга лиц, то таким правом также обладают общественные объединения потребителей, Роспотребнадзор и прокурор. Особенностью таких исков является то, что они могут быть только неимущественного характера.

Правовой статус общественных объединений потребителей закрепляется в ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей». Они вправе участвовать в законотворческом процессе (только в составе экспертных комиссий, так как законодательной инициативой они не обладают) в области защиты прав потребителей, проводить независимые экспертизы, общественный контроль в рамках, предусмотренных ФЗ «Об основах общественного контроля»¹⁷ (общественный мониторинг, общественная проверка и др.), распространять информацию о правах потребителей, защищать в суде права отдельных потребителей (а также неопределенного

¹⁷ Федеральный закон «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» от 21.07.2014 N 212-ФЗ (ред. от 29.12.2017) // СПС КонсультантПлюс.

круга потребителей), передавать в соответствующие органы выявленные факты нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей и др.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) осуществляет такие функции, как выработка и реализация государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, разработка и утверждение государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, организация и осуществление федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей. Важной составляющей деятельности Роспотребнадзора является осуществление надзора и контроля за исполнением обязательных требований законодательства РФ, проверка деятельности юр. лиц и индивидуальных предпринимателей по выполнению требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей.

Таким образом, государство осуществляет защиту потребителя, наделяя его специальным правовым статусом, а также привлекая к защите его прав множество субъектов, таких как органы местного самоуправления, орган государственного надзора (Роспотребнадзор), общественные объединения потребителей, включая их союзы и ассоциации и др.

1.3. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей

Для того чтобы дать характеристику гражданско-правовым средствам охраны прав потребителей, необходимо проанализировать само понятие гражданско-правовых средств охраны.

Касательно определения правового средства существуют множество разных точек зрения, например, что правовое средство – это приемы, с помощью которых обеспечивается осуществление гражданских

субъективных прав, а также исполнение гражданских субъективных обязанностей¹⁸. Однако мы придерживаемся мнения Б.И. Пугинского, который под правовым средством понимает комбинацию юридически значимых действий, не противоречащих законодательству и интересам общества, которые совершаются субъектами для достижения своих интересов и целей¹⁹. Целью правового средства – какая-либо социально-экономическая цель, будет достигаться путем осуществления прав и исполнения обязанностей, принадлежащих субъекту.

Применительно уже к сфере защиты прав потребителей стоит разграничить гражданско-правовые средства охраны их прав от средств защиты. Так, гражданско-правовые средства охраны прав потребителей преследуют цель реализации субъективных прав, а также обеспечение надлежащего исполнения обязательств, в том числе и предотвращение нарушения прав контрагента. Это означает, что такие средства охраны направлены на обеспечение прав потребителей, указанных в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», которые мы уже перечисляли в предыдущем параграфе.

Что касается гражданско-правовых средств защиты прав потребителей, то они уже направлены на компенсацию либо восстановление нарушенных прав субъекта. То есть они будут применяться тогда, когда контрагент уже нарушил права потребителя, предусмотренные законодательством РФ²⁰.

Стоит сказать, что на правовое регулирование возникающих между потребителями и их контрагентами отношений направлено действие ГК РФ, уже упомянутого нами Закона РФ «О защите прав потребителей», а также целым пластом подзаконных НПА, регулирующих отдельные вопросы защиты прав потребителей. Особый интерес вызывает Закон РФ «О защите прав потребителей», который имеет охранительно-обеспечительный

¹⁸Гимазова Э. Н. Гражданско-правовые средства обеспечения третьей защиты субъективных гражданских прав: Дис. ... канд. юрид. наук. Казань, 2007. С. 19.

¹⁹Пугинский Б.И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях. М.: Юрид. лит., 1984. С. 87.

²⁰Баранов С. Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: «Статус», 2014. С. 14.

характер. Как справедливо заметил А.Ю. Кабалкин, употребляемый в названии термин «защита» не совсем удачен, поскольку в самом НПА существует глава IV, которая предусматривает государственную и общественную защиту прав потребителей, в то время как остальные главы по большей части направлены на реализацию субъективных прав потребителей²¹.

Особенностью сферы защиты прав потребителей является то, что ее охрана достигается как гражданско-правовыми средствами, так и посредством публичных отраслей, таких как гражданско-процессуальное, финансовое, административное и, в некоторой степени, уголовное право. Например, УК РФ предусматривает уголовную ответственность за производство, хранение (перевозка) либо сбыт товаров и продукции, а также выполнение работ или оказание услуг, которые не отвечают требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей (ст. 238 УК РФ)²². КоАП РФ в главе 14 предусматривает ответственность для продавца за нарушения в области защиты прав потребителей, например ст. 14.7 «обман потребителей», что также является своеобразным правовым средством²³.

Также, Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает такое гражданско-процессуальное средство, как альтернативная подсудность по делам о защите прав потребителей. Так, по данной категории дел истец (потребитель) вправе предъявить иск не только по месту жительства (если речь идет об индивидуальном предпринимателе) или пребывания (если речь идет об организации) ответчика, но и по месту жительства или пребывания самого потребителя, а также по месту заключения или исполнения договора

²¹Кабалкин А.Ю. Услуги в системе отношений, регулируемых гражданским правом // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: Сборник статей / Под ред. Е.А. Суханова, Л.В. Санниковой. М.: Инфотропик Медиа, 2011. С. 17.

²² «Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 19.02.2018) // СПС КонсультантПлюс.

²³ «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 03.04.2018) // СПС КонсультантПлюс.

(ч. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», ч. 7 ст. 29 ГПК РФ²⁴). Соответственно выбор подсудности принадлежит и зависит только от истца. Более того, истец в данном случае освобождается от уплаты государственной пошлины при подаче иска (п. 2 ст. 333.36 НК РФ с учетом п. 3 данной статьи)²⁵. Также, например ч. 2 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает презумпцию, согласно которой у потребителя предполагается отсутствие специальных знаний о характеристиках или свойствах товара (услуги, работы).

