

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

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра «Гражданское право и процесс»

(наименование)

40.04.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки)

Гражданское право; семейное право; международное частное право

(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему «Проблемы защиты прав потребителей по законодательству Российской Федерации»

Студент

Н.В. Шibaева

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

к.ю.н., доцент, А.В. Сергеев

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

Тольятти 2021

Оглавление

Введение.....	3
1 Общая характеристика института защиты прав потребителей	9
1.1 Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей.....	9
1.2 Понятие и признаки потребителя как субъекта права на защиту	16
2 Содержание института защиты прав потребителей	23
2.1 Основные права граждан-потребителей	23
2.2 Формы защиты прав потребителей	37
3 Проблемы и практика защиты прав потребителей.....	477
3.1 Проблемы и перспективы развития системы информирования и консультирования потребителей	477
3.2 Обобщение практики защиты прав потребителей.....	59
Заключение	800
Список используемой литературы и используемых источников.....	855

Введение

Актуальность исследования. С принятием Закона «О защите прав потребителей» граждане приобрели реальную возможность осуществлять и защищать свои права в сфере потребительского рынка.

Однако, нарушения в сфере прав потребителей – явление нередкое. Большой объем товаров является низким по качеству, а порой даже опасным для здоровья потребителей. Так, в 2020 году было выявлено 303 418 случаев нарушений законодательства о защите прав потребителей, среди них было зарегистрировано 7 194 случаев причинения вреда связанного с приобретением, использованием товаров (работ, услуг), имеющих недостатки, опасных товаров (работ, услуг), а также с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) [17].

Законодательно установленное право потребителя на информацию имеет множество нарушений со стороны изготовителя. Зачастую изготовитель выбирает выгодный для него способ донесения информации до потребителя. Речь идет о параметрах и размерах шрифтового оформления, расположение информации на местах сгиба.

Декларированное Законом РФ «О защите прав потребителей» право на просвещение не имеет конкретных мер его реализации, что является причиной правовой безграмотности и затрудняет или вообще делает невозможным защиту гражданами-потребителями своих прав.

Таким образом, в результате многочисленных изменений Закона «О защите прав потребителей» законодатель до сих пор не смог полностью ликвидировать все проблемы и создать закон, который учитывал бы интересы всех сторон отношений, которые складываются в сфере потребительского рынка. В отдельных случаях законодатель, решая одни проблемы, одновременно порождает следующие, при этом, несмотря на то что некоторые противоречия разрешаются в правоприменительной практике,

имеются позиции высших судебных инстанций, на которое можно опереться при решении различных конфликтов, однако ряд вопросов пока остается без соответствующего ответа, что является причиной многочисленных судебных споров.

Даже после принятия Пленумом Верховного Суда РФ Постановления от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» по сей день остаются проблемы, не получившие своего полного разрешения.

Так, в ряде случаев судам приходится решать вопрос о том, распространяется ли на определенную категорию дел законодательство о защите прав потребителей. Разрешение этого вопроса имеет практическую значимость, поскольку законодательство о защите прав потребителей позволяет судам применить к ответчикам дополнительные меры ответственности в виде неустойки, штрафа, компенсации морального вреда, взыскания с них процентов за пользование чужими денежными средствами на особых условиях.

Таким образом, актуальность темы настоящей магистерской диссертации «Проблемы защиты прав потребителей по законодательству Российской Федерации» заключается в том, что законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, последовательно развиваясь в русле общих социально-экономических преобразований и в целом обеспечивая достаточно адекватный уровень правовой защищенности потребительских прав граждан, тем не менее, нуждается в дальнейшем своем поступательном совершенствовании в целях своевременного формирования дополнительных правовых механизмов, которые должны действенно и эффективно противостоять тем тенденциям развития потребительского рынка, которые приводят к нарушениям прав потребителей.

Степень разработанности темы магистерской диссертации.

Вопросы защиты прав потребителей являются предметом многочисленных монографических исследований и научной периодики [115;

116; 117; 118; 119].

Ученые особое внимание уделяют защите прав потребителей в определенных сферах жизнедеятельности. Так, актуальным является защита прав потребителей в жилищно-коммунальной сфере. К примеру, О.Е. Фролова, С.С. Сохранов и Р.А. Шепс исследуют права и обязанности потребителей жилищно-коммунальных услуг, определяют контролирующих органах, рассматривают их компетенцию и полномочия [111]. А.М. Ширвиндт рассматривает проблему ограничения свободы договора, имеющее своей целью защиту прав потребителей. Данное исследование ученый проводит в сравнительно-правовом аспекте, анализируя российское и европейское частное право [114].

Ю.В. Леднева обобщает споры о защите прав потребителей финансовых услуг, связанные с заключением договора страхования при предоставлении кредита [37]. И.Ю. Целовальникова исследует вопросы правового регулирования предоставления услуг с использованием инвестиционных платформ и защиту прав потребителей [112].