Применение гражданско-правовых средств охраны прав потребителей имеет свою специфику по сравнению с применением аналогичных правовых средств в классических гражданско-правовых отношениях. Гражданско-правовой договор как правовое средство основывается на корреспондирующем волеизъявлении сторон. Поэтому субъекты гражданско-правовых отношений вправе выбрать как контрагента, так и модель правового регулирования. Разумеется, в законодательстве РФ существуют и исключения, например ст. 621 ГК РФ²⁶, которая предоставляет преимущественное право заключения договора аренды на новый срок арендатору или ч. 1 ст. 8 ФЗ «О естественных монополиях»²⁷, которая лишает субъектов естественных монополий права отказывать в заключении договора некоторым категориям субъектов и др.

Применительно к сфере обязательств, участниками которых являются потребители, закон устанавливает обязанность контрагента заключить договор с любым обратившимся к нему потребителем, что, по сути, также является исключением из правила о свободе договора в гражданском праве, закрепленного в ст. 421 ГК РФ. Таким образом, публичность

²⁴ «Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации» от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 03.04.2018) // СПС КонсультантПлюс.

²⁵ «Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 07.03.2018) // СПС КонсультантПлюс.

²⁶ «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 05.12.2017) // СПС КонсультантПлюс.

²⁷ Федеральный закон от 17.08.1995 N 147-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О естественных монополиях» // СПС КонсультантПлюс.

потребительского договора (ч. 3 ст. 426 ГК РФ) является правовым средством охраны, поскольку через него потребитель сможет реализовать свою потребность в товарах, услугах и работах.

Также законодательство РФ о защите прав потребителей предусмотрело и особое регулирование отдельных средств обеспечения исполнения обязательств. Например, закон более конкретно регулирует вопросы взыскания неустойки с контрагента потребителя. Более того, неустойка, путем воздействия публично-правовых элементов в договоре розничной купли-продажи установлена законом (в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки на основании ч. 1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей») и не может быть снижена даже по соглашению сторон (возможно лишь повышение размера неустойки самим продавцом). Также, неустойка устанавливается не для потребителя, а для продавца в целях обеспечения исполнения им своих обязательств денежного характера (передача товара, выполнение работы, предоставление услуги). Однако неустойка имеет двойственную природу и одновременно является мерой ответственности для продавца в случае нарушения прав потребителя. Но стоит помнить, что ст. 333 ГК РФ также распространяется на отношения, возникающие в сфере защиты прав потребителей, и размер неустойки может быть снижен судом, однако как устанавливает Пленум ВС РФ от 28 июня 2012 г. №17 применение данной статьи возможно лишь в исключительных случаях и только по заявлению ответчика. Еще одной особенностью неустойки является обязанность продавца добровольно выполнить требования потребителя об уплате неустойки (ч. 5 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»), так как в противном случае уже суд на основании ч. 6 ст. 13 взыщет с продавца особый штраф в размере 50% от суммы, которая присуждена судом в пользу потребителя.

Другими средствами охраны прав потребителей является установление для продавца Законом РФ «О защите прав потребителей» обязанности по раскрытию информации о товаре, работе или услуге (ст. 10), а также

требования о безопасности товара, работы или услуги (ст. 7). Такие требования имеют императивный характер и не зависят от воли сторон договора. Также пару слов необходимо сказать о мерах оперативного воздействия со стороны потребителя. Они заключаются, по мнению В.П. Грибанова, в предоставлении стороне договора права оперативного воздействия на контрагента, неисполняющего принятые на себя обязательства, что стимулирует последнего к надлежащему исполнению такого обязательства²⁸. Примером таких мер может служить обязанность продавца возратить покупателю денежную сумму за купленный им товар с недостатком (ч. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, можно сделать вывод о том, что специфика сферы защиты прав потребителей определяет и специфику правовых средств, в том числе охраны. Правовые средства охраны прав потребителей, как мы выяснили, имеют межотраслевой характер, что усиливает защищенность потребителя, имея явный предупредительный характер нарушений со стороны продавца (изготовителя и др.). Законодательство о защите прав потребителей содержит кроме правовых средств охраны прав и правовые средства обеспечения исполнения обязательств (неустойка, штраф), а также меры оперативного воздействия и меры ответственности. Незащищенность и отсутствие специальных знаний у потребителя определяет регламентацию государством именно содержания и порядка применения средств правового обеспечения, а не применение собственно регулятивных правовых средств. Это отражает общую охранительную концепцию законодательства о защите прав потребителей.

²⁸ Грибанов В.П. Пределы осуществления и защиты гражданских прав. М.: Статут, 2011. С. 187.

Глава 2 Правовое регулирование защиты прав потребителей

2.1. Особенности досудебного регулирования защиты прав потребителей

В настоящее время досудебный порядок разрешения возникших споров приобретает популярность в виду имеющихся недостатков судебного порядка. Стоит сказать, что как досудебный (внесудебный), так и судебный порядок урегулирования конфликтов являются видами правовых средств защиты в данном случае гражданских субъективных прав²⁹. Однако в РФ досудебный или внесудебный порядок защиты субъективного права не так развит, как за рубежом, однако уже сейчас законодатель активно пытается внедрить его во многие правовые сферы жизни нашего общества, в том числе и в сферу защиты прав потребителей.

Примером вышеизложенной позиции является Распоряжение Правительства РФ, утвержденное в 2017 году «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года»³⁰. Данная стратегия направлена на модернизацию законодательства в сфере защиты прав потребителей с целью его «гармонизации и последующей самостоятельной кодификации». Одним из ожидаемых результатов данной стратегии указывается наличие эффективных процедур удовлетворения претензий потребителей. В данной формулировке и проявляется заинтересованность государства в развитии не только эффективной судебной защиты прав потребителей, но и переноса конфликтов в стадию досудебного регулирования.

Данная стратегия предполагает внедрение и расширение сфер рынков потребительских товаров, где бы применялись процедуры медиации с одной сферы в 2018 до 10 к 2030 году. Стоит напомнить, что в РФ существует достаточно ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с

²⁹ Игнатович Н.М. Внесудебные способы защиты субъективных гражданских прав // JSRP. 2014. №6 (10). С. 12.

³⁰ Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» // СПС КонсультантПлюс.

участием посредника (процедуре медиации)»³¹, в рамках которого государство и ведет работу по внедрению процедуры медиации также и в такие отрасли, как трудовое, семейное и другие отрасли права. Безусловно, внедрение в сферу защиты прав потребителей процедур медиации позволит сторонам приходить к компромиссу, заключить взаимоприемлемое соглашение³². Однако и тут имеются свои недостатки, обусловленные спецификой данной процедуры.

Во-первых, срок процедуры медиации определить достаточно проблематично и данная процедура может затянуться (в отдельных случаях вплоть до полугода), да и итогом ее вполне возможно недостижение согласия либо неисполнение стороной достигнутого медиативного соглашения, что опять же потребует обращение в суд.

Во-вторых, в сфере защиты прав потребителей возможно направление потребителем претензии своему контрагенту, которая уже может послужить благотворному для потребителя исходу дела, так как закон предусматривает особый штраф в размере 50% для продавца за невыполнение добровольного порядка урегулирования спора.

В-третьих, для потребителя созданы благоприятные условия обращения за защитой своих прав в судебные органы.

Соответственно, считаем необходимым подробнее исследовать претензионный порядок защиты прав потребителей. Стоит сказать, что претензионный порядок может быть обязательным в двух случаях: когда это предусмотрено законом и когда это предусмотрено договором. Например, п. 2 ст. 452 ГК РФ дает право требования изменения или расторжения договора в суде только после направления соответствующего требования стороне договора. Абзац 7 ст. 132 ГПК РФ требует при подаче иска прикладывать, в том числе, доказательство, которое подтверждает выполнение обязательного

³¹Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // СПС КонсультантПлюс.

³²Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей. //«Эж-Юрист». 2017. № 46. С. 113.

досудебного порядка урегулирования спора. Соответственно, несоблюдение обязательного претензионного порядка влечет за собой возврат искового заявления, а если данный факт выяснится уже после принятия дела к производству - то оставлению иска без рассмотрения (п. 1 ч. 1 ст. 135 и п. 1 ч. 1 ст. 222 ГПК РФ соответственно).

Спецификой же претензионного порядка в сфере защиты прав потребителя является то, что он необязателен. Однако и здесь существуют свои особенности, которые разъяснил в своем Пленуме от 28.06.2012 N 17 ВС РФ. Он указал, что обязательный претензионный порядок урегулирования споров до подачи искового заявления в суд предусмотрен в двух случаях. Во-первых, в соответствии с п.4 ст. 55 ФЗ «О связи», который предусматривает претензионный порядок защиты прав потребителя при неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи³³. Во-вторых, на основании п. 1 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ, а также ст. 797 ГК РФ при возникновении спора в связи с перевозкой пассажира, груза, багажа, а также в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом³⁴. Эти случаи являются исключением и по другим спорам о защите прав потребителей претензионный порядок не является обязательным. Показательным будет являться апелляционное определение Ленинградского областного суда, которое отменило определение суда первой инстанции, так как судья возвратил исковое заявление (относящееся к категории защиты прав потребителей) неправильно применив ст. 452 ГК РФ, а именно не учел, что требования истца были основаны на Законе РФ «О защите прав потребителей», который не предусматривает обязательный досудебный порядок разрешения спора³⁵.

³³ Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 05.12.2017) «О связи»// СПС КонсультантПлюс.

³⁴ «Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации» от 07.03.2001 N 24-ФЗ (ред. от 29.12.2017)// СПС КонсультантПлюс.

³⁵ Определение Ленинградского областного суда от 16.08.2012 N 33-3882/2012//РосПравосудие.

Отсутствие обязательного претензионного порядка защиты прав потребителей наделяет потребителя выбором способов защиты своего права. Однако такой подход, на наш взгляд, имеет свои недостатки. Как мы уже отмечали ранее, в РФ прослеживается тенденция на развитие внесудебных форм защиты прав граждан. Суд в данном случае должен быть последней инстанцией, куда бы обратился гражданин в случае безуспешности добровольного порядка.

Мы считаем, что претензионный порядок в сфере защиты прав потребителей стоит сделать обязательным. Такое решение имеет ряд своих преимуществ. Во-первых, Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает уже упоминавшийся нами ранее штраф за отказ продавца добровольно урегулировать возникший спор с потребителем. Стоит сказать, что специфика гражданского права заключается в том, что ему несвойственны такие виды санкций, которые имели бы своей целью устрашение и наказание. Подобные виды санкций скорее свойственны публично-правовым отраслям, например административному или уголовному праву³⁶. Тем не менее, данная санкция имеет охранительный и предупредительный характер, стимулируя контрагента потребителя на добровольное выполнение его обоснованных требований.

Во-вторых, обращение потребителя с претензией к продавцу (изготовителю, исполнителю и т.д.) позволяет ему более детально сформулировать свои требования. Также как отмечают некоторые авторы, продавец зачастую узнает о наличии претензии к нему со стороны потребителя уже после подачи последним иска о защите прав потребителей, что не позволяет учесть интересы продавца³⁷.

В-третьих, обращение потребителя с претензией позволяет ему сформулировать свою позицию в суде, в случае получения отрицательного

³⁶ Журавлева О. В. К вопросу о взыскании штрафа за отказ в добровольном урегулировании спора. Российская юстиция. 2016. № 12. С. 59.

³⁷ Алехина А. А. Некоторые аспекты досудебного порядка урегулирования споров в гражданском процессе // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. 2007. №33. С. 19.

ответа, так как продавец, отказывая потребителю, укажет основания и причины такого отказа.

В-четвертых, обязательность претензионного порядка позволит снизить нагрузку на суды, освобождая их от ни на чем не основанных исковых заявлений. Более того, данная мера будет иметь положительный характер в решении набирающей популярность проблемы так называемого «потребительского экстремизма», который является по своей природе злоупотреблением правом³⁸. Ведь главной целью не только норм, направленных на защиту прав потребителей, но и всего законодательства в целом является восстановление и защита нарушенного права, а не извлечение материальной или иной выгоды, причиняющей ущерб контрагенту.

Таким образом, считаем, что в сфере защиты прав потребителей существуют все предпосылки для эффективного применения обязательного претензионного порядка, более того учитывая тенденцию внедрения досудебного порядка урегулирования споров. Да и практика показывает, что в большинстве случаев претензии со стороны потребителей удовлетворяются добровольно без вмешательства суда³⁹.

Также, считаем нужным осветить и другие виды внесудебной защиты прав потребителей. Так, немалое значение имеют и общественные объединения (ассоциации, союзы), которые кроме всего прочего также осуществляют непосредственную защиту прав потребителей как в судебном порядке, так и в досудебном.