А.В. Турбанов поднимает вопрос о возможности введения в банковской сфере обязательного саморегулирования и его использования для защиты прав потребителей банковских услуг. Ученые формулируют подходы к разрешению возникающих вопросов [103].

Массовый характер нарушения прав потребителей страховых услуг, обуславливает необходимость исследования защиты прав потребителей данных услуг. Например, Л.В. Санникова основное внимание уделяет положениям Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» [100], анализируют первые итоги работы Службы финансового уполномоченного на рынке страховых услуг [99].

Много внимания со стороны научной общественности уделяется вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом. Предметом научных интересов ученых являются вопросы

правового регулирования оборота товаров в сети Интернет [8], особенности дистанционной купли-продажи [11], выявляются предмет [38] и другие существенные условия договора дистанционной купли-продажи [12], момент заключения данного договора [33], а также особенности продажи некоторых видов товаров посредством дистанционного способа [45].

Особый отпечаток на защиту прав потребителей накладывает и цифровизация экономики. Происходят изменения в предоставлении потребителям информации о порядке заключения договора, которая зачастую на практике носит формальный характер и не всегда соответствует требованиям к порядку ее предоставления. А.Ф. Пьянкова в своей статье, рассматривая указанные выше вопросы, делает вывод о том, что действующее российское законодательство «недостаточно регулирует изменившиеся под влиянием цифровизации экономики потребительские отношения, но в то же время значимость изменений пока не стоит преувеличивать» [93].

Таким образом, проблема защиты прав потребителей нуждается в проведении комплексного исследования с учетом актуального законодательства и имеющейся судебной практики с целью ее обобщения.

Объект исследования – комплекс общественных отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

Предмет исследования – нормы действующего гражданского законодательства, регулирующие защиту прав потребителей в Российской Федерации, материалы юридической практики и доктринальные источники.

Цель исследования – комплексный научно-правовой анализ защиты прав потребителей по действующему законодательству Российской Федерации и практика его применения.

Задачи исследования:

- определить отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей;
- рассмотреть потребителя как субъекта права на защиту;
- проанализировать основные права граждан-потребителей;
- выявить формы защиты прав потребителей;
- выявить проблемы и наметить перспективы развития системы информирования и консультирования потребителей;
- исследовать практику защиты прав потребителей и обобщить ее с целью единообразного применения норм действующего законодательства, регулирующего защиту прав потребителей.

Методологическая основа исследования. При написании работы применялись системный и информационный подходы, методы диалектики, моделирования, межотраслевых исследований и другие.

Нормативно-правовая основа магистерской диссертации: Конституция Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также федеральные законы, постановления Правительства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты, регулирующие защиту права граждан-потребителей.

Теоретическую основу исследования составляют труды следующих ученых: Л.В. Андреева, В. Белова, В.С. Белых, Т.М. Бикташева, Т.В. Гошуляк, С.П. Гришаева, В.П. Демидова, Е.Д. Еналеевой, Э.Г. Корнилова, Д.А. Мохорова, Г.Г. Назаровой, И.Н. Ножнина, Е.Ю. Руденко, Д.А. Ястребова и др.

Научная новизна исследования заключается в самостоятельных выводах и предложениях, направленных на совершенствование законодательства в сфере защиты прав потребителей, а также в положениях, выносимых на защиты:

- недопустим расширительное толкование термина «потребитель» применительно к целям Закона о защите прав потребителей, т.к.

сделки, заключаемые, как индивидуальными предпринимателями, так и юридическими лицами могут быть направлены как непосредственно на получение прибыли, так и опосредованно, имеющий вспомогательный и обеспечительный характер, которые также хотя и косвенно, но направлены на получение прибыли;

- право потребителей на просвещение в области защиты прав может быть реализовано по двум направлениям: путем изучения прав потребителей в качестве учебной дисциплины в рамках государственных образовательных стандартов. К примеру, в юридических вузах потребительское право изучается в качестве отдельной дисциплины; путем предоставления изготовителем (исполнителем), продавцом потребителю необходимой и доступной информации о правах потребителей в наглядной и доступной форме;
- в качестве дополнительного инструмента, направленного против посягательств на право покупателя на потребительскую информацию, могли бы стать: сертификация рекламной продукции и необходимость подтверждения в органах местного самоуправления доменных имен сайтов предпринимателей;
- необходимо ввести в Закон о защите прав потребителей категорию потребителей, нуждающихся в особых мерах защиты, объединив их общим понятием – «социально уязвимая категория потребителей», в связи с чем Преамбулу Закон «О защите прав потребителей» целесообразно дополнить положением следующего содержания: «социально-уязвимая категория потребителей – граждане с ограниченными возможностями (инвалид), граждане старшего поколения и несовершеннолетние».

Структура магистерской диссертации: введение, три главы, шесть параграфов, заключение и список используемой литературы и используемых источников.

1 Общая характеристика института защиты прав потребителей

1.1 Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) [27] регулирует правоотношения в сфере защиты прав потребителей, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

В Постановлении Верховного Суда Российской Федерации «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (далее – Постановление № 17) [79] в п. 1 установлена сфера применения законодательства о защите прав потребителей.