Деятельность таких общественных объединений, предусмотренных ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей» очень важна, так как они осуществляют распространение информации о правах потребителей, а также о необходимых действиях по их защите. На данный момент можно проследить значительный ежегодный прирост таких общественных

³⁸Закупень Т. В. «Потребительский экстремизм как форма злоупотребления правом при заключении банками кредитного договора с гражданами-заемщиками. «Банковское право». 2015. N 1. // СПС КонсультантПлюс.

³⁹ Гришаев С. П. «Защита прав потребителей» // СПС КонсультантПлюс.

объединений с 1628 в 2014 году до 1864 в 2016 году⁴⁰. Особую роль в данном вопросе должны играть профессиональные качества и квалификация специалистов данных общественных объединений. Ведь их главной целью является осуществление общественного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, а также участие в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на всех уровнях.

Таким образом, развитие, совершенствование и внедрение новых видов досудебного урегулирования защиты прав потребителей должно быть, на наш взгляд, приоритетным направлением деятельности государства. Это будет способствовать развитию гражданского общества, а также снизит общую нагрузку на суды.

2.2. Проблемы искового производства в сфере защиты прав потребителей

Суд является конечной инстанцией, где потребитель может отстоять свои права, дарованные ему законодательством о защите прав потребителей. Судебный порядок защиты прав потребителей также является правовым средством защиты прав и имеет свою специфику.

Стоит сказать, что по соотношению материальное право является содержанием, а процессуальное формой⁴¹, соответственно недостатки материального права осложняют процесс защиты потребителем своих прав и законных интересов. Поэтому мы постараемся выявить некоторые проблемы судебной защиты прав потребителей.

Специфика судебной защиты прав потребителей сводится к отсутствию обязательного досудебного урегулирования спора, подсудности по выбору истца (альтернативная подсудность), освобождению истца от уплаты

⁴⁰Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» // СПС КонсультантПлюс.

⁴¹ Васильев А. М. Правовые категории. М.: Юрид. лит. 1976. С. 168.

государственной пошлины при подаче искового заявления о защите прав потребителей. Еще одной особенностью является, то судом первой инстанции может быть как мировой судья, так и районный суд. Фактором определения суда в данном случае будет являться цена иска. Так, иски о защите прав потребителей, цена которых не превышает 50000 руб. подсудны мировым судьям (п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ, п. 6 ч. 1 ст. 3 ФЗ «О мировых судьях в РФ»⁴²), все остальные рассматриваются уже районным судом (ст. 24 ГПК РФ).

В цену иска о защите прав потребителей стоит включать стоимость товара, услуги, работы (в том числе строительные и другие материалы, ткани и т.д.), размер неустойки, стоимость ремонтных работ, транспортные расходы и др.

В цену иска не следует включать размеры требований компенсации морального вреда, а также штрафа за невыполнение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. В данном случае такие требования являются производными по своей природе от имущественных требований. Примером может послужить апелляционное определение Московского городского суда, в котором он разъяснил, что районный суд правомерно вернул исковое требование о защите прав потребителей на основании ст. 23 и 135 ГПК РФ и рекомендовал истцу обратиться к мировому судье, так как цена иска без учета размера компенсации морального вреда, а также штрафа за невыполнение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя не превышает 50 тыс. руб⁴³.

Соответственно, районному суду будут подсудны дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей, а также о компенсации морального вреда (когда такое требование не является производным от имущественного требования) и в случае, когда требование носит

⁴²Федеральный закон от 17.12.1998 N 188-ФЗ (ред. от 05.04.2016) «О мировых судьях в Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс.

⁴³ Апелляционное определение Московского городского суда по делу № 11-8834 от 20.03.2013 г. //РосПравосудие.

имущественный характер, однако не подлежит оценке, о чем ВС РФ разъяснил в п. 24 своего Пленума от 28 июня 2012 г. N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Следующим неоднозначным моментом является случай, когда уже в ходе судебного разбирательства изменяется цена иска. Относительно изменения подсудности в данном случае мнения исследователей разделились. Так, одни авторы считают, что при увеличении в ходе судебного разбирательства исковых требований, когда их размер превышает 50 тыс. руб. дело подлежит рассмотрению мировым судьей без передачи его районному суду⁴⁴. Они объясняют свою точку зрения тем, что увеличение размера исковых требований не влечет за собой изменение предмета иска. Соответственно, они считают, что в таком случае применяется ч. 1 ст. 33 ГПК РФ, согласно которой суд рассматривает и разрешает дело по существу, которое он принял к своему производству с соблюдением правил подсудности, даже если в дальнейшем оно станет подсудным другому суду.

Однако мы придерживаемся другой точки зрения, согласно которой, такое дело все-таки должно быть передано в районный суд. Для обоснования нашей точки зрения обратимся к теории и дадим определение предмета иска и его изменения. Так, под ним следует понимать конкретное материально-правовое требование истца, которое возникает из спорного правоотношения с ответчиком и которое подлежит разрешению судом в своем решении.⁴⁵ Соответственно, предмет является одним из обязательных элементов иска, как и его основание. Изменением же иска является изменение его элементов, но при условии, что сохранится право или законный интерес, средством защиты которого является уже измененный иск (т.е. сохранение его внутреннего тождества).

⁴⁴Крашенинников П. В. Постатейный комментарий к ГПК РФ. М. 2010 // СПС «КонсультантПлюс».

⁴⁵Треушников М.К. Гражданский процесс. Учебник для вузов. М.: Статут. 2014. С. 163.

Изменением же предмета иска является либо изменение способа (или способов) защиты права, а также охраняемого законом интереса, либо уточнение этого способа (способов)⁴⁶.

Стоит отметить, что изменение способа защиты прав путем его замены возможно только в исках с альтернативным предметом⁴⁷. Иски о защите прав потребителей как раз входят в число таковых, ведь закон предусматривает по данной категории дел альтернативные способы защиты субъективного права потребителя. Например, п. 1 ст. 18 или ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставляет выбор потребителю способов защиты прав при обнаружении в товаре недостатка или же за просрочку выполнения требований потребителя продавцом (импортером, продавцом, уполномоченной организацией или ИП, а также изготовителем) соответственно.

Под уточнением предмета иска понимается увеличение или уменьшение количества способов защиты субъективных прав или законных интересов либо размера исковых требований. В данном случае нас интересует именно второй случай уточнения предмета иска, основанный на увеличении или уменьшении размера исковых требований. Соответственно, потребитель-истец может в любое время изменить (увеличить или уменьшить) размер исковых требований, что предусмотрено ст. 39 ГПК РФ.

В случае если истец, воспользовавшись ст. 39 ГПК РФ, увеличил исковые требования, например в части размера неустойки, то имеет место быть изменение предмета иска. В таком случае мировой судья будет вынужден обратиться к ч.3 ст. 23 ГПК РФ, согласно которой если изменение предмета иска влечет за собой изменение подсудности (от мирового судьи к районному суду), то рассмотрение всех требований ведется районным судом.

Подтверждает нашу точку зрения и судебная практика. Так, истец изменил в сторону увеличения исковые требования, вследствие чего цена

⁴⁶ Осокина Г. Л. Гражданский процесс. Общая часть: учебник. М.: Норма: ИНФРА-М, 2013. С. 480.

⁴⁷ Осокина Г. Л. Иск (теория и практика). М.: Городец, 2000. С. 136.

иска стала превышать 50 тыс. руб. Мировой судья вынес определение о передаче дела по подсудности в районный суд. В обосновании своего решения мировой судья указал, что применяя системное толкование положений статей 23, 24, а также 33 ГПК РФ можно сделать вывод, который заключается в том, что такое увеличение исковых требований представляет собой изменение предмета иска (требования, предъявляемое истцом к ответчику). Далее судья поясняет, что при увеличении исковых требований до суммы, которая превышает 50 тыс. руб., дело становится подсудным районному суду, так как если бы размер исковых требований сразу был определен истцом так, как он определил его окончательно, то такое дело не было бы подсудно мировому судье, а значит он не вправе был принять его к своему производству⁴⁸.

Как мы уже отмечали ранее, по дела о защите прав потребителей установлена альтернативная подсудность (ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»), т.е. подсудность по выбору истца, за исключением случая предъявления иска к перевозчику, который подается согласно ч. 3 ст. 30 ГПК РФ в суд по месту нахождения перевозчика. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала либо представительства, то он может быть предъявлен в суд по месту их нахождения. Однако на практике кредитные организации зачастую включают в кредитные договоры пункт об установлении подсудности по конкретному делу (пророгация) в основном по месту нахождения главного отделения своего кредитного учреждения, который находится в другом городе, в надежде на то, что в случае возникновения конфликта, потребитель откажется подавать иск в суд другого города для защиты своих прав. Стоит отметить, что именно кредитные организации широко практикуют так называемое «навязывание» дополнительных условий, отказ от которых либо ведет к установлению невыгодных условий кредитования, либо к отказу в выдаче потребительского

⁴⁸ Определение Мирowego судьи Судебного участка №2 Московского района г. Тверь по делу № 2-98-2/2015 от 03.04.2015г.//РосПравосудие.

кредита. Примером данной ситуации может послужить введение законодателем «периода охлаждения»⁴⁹, согласно которому страхователь (физическое лицо) в течение 14 дней вправе отказаться от договора добровольного страхования, который, как правило, навязывают кредитные организации. Такая мера является реакцией государства на огромное количество жалоб в надзорные органы со стороны граждан, которым «навязывали» страхование жизни при оформлении потребительского кредита, а защита в судебном порядке своих интересов осложнялась трудностями процесса доказывания факта злоупотребления свободой договора кредитным учреждением, а также нарушения п. 2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», который запрещает обуславливать приобретение одних товаров (услуг, работ) обязательным приобретением иных товаров (услуг, работ).

Если обращаться к Письму Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 25 сентября 2007 г. № 0100/9706-07-32⁵⁰, то там четко разъяснено, что «договорная подсудность», которую практикует кредитные организации противоречит п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также составляет объективную сторону административного правонарушения, которое закреплено в ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор условий, которые ущемляют права потребителя). Однако мы считаем, что Пленуму ВС РФ стоит дополнительно разъяснить данные моменты.

Судебное разбирательство по делам о защите прав потребителей проходит по общим правилам гражданского процесса. По нашему мнению, судам также необходимо большое внимание уделить вопросам злоупотребления правом (ст. 10 ГК РФ) как со стороны продавцов, так и со

⁴⁹Указание Банка России от 20.11.2015 N 3854-У (ред. от 21.08.2017) «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»//СПС КонсультантПлюс.

⁵⁰Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 25 сентября 2007 г. № 0100/9706-07-32 «О контроле и надзоре в сфере потребительского кредитования (дополнение к письму от 12.07.2007 № 0100/7062-07-32)»//СПС КонсультантПлюс.

стороны потребителей. Мы ранее уже упоминали о проблеме «потребительского экстремизма», которая активно продвигается бизнес-сегментом и под которым понимается использование потребителем законодательства о защите прав потребителей не с целью защиты и восстановления нарушенного права, а в первую очередь в корыстных целях для получения определённой материальной выгоды. На наш взгляд, данная проблема преувеличена, так как в законодательстве существуют и применяются эффективные механизмы ограничения пользования субъективным правом, устанавливая его предел. Например, разумность суммы неустойки, компенсации морального вреда, а также расходов на представителя регулируется судьей (в том числе на основании ст. 151, 333 ГК РФ).

Более того, в ГК РФ установлен принцип добросовестности сторон гражданских правоотношений. Суд в данном случае при оценке добросовестности действий согласно Постановлению Пленума ВС РФ от 23.06.2015 года № 25 должен исходить из поведения, которое ожидается от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны, а также содействующего ей, в том числе в получении необходимой информации. Если суд признает действия стороны недобросовестными, то он вправе отказать ей в защите ее субъективного права полностью или частично⁵¹.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что на данный момент все еще остаются некоторые проблемы судебной защиты прав потребителей. На наш взгляд государство должно оперативно реагировать на возникновение различного рода проблем правоприменительной практики, а также продолжать работы по внедрению внесудебного порядка урегулирования

⁵¹Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации"//СПС КонсультантПлюс.

споров по защите прав потребителей, тем самым уменьшив и без того высокую нагрузку на суды.

2.3. Особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей

Понятие вреда как таковое не раскрывается в какой-либо конкретной норме ГК РФ, поэтому обратимся к правоприменительной практике. Так, в одном из своих определений ВС РФ дал удачное определение вреда, понимая под ним любое умаление материального либо нематериального блага, охраняемого законом, в том числе любые неблагоприятные изменения в таком блага, которое может быть как имущественным, так и неимущественным, т.е. нематериальным⁵². Именно в такой смысловой нагрузке мы и будем рассматривать особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей.