Так, согласно разъяснениям, содержащимся в п.п. 1, 2 Постановления № 17 при рассмотрении гражданских дел судам следует учитывать, что отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой – организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание

услуг, являются отношениями, регулируемые Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ) [19; 20], Законом о защите прав потребителей, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Согласно названному Постановлению в случаях, когда отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права, к этим отношениям Закон о защите прав потребителей» применяется в части, не урегулированной специальными законами (п. 2 Постановления № 17). Иными словами, можно говорить о субсидиарном применении норм Закона «О защите прав потребителей» к отношениям с участием потребителей [102, с. 4].

Примером такого специального закона является Воздушный кодекс РФ [13], который в ст. 120 урегулировал ответственность перевозчика за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения. Поэтому, в соответствии с приведенным выше разъяснением Постановления № 17 и п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей, предусматривающие ответственность за нарушение сроков оказания услуг, к отношениям, вытекающим из договора международной перевозки пассажиров, не могут быть применены.

Следует также отметить, что поскольку Закон о защите прав потребителей предоставляет физическим лицам значительные привилегии, актуален вопрос о возможности его применения к договорам участия в долевом строительстве. Так, с учетом положений статьи 39 Закона о защите прав потребителей к отношениям, связанным с возведением жилых объектов за счет привлеченных средств, применяются общие положения названного, в частности о праве гражданина на предоставление информации (статьи 8 - 12), об ответственности за нарушение прав потребителей, в том числе о взыскании штрафа (статья 13), о возмещении вреда (статья 14), о

компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (пункт 2 статьи 18), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (статья 17).

Возникает вопрос о распространении положений Закона о защите прав потребителей и на кредитный договор. Так, заемщик, являющийся учредителем коммерческой организации, заключает кредитный договор в рамках программы кредитования малого и среднего бизнеса, разработанной банком. Кредитный договор заключен с заемщиком как с физическим лицом. В кредитном договоре не указана цель, для достижения которой предоставляются кредитные средства, но указано, что данный договор заключен в рамках программы кредитования малого и среднего бизнеса, с которой ознакомлен заемщик. В анкете заемщика на получение кредита в качестве цели указано пополнение оборотных средств.

Однако заключение физическим лицом - учредителем организации кредитного договора в рамках программы кредитования малого и среднего бизнеса с целью пополнения оборотных средств организации исключает применение к данным отношениям Закона о защите прав потребителей, поскольку цель вступления в кредитные отношения для заемщика - физического лица носит предпринимательский характер.

Однако, на отношения между физическим лицом - потребителем финансовой услуги, заключившим договор добровольного личного страхования одновременно с потребительским кредитным договором, и финансовой организацией распространяются положения Закона «О защите прав потребителей» (Обзор практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 05.06.2019).

В то же время, правоотношения по обязательному государственному страхованию жизни и здоровья военнослужащих и иных приравненных к ним лиц не являются правоотношениями, возникающими между потребителями и

изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров, они носят публично-правовой характер, поэтому на них не распространяется законодательство о защите прав потребителей [46].

Как можно заметить, для того чтобы определиться с тем попадают ли возникшие правоотношения под действие законодательства о защите прав потребителей необходимо установить правовую природу совершаемых сделок и правовой статус сторон данной сделки.

При этом, как указано в п. 12 Постановления № 17, судам следует учитывать, что, исходя из смысла п. 4 ст. 23 ГК РФ, гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, установленных п. 1 ст. 23 ГК РФ, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам суд применяет законодательство о защите прав потребителей.

По справедливому замечанию Е.В. Гольшевой данное положение спорно в силу того, что на розничном рынке продажу товаров могут осуществлять граждане, которые не являются предпринимателями, но участие которых в торговле допускается с необходимостью их экономической поддержки [16, с. 55]. По данному вопросу, Р.А. Данилишев предлагает закрепить в Постановлении № 17 указание на то, что спорные вопросы, которые возникают из правоотношений между гражданами, вступившими в договорные правоотношения между собой для удовлетворения домашних, семейных или иных нужд также не могут регулироваться Законом о защите прав потребителей.

Соглашаясь с изложенной позицией Р.А. Данилишева, следует отметить, что в случае нарушения прав граждан-потребителей, которые приобрели товар у продавца, который не имеет статус предпринимателя, ответственность несет организация, которой принадлежит рынок, т.е. место реализации товара и которая в таких случаях выступает в качестве другой стороны потребительских правоотношений [16, с. 56].

В соответствии с п. 3 Постановления № 17 при отнесении споров к сфере регулирования Закона о защите прав потребителей следует учитывать, что исходя из преамбулы Закона о защите прав потребителей и ст. 9 Федерального закона «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» [108] правами, предоставленными потребителю законом и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами, а также правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ пользуется не только гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий товары (работы, услуги), но и гражданин, который использует приобретенные (заказанные) вследствие таких отношений товары (работы, услуги) на законном основании (наследник, а также лицо, которому вещь была отчуждена впоследствии, и т.п.).