Возмещение вреда (материального и нематериального) регламентировано 59 главой ГК РФ и разъясняется в ст. 14 и 15 Закона «О защите прав потребителей».

Соответственно, любой потерпевший имеет право на возмещение имущественного вреда продавцом или изготовителем (по выбору потерпевшего), а в случае оказания услуги или выполнения работ – исполнителем (независимо от факта нахождения с ними в договорных отношениях). Вред, который причинен имуществу, здоровью или жизни потребителя, должен быть возмещен в полном объеме и независимо от наличия вины изготовителя (исполнителя или продавца). Однако вред не подлежит возмещению в случае, когда указанные нами лица докажут в суде, что такой вред причинен вследствие непреодолимой силы либо нарушения потребителем установленных правил использования, транспортировки или

⁵²Определение Верховного Суда РФ от 27.01.2015 N 81-КГ14-19//СПС КонсультантПлюс.

хранения товара (услуги, работы). При этом бремя доказывания таких обстоятельств лежит на изготовителе (продавце, исполнителе), импортере или уполномоченных организациях и индивидуальных предпринимателях, когда как потребителю необходимо лишь доказать факт наличия вреда. Примером может послужить определение Свердловского областного суда, согласно которому ответчику удалось доказать, что вред потребителю причиненный в результате неисправности двигателя приобретенного им автомобиля возник в результате нарушения потребителем правил эксплуатации автомобиля, что освободило ответчика от ответственности за выход из строя двигателя⁵³.

Ответчику запрещено в суде ссылаться на факт незнания особых свойств материалов, инструментов, оборудования, которые стали следствием причинения вреда. Данная позиция законодателя является проявлением тенденции безвиновной деликтной ответственности, что в свою очередь укрепляет принцип социальной ответственности бизнеса.

Стоит помнить, что под имущественным вредом стоит понимать только реальный ущерб, а также неполученные доходы потребителя⁵⁴.

Материальный вред подлежит возмещению при условии, что такой вред причинен в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если такой срок не был установлен, то в течение 10 лет со дня передачи товара или работы потребителю. В случае если такой момент установить нельзя, то десятилетний срок начинает течь с даты изготовления товара или окончания выполнения работы.

Закон устанавливает также случаи возмещения вреда независимо от времени его причинения. Во-первых, если срок службы или годности не был установлен в нарушение закона и, во-вторых, если потребителя не предупредили о необходимых действиях, которые должны быть предприняты

⁵³ Определение Свердловского областного суда от 07.06.2013 по делу N 33-6487/2013//РосПравосудие.

⁵⁴ Чернова О. А., Буряк Е. Ю. «Комментарий к Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей». М.: СПС КонсультантПлюс. 2014. С. 42.

им по истечении срока годности (срока службы), а также ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

Что касается нематериальных благ, то здесь речь идет о компенсации морального вреда, причиненного потребителю. Обращаясь к ГК РФ, определение морального вреда можно обнаружить в ст. 151, которая определяет его как физические или нравственные страдания. Вопросам компенсации морального вреда также посвящено Постановление Пленума ВС РФ от 20.12.1994г. № 10⁵⁵, которое дает более содержательное определение морального вреда, а также раскрывает некоторые вопросы относительно его размера. Установленный факт нарушения прав потребителей уже является основанием для заявления требований о компенсации морального вреда и достаточным условием для удовлетворения такого иска.

В Законе «О защите прав потребителей» в ст. 15 закреплены некоторые особенности компенсации морального вреда. Во-первых, моральный вред, причиненный потребителю, подлежит компенсации изготовителем (продавцом, импортером, исполнителем, а также уполномоченными организациями или индивидуальными предпринимателями) только при наличии вины последнего.

Во-вторых, только суд определяет размер компенсации морального вреда, который не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Размер компенсации морального вреда остается, пожалуй, самым неоднозначным фактором. В РФ размер компенсации морального вреда крайне невелик, а по делам о защите прав потребителей по некоторым данным в среднем составляет от 5 тыс. до 50 тыс. рублей⁵⁶. Постановление Пленума ВС РФ от 28.06.2012 N 17 относительно вопроса определения размера компенсации морального вреда рекомендует судам определять его

⁵⁵Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10 (ред. от 06.02.2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда»//СПС КонсультантПлюс.

⁵⁶Компенсация морального вреда: тенденции российской судебной практики//СПС Гарант

отдельно для каждого конкретного случая. При этом суд должен учитывать такие факторы, как характер причиненных потребителю нравственных и физических страданий. При определении размера компенсации суд обязан руководствоваться такими принципами, как разумность и справедливость. Специфика компенсации морального вреда как способа защиты субъективных прав заключается в субъективном оценочном характере определения ее размера. Хотя на наш взгляд в современных реалиях трудно определить те физические и нравственные страдания, которые испытывает потребитель, добиваясь защиты своих прав в претензионном и судебном порядках, когда вместо удовольствия от приобретения товара (услуги) потребитель получает «головную боль» и месяцы доказывания своей точки зрения при том, что в современном мире время как ресурс приобретает огромную ценность в общественной жизни. Суд, оценивая нравственные и физические страдания, должен учитывать все фактические обстоятельства, послужившие причинению морального вреда, индивидуальные особенности потерпевшего, а также любые другие обстоятельства отражающие тяжесть перенесенных потребителем страданий.

Размер компенсации также зависит от сложившейся в данном регионе судебной практики. Как правило, суды в большинстве случаев уменьшают заявленный потребителем размер компенсации морального вреда. Анализируя судебную практику, исследователи приходят к выводу, что суды часто пренебрегают вопросами установления конкретных видов страданий, перенесенных истцом (потребителем), а также ничем не обосновывают свое решение относительно размера компенсации.

Немало внимания изучению особенностей компенсации морального вреда в отечественных и зарубежных правовых системах посвятил Эрделевский А.М.⁵⁷ Он отмечает, что в некоторых случаях суды могут отказать вовсе во взыскании компенсации морального вред, обосновывая

⁵⁷Эрделевский А.М. компенсация морального вреда. М.: Р.Валент. 2007. 272 с.