При этом, М.Ю. Челышев справедливо указывает на целесообразность создания специальных норм, которые регулировали бы вопросы судебной защиты прав потребителей в отношениях с иностранными контрагентами, прежде всего в отношении сроков извещения таких контрагентов по этим делам, а также четкой регламентации права потребителя защищать свои права в третейских судах [113, с. 34].

Законодательство о защите прав потребителей не применяется к следующим видам отношений:

- по совершению нотариусом нотариальных действий, а также к отношениям по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами (п. 6 Постановления № 17);
- отношения граждан с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях (п. 7 Постановления № 17). Однако, отношения по

поводу предоставления этими организациями гражданам, в том числе и членам этих организаций, платных услуг (работ) распространяется Закон о защите прав потребителей (п. 7 Постановления № 17).

Представляется, что неприменение законодательства о защите прав потребителей к отношениям возникающим в связи с оказываемыми гражданам услуг нотариусами адвокатами связано с особым правовым статусом нотариусов и адвокатов, предполагающее специальные виды ответственности, установленные соответствующими нормативно-правовыми актами.

В связи с этим, как представляется, в Постановлении № 17 следовало бы уделить особое внимание вопросам применения Закона о защите прав потребителей к отношениям, возникающим из договоров оказания юридических услуг гражданам, на которые, в части, не урегулированной нормами ГК РФ, распространяется действие Закона о защите прав потребителей.

Так, исходя из положений п. 2 ст. 779 ГК РФ, правила главы «Возмездное оказание услуг» распространяются в том числе на консультационные услуги. Так как договор об оказании юридических услуг является возмездным договором, по которому лицо оказывает юридические услуги гражданину-потребителю, то на данные правоотношения распространяется действие Закона о защите прав потребителей.

При этом, Т.В. Гошуляк отмечает, что «поскольку указанный договор по своему характеру не может в полной мере подпадать под действие гл. 3 Закона о защите прав потребителей, в силу ст. 39 названного Закона он будет распространяться на отношения, вытекающие из договора, в части, не урегулированной положениями ГК РФ, например в части общих правил» [18, с. 16].

Если рассматривать договор оказания юридических услуг как договор поручения, то данное обстоятельство не исключает возможности

распространения на данные правоотношения действия Закона о защите прав потребителей в части, не урегулированной положениями ГК РФ.

В судебной практике к отношениям, возникающим из договора об оказании юридических услуг, применяется Закон о защите прав потребителей.

Например, А. обратился с иском о взыскании денежной суммы с К., мотивируя тем, что истец был лишен права управления транспортным средством. Между истцом и ответчиком был заключен договор об оказании юридических услуг, ответчик должен был оказать истцу услуги по возврату водительского удостоверения. На основании, заключенного между сторонами договора, А. была оплачена ответчику денежная сумма в размере 35 000 руб., однако, до настоящего времени услуги не оказаны.

Судом исковое заявление А. к К. о защите прав потребителя было возвращено истцу за неподсудностью.

В частной жалобе истец А. просил определение суда отменить, ссылаясь на то, что к отношениям, возникшим между истцом и ответчиком, применяются положения Закона о защите прав потребителей, в связи с чем, истец вправе обратиться в суд по своему месту жительства за защитой нарушенных прав.

Из представленного материала усматривалось, что договор на оказание юридических услуг заключен между А. и К., при этом, каких-либо сведений о том, что К. имеет статус адвоката, не имеется.

С учетом изложенного, определение суда было отменено и материалы дела были направлены в суд первой инстанции для разрешения вопроса о принятии искового заявления к производству суда [1].

В другом случае суд обратился к нормам ст. 1 Федерального закона «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» [110], согласно которой адвокатской деятельностью является квалифицированная юридическая помощь, оказываемая на профессиональной основе лицами, получившими статус адвоката и не являющаяся предпринимательской. Не

является адвокатской деятельностью юридическая помощь, оказываемая, в частности, индивидуальными предпринимателями, участниками и работниками организаций, оказывающих юридические услуги.

Как следует из выписки ЕГРЮЛ, основной вид деятельности ООО «Дефанс» - деятельность в области права. Таким образом, к спорному правоотношению суд первой инстанции обоснованно применил нормы Закона о защите прав потребителей [6].

Таким образом, во всех случаях, когда возникает сомнение в вопросе о том, применяется ли Закон о защите прав потребителей к конкретному договору или к конкретным сложившимся правоотношениям, решающими факторами становятся субъектный состав правоотношений и цели использования товаров, работ и услуг.

1.2 Понятие и признаки потребителя как субъекта права на защиту

Закон о защите прав потребителей выделяет шесть категорий субъектов потребительских правоотношений. К таковым относятся: потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченные изготовителем организация или индивидуальный предприниматель, и импортер. Именно потребитель является экономически слабой стороной потребительских правоотношений, что, по мнению Конституционного Суда РФ, влечет необходимость усиления его защиты, ограничения свободы договора других участников [76].

Как отмечает в своей работе Е.Д. Еналеева, «история развития потребительского права берет начало в период перехода от натурального хозяйства к меновому, когда люди начали заключать сделки, направленные на удовлетворение собственных потребностей. Вследствие чего начинает развиваться стадия обмена, когда каждая из сторон выступает одновременно и продавцом и покупателем. С изобретением денег появились две стороны: одна – должна передать товар, а вторая – уплатить цену товара. Таким

образом, защита прав потребителей возникает из сферы имущественного оборота имеющая большое значение для страны, в которой формируются цивилизованные рыночные отношения. И в настоящее время, развитое законодательство о защите прав потребителя это тот элемент, без которого не может обойтись ни один развитой правовой порядок» [26, с. 32].

Понятие потребитель содержится в ст. 2 Директивы 2011/83/ЕС «О правах потребителей» [24], согласно которой, любое физическое лицо, действующее в рамках договоров, охватываемых данной директивой, в целях отличных от его торговой, коммерческой, профессиональной или ремесленной деятельности является потребителем. Как можно заметить, Директива потребителем признает только физических лиц, в независимости от его гражданства, т.е. потребителем является любой человек [14, с. 340].

В настоящее время сложилось три подхода к определению понятия «потребитель»:

- потребителями признаются только физические лица. Данная точка зрения основана на Законе о защите прав потребителей, который в качестве потребителя признает только физических лиц;
- потребителями признаются физические и юридические лица, если основанием возникших правоотношений является публичный договор. Такое понимание потребителя вытекает из положений ст. 426 ГК РФ;
- потребителями признаются физические и юридические лица в зависимости от содержания конкретно сложившихся правоотношений. При обосновании указанной точки зрения, ученые исходят из того, что, к примеру, индивидуальные предприниматели могут приобретать товар или заказывать услуг не для использования в предпринимательских целях, т.е. выступают в качестве потребителя в правоотношениях, регулируемых Законом о защите прав потребителей [101, с. 56-58].

Чтобы разобраться с тем, кто является потребителем в рамках потребительских правоотношений, регулируемых Законом о защите прав потребителей, необходимо, прежде всего, рассмотреть легальное определение потребителя.

Итак, в соответствии с преамбулой Закона о защите прав потребителей: «потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельностью». Из приведенного легального определения можно выделить следующие признаки потребителя.

Во-первых, потребителем является гражданин. Ст. 62 Конституции РФ [36], ст. 4 Федерального закона «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» [107], Постановление Конституционного Суда РФ от 17.02.1998 г. [75] поясняют, что гражданин – это физическое лицо. При этом под термином «гражданин» понимаются как граждане РФ, так и иностранные граждане и лица без гражданства, которые могут являться потребителями. В Законе о защите прав потребителей употребляется термин «гражданин», а не «физическое лицо», традиционно для гражданского законодательства в целом.

Во-вторых, потребителем является гражданин, который участвует в гражданском обороте посредством изъявления намерения заключить гражданско-правовой договор (состоит в преддоговорных отношениях с исполнителем (продавцом)) или непосредственно вступает в договорные отношения со своим контрагентом (заключает (исполняет) обязательства) по договору. Иными словами, потребитель либо намеревается воспользоваться услугой или непосредственно пользуется [39, с. 139].

В-третьих, целью приобретения потребителем товаров, работ и услуг являются личные, семейные, домашние. Отсюда можно сделать вывод о том,

что защита прав потребителя выступает и в качестве опосредованной защиты интересов семьи и домохозяйства [39, с. 139].

Как уже отмечалось в последнее время я в доктрине активно обсуждается вопрос о признании потребителем юридических лиц.

Е.Ю. Руденко и В.С. Григорян, являясь сторонниками признания юридических лиц потребителями считают, что «потребитель всегда является более слабой стороной отношений, однако юридическое лицо также может быть слабой стороной; в некоторых случаях в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору может пострадать коллектив граждан, который может составлять юридическое лицо, поэтому юридическое лицо должно наделяться статусом коллективного потребителя; по смыслу Закона о защите прав потребителей потребитель осуществляет конечное потребление, однако юридическое лицо также может быть конечным потребителем» [97, с. 398].

Л.В. Санникова необходимость в усиленной защите потребительских прав обуславливает «отсутствием у потребителей специальных знаний о предмете заключаемого договора, условий его использования и т.д. Если юридическое лицо или индивидуальный предприниматель приобретают товары, работы, услуги не для предпринимательской деятельности, то есть основания полагать отсутствие и у них такого рода знаний и умений» [100, с. 83].

По мнению В.А. Белова, «потребителем является лицо, которое фактически потребляет приобретенное благо для личных, в том числе промышленных, целей, т.е. является конечным пользователем соответствующего объекта гражданского оборота, будь то вещь, энергия или иной объект гражданского оборота» [10, с. 19]. Поэтому следует согласиться с ученым в том, что статус потребителя не должен находиться в зависимости от профессионализма соответствующего субъекта общественных отношений.