свое решение наличием обстоятельств, которые, в свою очередь, могут служить только основанием для снижения размера компенсации, что является неправильным пониманием закона и существующих разъяснений, содержащихся в Постановлениях Пленума ВС РФ⁵⁸. Именно разъяснения Пленума ВС РФ помогли устранить некоторые негативные тенденции, проявляющиеся при компенсации морального вреда по делам о защите прав потребителей. Так, первоначально суды ставили размер компенсации в зависимость от имущественного вреда (например, соразмерно стоимости проданного некачественного товара).

По нашему мнению, в России (впрочем, как и в других странах) отсутствует детально проработанный институт компенсации морального вреда. Главной особенностью данного института является тот факт, что определение степени физических и нравственных страданий (как и самого размера компенсации) носит субъективный характер. Огромное влияние на данный институт оказывает судебная практика, а также разъяснения, которые дает ВС РФ. Если в странах англосаксонского права некоторые пробелы устраняются наличием соответствующего судебного прецедента, то в РФ такой подход невозможен. Отсутствие в РФ точных критериев в подходе к оценке размера морального вреда является достаточным упущением, учитывая, что РФ стремится к построению настоящего правового государства с реальным гражданским обществом. Более того, у нас имеется богатый опыт зарубежной судебной практики относительно определения размера компенсации морального вреда.

В-третьих, возмещение имущественного вреда, а также убытков, которые понес потребитель, не являются основанием для компенсации морального вреда. В этом заключается самостоятельность требований о компенсации морального вреда. Данные требования могут быть заявлены

⁵⁸Эрделевский А.М. Компенсация морального вреда // СПС «КонсультантПлюс». 2013. С. 126

совместно с возмещением имущественного вреда, причиненного потребителю, а могут и самостоятельно.

Таким образом, мы рассмотрели основные особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей. Стоит сказать, что все перечисленные нами особенности связаны с необходимостью создания благоприятных условий для наличия у потребителя реальной возможности применить такие способы защиты своих субъективных прав, как возмещение материального, а также компенсации нематериального вреда.

Заключение

Тема защиты прав потребителей не утрачивает своей актуальности и в настоящее время, она и дальше продолжит свое развитие в различных исследованиях. По окончании исследования мы можем сделать несколько выводов, относительно основных рассматриваемых нами вопросов.

Так, основной и главной функцией законодательства о защите прав потребителей является защита наиболее слабого элемента таких правоотношений – потребителя. Выделение данной категории правоотношений в отдельную группу связана, в первую очередь, с экономическим неравенством потребителей и продавцов (в том числе изготовителей, исполнителей, импортеров), как основных субъектов. Соответственно, на практике возникают некоторые трудности относительно определения субъекта в качестве потребителя. Суду в данном вопросе необходимо исходить из признаков потребителя, отраженных в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей». Необходимость внимательного подхода к данному вопросу объясняется тем, что на практике, как мы установили, бывают случаи, когда субъект, не являющийся потребителем, пытается применить законодательство о защите прав потребителей для пользования дополнительными правами, которое оно дает.

Правовой статус субъектов защиты прав потребителей позволяет сделать вывод о том, что государство нацелено обеспечить максимальную защиту потребителя, наделяя его дополнительными правами, присущими только ему, а также привлекая к защите этих прав множество субъектов, таких как органы местного самоуправления, орган государственного надзора (Роспотребнадзор), общественные объединения потребителей, включая их союзы и ассоциации.

Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей преследуют цель реализации субъективных прав, а также обеспечение надлежащего исполнения обязательств, в том числе и предотвращение нарушения прав

контрагента. Особенностью сферы защиты прав потребителей является то, что ее охрана достигается как гражданско-правовыми средствами, так и посредством публичных отраслей, таких как гражданско-процессуальное, финансовое, административное и, в некоторой степени, уголовное право.

Вопросы досудебного урегулирования споров, возникающих из правоотношений по защите прав потребителей, на наш взгляд являются на данный момент наиболее актуальными. Государство на данный момент нацелено на перенос разрешения споров с участие потребителей в досудебный и внесудебный порядок (согласно Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года доля споров, разрешаемых в досудебном и внесудебном порядке, должна быть не менее 50%). Продвижение альтернативных способов урегулирования споров отвечает реалиям правового государства с формирующимся гражданским обществом, которым является РФ. Мы поддерживаем данное стремление государства и предлагаем ввести обязательный претензионный порядок для данной категории правоотношений.

Специфика судебной защиты прав потребителей сводится к отсутствию обязательного досудебного урегулирования спора, подсудности по выбору истца (альтернативная подсудность), освобождению истца от уплаты государственной пошлины при подаче искового заявления о защите прав потребителей и т.д. Как мы выяснили, на данный момент все еще остаются некоторые проблемы судебной защиты прав потребителей. На наш взгляд государство должно оперативно реагировать на возникновение различного рода проблем правоприменительной практики (определение цены иска, вопросов подсудности и др.). Также, особое внимание судам следует уделить вопросам злоупотребления своим правом как продавцом (изготовителем, исполнителем и др.), так и самим потребителем.

Возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей также имеет свои особенности, связанные опять-таки со спецификой данных

правоотношений. Возмещение вреда (материального и нематериального) регламентировано 59 главой ГК РФ и конкретизируется в статьях Закона РФ «О защите прав потребителей», а также разъясняется в постановлениях Пленума ВС РФ. Судам не стоит забывать о распределении бремени доказывания, ведь потребитель обязан лишь доказать факт наличия вреда, а не причины его возникновения, доказывание которых осуществляется продавцом (изготовителем, исполнителем). Также, считаем, что судам стоит более качественно подходить к вопросам компенсации морального вреда в части определения конкретных физических и нравственных страданий, а также самого размера компенсации, который, по-нашему, является слишком заниженным. В данном случае законодателю стоит более внимательно подойти к проработке института компенсации морального вреда.

Таким образом, в ходе нашего исследования мы постарались осветить некоторые особенности и проблемы правоприменительной практики по делам о защите прав потребителей, которые связаны с несовершенством как материального, так и процессуального права. Планомерная и продуманная деятельность всех трех ветвей власти по совершенствованию, пересмотру, разъяснению некоторых положений законодательства о защите прав потребителей, а также контролю за их исполнением позволит устранить основные проблемы правоприменительной практики по делам о защите прав потребителей.