Примером допустимости признания юридических лиц в качестве конечного пользователя соответствующего товара в том числе являются требования, предъявляемые к процессу сертификации продукции [96].

В.А. Белов особое внимание обращает на такое качество потребителя, как «слабая сторона» обязательственных правоотношений. По мнению ученого, наличие или отсутствие предпринимательского статуса не имеет предопределяющего значения для квалификации лица как «слабой стороны» обязательственных правоотношений. Слабой стороной В.А. Белов признает «лицо, которое в силу специфики фактически складывающихся правоотношений не может в полной мере оценить и осмысленно принять возможные негативные последствия, возникающие в результате принятия и исполнения соответствующих обязанностей [10, с. 17].

В связи с изложенным В.А. Белов полагает возможным применять к юридическим лицам положений Закона о защите прав потребителей при условии выработанных критериев, позволяющих определить их как «слабую сторону» обязательственных правоотношений. Однако, трудно точно определить ту грань, за которой заканчивается «слабость» и начинается «сила» хозяйствующего субъекта. Поэтому, для признания юридического лица потребителем, следует определиться с тем, может ли юридическое лицо заказывать, приобретать и использовать товары для не предпринимательских целей. Судебная практика в п. 5 Постановления Высшего Арбитражного Суда РФ отвечает положительно на данный вопрос [81].

Таким образом, некоторые ученые признают возможным признать юридическое лицо потребителем при наличии определенных условий, что, по их мнению, вполне согласуется с тенденциями развития современной системы гражданского законодательства [23, с. 95].

Однако, некоторые ученые считают недопустимым расширительное толкование термина «потребитель» применительно к целям Закона о защите прав потребителей.

В частности, Р.С. Зардов справедливо обращает внимание на такой признак предпринимательской деятельности, как ее непрерывность. При этом, сделки, заключаемые, как индивидуальными предпринимателями, так и юридическими лицами могут быть направлены как непосредственно на получение прибыли, так и опосредованно, имеющий вспомогательный и обеспечительный характер, которые также хотя и косвенно, но направлены на получение прибыли [28, с. 12].

По данному вопросу в судебной практике отмечается, что «под целями, не связанными с личным использованием, следует понимать в том числе приобретение покупателем товаров для обеспечения его деятельности в качестве организации или гражданина-предпринимателя (например, оргтехники, офисной мебели, транспортных средств, материалов для ремонтных работ и т.п.)» [69].

Автор настоящей магистерской диссертации не считает правильной практику защиты прав предпринимателей за счет искусственного расширения понятия потребителя, которая должна достигаться за счет добросовестности, недопустимости злоупотребления правом.

Важно также обратить внимание на то, что потребитель обладает специальной правоспособностью, отличной от отраслевой и гражданской правоспособности гражданина, специфика которой состоит в наличии специфических прав, предусмотренных Законом о защите прав потребителей [32, с. 21]. Более подробно данные права потребителей будут рассмотрены в следующей части настоящей магистерской диссертации.

Проведенный в данной части исследования анализ института защиты прав потребителей, позволяет сделать следующие выводы

Во-первых, во всех случаях, когда возникает сомнение в вопросе о том, применяется ли Закон о защите прав потребителей к конкретному договору или к конкретным сложившимся правоотношениям, решающими факторами становятся субъектный состав правоотношений и цели использования товаров, работ и услуг.

Во-вторых, потребитель - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Можно выделить следующие признаки потребителя как участника отношений в области защиты прав потребителей (преамбула Закона о защите прав потребителей):

- это физическое лицо – гражданин;
- контрагентом потребителя является продавец (изготовитель, исполнитель, импортер, владелец агрегаторов информации о товарах (услугах));
- наличие намерения приобрести (заказать) товар, работу или услугу, осуществление данного намерения или использование товара (работы, услуги);
- цель заказа (приобретения, использования) товаров (работ, услуг) – исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2 Содержание института защиты прав потребителей

2.1 Основные права граждан-потребителей

Как было установлено в предыдущей части настоящего исследования, потребитель обладает специальной правоспособностью, состоящей в комплексе специфических прав, закрепленных в Законе о защите прав потребителей.

Так, в соответствии с Законом о защите прав потребителей к основным правам граждан-потребителей относятся:

- право на просвещение в области защиты прав потребителей (ст. 3 Закона о защите прав потребителей);
- право на получение товара надлежащего качества (ст. 4 Закона о защите прав потребителей);
- право на безопасность товара (работы, услуги) (ст. 7 Закона о защите прав потребителей);
- право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) (ст.ст. 8 – 10 Закона о защите прав потребителей).

Далее следует рассмотреть отдельные вопросы в части закрепления и реализации данных прав потребителей.

Право на просвещение обусловлено тем, что «потребительское образование способствует формированию в обществе слоя цивилизованных потребителей, способных предъявлять рынку в целом и предпринимателям в частности обоснованные требования и добиваться от них добросовестного ведения бизнеса и качественного обслуживания потребителей» [22].