Список используемой литературы

Нормативные правовые акты

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)//СПС КонсультантПлюс;
2. «Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 19.02.2018)//СПС КонсультантПлюс;
3. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 03.04.2018) //СПС КонсультантПлюс;
4. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 05.12.2017)//СПС КонсультантПлюс;
5. «Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации» от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 03.04.2018)//СПС КонсультантПлюс;
6. «Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 07.03.2018) //СПС КонсультантПлюс;
7. «Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации» от 07.03.2001 N 24-ФЗ (ред. от 29.12.2017)//СПС КонсультантПлюс;
8. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей"//СПС КонсультантПлюс;
9. Федеральный закон от 17.12.1998 N 188-ФЗ (ред. от 05.04.2016) «О мировых судьях в Российской Федерации»//СПС КонсультантПлюс.
10. Федеральный закон от 17.08.1995 N 147-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О естественных монополиях» //СПС КонсультантПлюс;
11. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»//СПС КонсультантПлюс;

12. Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 05.12.2017) «О связи»//СПС КонсультантПлюс;
13. Федеральный закон «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» от 21.07.2014 N 212-ФЗ (ред. от 29.12.2017)//СПС КонсультантПлюс.
14. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2016) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»//СПС КонсультантПлюс.
15. Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 N 982 (ред. от 21.02.2018) «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии»//СПС КонсультантПлюс.
16. Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года»//СПС КонсультантПлюс;
17. Указание Банка России от 20.11.2015 N 3854-У (ред. от 21.08.2017) «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»//СПС КонсультантПлюс.
18. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 25 сентября 2007 г. № 0100/9706-07-32 «О контроле и надзоре в сфере потребительского кредитования (дополнение к письму от 12.07.2007 № 0100/7062-07-32)»//СПС КонсультантПлюс.

19. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10 (ред. от 06.02.2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда»//СПС КонсультантПлюс.
20. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»//СПС КонсультантПлюс.
21. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»//СПС КонсультантПлюс.

Специальная литература

22. Алехина А. А. Некоторые аспекты досудебного порядка урегулирования споров в гражданском процессе // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. 2007. №33. С. 18-20.
23. Арабей Е.А. Понятие «потребитель» в праве Европейского союза // Актуальные проблемы российского права. 2013. N 12. С. 1634-1640.
24. Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: «Статут», 2014. 159 с.
25. Богдан В. В. Теоретические проблемы определения специального правового статуса потребителя // Вестник ОГУ. 2014. №4. С. 231-235.
26. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году: Государственный доклад. М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. 2015. 308 с.
27. Васильев А.М. Правовые категории. М.: Юрид. лит. 1976. 264 с.
28. Васьковский Е.В. Курс гражданского процесса: Субъекты и объекты процесса, процессуальные отношения и действия. М.: Статут. 2016. 624 с.
29. Гимазова Э.Н. Гражданско-правовые средства обеспечения третьей защиты субъективных гражданских прав: Дис. ... канд. юрид. наук. Казань, 2007. 188 с.
30. Грибанов В.П. Пределы осуществления и защиты гражданских прав. М.: Статут, 2011. 411 с.

31. Гришаев С.П. «Защита прав потребителей»//СПС КонсультантПлюс.
32. Гришаев С.П. Защита прав потребителей. М.: СПС КонсультантПлюс. 2016.
33. Журавлева О.В. К вопросу о взыскании штрафа за отказ в добровольном урегулировании спора. Российская юстиция. 2016. № 12. С. 59 - 60.
34. Закупень Т.В. «Потребительский экстремизм как форма злоупотребления правом при заключении банками кредитного договора с гражданами-заемщиками. Банковское право». 2015. N 1.//СПС КонсультантПлюс.
35. Игнатович Н. М. Внесудебные способы защиты субъективных гражданских прав // JSRP. 2014. №6 (10). С. 11-16.
36. Кабалкин А.Ю. Услуги в системе отношений, регулируемых гражданским правом // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: Сборник статей / Под ред. Е.А. Суханова, Л.В. Санниковой. М.: Инфотропик Медиа, 2011. 240 с.
37. Компенсация морального вреда: тенденции российской судебной практики//СПС Гарант.
38. Крашенинников П.В. Постатейный комментарий к ГПК РФ. М. 2010 // СПС «КонсультантПлюс».
39. Осокина Г.Л. Гражданский процесс. Общая часть : учебник. М.: Норма: ИНФРА-М, 2013. 704 с.
40. Осокина Г.Л. Иск (теория и практика). М.: Городец, 2000. 192 с.
41. Пугинский Б.И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях. М.: Юрид. лит., 1984. 224 с.
42. Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2008. N 10. С. 22-24.
43. Ситдикова Л.Б. Гражданско-правовой статус потребителя в сфере оказания информационных услуг // Юридический мир. 2010. N 9. С. 56-58.
44. Треушников М.К. Гражданский процесс. Учебник для вузов. М.: Статут. 2014. 464 с.

45. Усачева Е.А. Правовые проблемы квалификации лица в качестве потребителя. «Мировой судья». 2016. №2. 85-91.
46. Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей. //«Эж-Юрист». 2017. № 46. С. 111-114.
47. Чернова О.А., Буряк Е.Ю. «Комментарий к Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей». М.: СПС КонсультантПлюс. 2014. 110 с.

Материалы юридической практики

48. Апелляционное определение Брянского областного суда по делу 33-4091/2014 от 9 декабря 2014 г. // РосПравосудие;
49. Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 10 марта 2015 г. по делу N 33-1219//РосПравосудие;
50. Определение Ленинградского областного суда от 16.08.2012 N 33-3882/2012//РосПравосудие.
51. Апелляционное определение Московского городского суда по делу № 11-8834 от 20.03.2013 г. // РосПравосудие.
52. Определение Мирового судьи Судебного участка №2 Московского района г. Тверь по делу № 2-98-2/2015 от 03.04.2015 г. // РосПравосудие.
53. Обзор Президиума Верховного Суда России от 22 мая 2013 г. «Обзор судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств» // СПС КонсультантПлюс.
54. Определение Верховного Суда РФ от 27.01.2015 по делу N 81-КГ14-19 // СПС КонсультантПлюс.
55. Определение Свердловского областного суда от 07.06.2013 по делу N 33-6487/2013 // РосПравосудие.