В Руководящих принципах для защиты интересов потребителей [98] в п. 31 правительствам рекомендуется «разрабатывать или поощрять разработку общих программ просвещения и информирования потребителей с учетом культурных традиций соответствующего населения». Цель

разрабатываемых программ должна заключаться в том, что бы обеспечить возможность потребителю быть разборчивым и сделать «компетентный выбор товаров и услуг», а также знать права и обязанности. В п. 33 Руководящих принципах для защиты интересов потребителей приведены основные аспекты, которые должны включать разрабатываемые правительствами программы просвещения и информирования потребителей.

Следует заметить, что данное право потребителей в Российской Федерации в большей мере носит декларативный характер, несмотря на то, что некоторые меры в этой области принимаются.

Право потребителей на просвещение в области защиты прав может быть реализовано по двум направлениям:

- путем изучения прав потребителей в качестве учебной дисциплины в рамках государственных образовательных стандартов. К примеру, в юридических вузах потребительское право изучается в качестве отдельной дисциплины;
- путем предоставления изготовителем (исполнителем), продавцом потребителю необходимой и доступной информации о правах потребителей в наглядной и доступной форме.

Ст. 4 Закона о защите прав потребителей устанавливает право на приобретение товаров надлежащего качества.

Понятие качества определено в законодательстве для отдельных видов товаров. К примеру, качество пищевых продуктов определяется как «совокупность характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребность человека в пище при обычных условиях их использования» (ст. 1 Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» [104]).

В ст. 4 Закона о защите прав потребителей сказано, что «продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар, выполнить работу, оказать услугу, качество которой соответствует договору».

С точки зрения права качество следует понимать не только как

совокупность свойств, но и как их меру. В ГК РФ имеется ряд специальных статей о качестве (например, статьи 469, 542 ГК РФ).

Требования к безопасности товаров, работ и услуг устанавливает Федеральный закон «О техническом регулировании» [109].

Следует иметь в виду, что требования о качестве распространяются на объекты гражданских прав, но только если они имеют форму товара. Соответственно категория «качество» в гражданском праве проявляется только в договорных обязательственных правоотношениях. Это договоры о передаче имущества в собственность, временное владение и пользование, выполнение работ и оказание услуг.

Если предметом исполнения является вещь, важно проверить надлежащее качество при ее приемке. Стороны обязаны проверять качество товара только в случае, когда такая обязанность предусмотрена законом, иными правовыми актами, государственными стандартами или договором.

В судебной практике было установлено, что между потребителем и заявителем был заключен договор купли-продажи товара, по условиям которого срок выполнения работ установлен 45 календарных дней, однако в нарушение условий договора товар обществом поставлен не был. В настоящем случае заявитель обязан передать потребителю согласованный товар к определенному сроку, обязательство обществом не выполнено, что свидетельствует о том, что качество услуги по передаче товара не соответствует условиям договора, что нарушает ст. 4 Закона о защите прав потребителей [72].

Статья 7 Закона о защите прав потребителей предусматривает право потребителей на безопасность товара, работы, услуги и указывает, что требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

В законодательстве четко сформулировано требование о том, что

безопасность населения при покупке товаров связана с условием использования приобретенных предметов и вещей в соответствии с их назначением и при таких температурных и иных режимах, которые обеспечивают надлежащую эксплуатацию товаров. Кроме температурных режимов на использование вещей, приобретенных потребителями, непосредственно влияют такие факторы, как место и время использования товара, химическая среда.

Так, как указал суд, требования к обороту пищевой продукции в организациях торговли, предъявляемые в том числе ч. 1 ст. 7 Закона о защите прав потребителей в принадлежащем обществу магазине не выполнялись. При этом указанные нарушения требований, предъявляемых к обороту пищевой продукции, создают угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан. Представленные в дело экспертные заключения подтверждают, что вероятной причиной обнаружения в спорной пищевой продукции БГКП (колиформы) и превышения количества плесени могло послужить несоблюдение условий хранения продукта. Заявителем не представлены доказательства, подтверждающие факт принятия им всех зависящих от него мер, направленных на соблюдение обязательных требований к продукции в процессе ее реализации. Таким образом, суд пришел к обоснованному выводу о наличии в действиях общества состава административного правонарушения и удовлетворил заявление Управления Роспотребнадзора о привлечении общества к административной ответственности [70].

Безопасность выполненных работ и предоставленных услуг определяется тем, какие действия совершает рядовой потребитель в отношении результатов работ и в процессе получения услуг.

В судебной практике, суд пришел к выводу о том, что ответчик нарушил права истца как потребителя, используя в своем кафе лестницу, имеющую определенные дефекты, которые вызвали причинение вреда здоровью истца. Как установил суд, винтовая лестница, ведущая со второго этажа кафе, крутая, ступеньки узкие, скользкие, ограждения были

прерывными, в том месте, где оступился истец, поручни отсутствуют, лестница плохо освещалась [5].

Безопасность товаров, работ и услуг во многом зависит от специализации предприятий и организаций по производству различных видов продукции, а также выполнения отдельных работ и предоставления тех или иных услуг.

И.Н. Ножин обращает внимание на то, что «потребительская информация выступает объектом субъективных прав потребителя», объясняя это установленным для данной информации особым правового режима Законом о защите прав потребителей [40, с. 420], который включает право потребителей на информацию и корреспондирующие данному праву обязанности изготовителя, исполнителя, продавца предоставить такую информацию.

Итак, в ст. 8 Закона о защите прав потребителей, предусмотрено право потребитель требовать представления необходимой и достоверной информации. В статьях 8-11 Закона о защите прав потребителей установлен перечень и объем сведений, а также способы доведения информации до потребителей.

В соответствии со ст. 9 Закона о защите прав потребителей изготовитель продукции, реализуемой населению, должен довести до каждого гражданина перечень сведений, содержащих: фирменное наименование производителя товаров, исполнителя работ и услуг, продавца. Обязательно указывается необходимые данные о месте нахождения указанных лиц, то есть адрес. В информации размещаются сведения о режиме работы производителей, исполнителей, продавцов.

Организации, занимающиеся реализацией товаров, работ и услуг населению, обязаны предоставить любому потребителю информацию о государственной регистрации вышеназванных юридических лиц, а также сведения об органе федеральной налоговой службы, которая внесла их данные в единый государственный реестр.

Продавец, занимающийся реализацией товаров, в соответствии с требованиями законодательства, должен разместить эти данные на вывеске, расположенной над центральным входом в здание магазина.

Следует обратить внимание на то, что в п. 44 Постановления № 17 сказано, что суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). Так, не может быть признано надлежащим предоставление информации на иностранном языке.

Из указанного положения допустимо сделать вывод, что, в случае если на фасаде здания будет изображено наименование магазина, а также иная информация исключительно на английском языке без обеспечения соответствующей возможности потребителю ознакомиться с указанной информацией на государственном языке РФ, лицо, осуществляющее деятельность по продаже товаров в розницу, может быть привлечено к административной ответственности за нарушение Закона о защите прав потребителей.

Иными словами, использование на фасаде здания наименования магазина исключительно на английском языке может являться основанием для привлечения соответствующего лица к административной ответственности за нарушение норм публичного права. В связи с этим целесообразно осуществлять двуязычное (английский/русский язык) написание наименований магазинов, а в случае невозможности - обеспечить условия для потребителя, позволяющие ознакомиться со сведениями о продавце и месте реализации товаров/услуг на государственном языке Российской Федерации [9, с. 12].

На практике суды встречаются примеры, когда, на этикетке товара отсутствует информация о его составе на русском языке и при этом, суды считают, что ответственность возникает только в случаях возникновения недостатков товара, а также при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя. В связи с чем, суд посчитал, что в данном случае

вред потребителю причинен быть не мог и отказал в удовлетворении заявления о взыскании компенсации морального вреда [49].

Напротив, при реализации, к примеру, кефира без установленного срока годности и даты изготовления суды усматривают нарушение права истца на предоставление информации, необходимой для приобретения товара [51].

Особо следует отметить существование пробелов в нормативном регулировании вопроса предоставления обязательной в силу статей 8 и 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» информации при заключении договоров о предоставлении потребительского кредита.

Существенные условия банковского договора зачастую напечатаны мелким шрифтом и вынесены в сноски внизу страницы, что значительно затрудняет, а в отдельных случаях делает невозможным своевременное ознакомление с этими условиями. Между тем п. 4 ст. 12 Закона о защите прав потребителей закреплена правовая презумпция об отсутствии у потребителей специальных знаний о товарах, работах, услугах.

Так, суд отказал в удовлетворении заявления страховой компании об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ за непредставление потребителю необходимой и достоверной информации об услуге страхования. Как указал суд, мелкий шрифт, включенный в текст условий договора, крайне затрудняет визуальное восприятие текста договора, что не позволяет потребителю получить полную информацию об условиях договора и сделать правильный выбор. Суд разъяснил, что в силу системного толкования ст. ст. 8 и 10 Закона о защите прав потребителей информация о предоставляемых услугах, доводимая до потребителя, должна быть понятной, легко доступной, исключающей возможность введения потребителя в заблуждение и обеспечивать возможность прочтения текста без использования технических средств (увеличителя, очков и т.п.) [73].

В другом случае судом было отмечено, что размер высоты прописных

букв уведомления банка об индивидуальных условиях кредитования и анкеты-заявления на получение потребительского кредита в банке составляет менее 1 мм, что приводит к зрительной нагрузке при чтении и общему утомлению и не позволяет потребителю ознакомиться доступным способом с условиями договора для компетентного выбора [74].

В правовом регулировании рассматриваемого права потребителя есть и другие пробелы.

Прежде всего, ст. 495 ГК РФ устанавливает гражданско-правовую ответственность продавца за непредоставление покупателю соответствующей информации о товаре. Однако законодательно не разработан механизм осуществления данного права потребителя, а также средства предупреждения их нарушения.

Кроме того, некоторые исследователи полагают необходимым расширить содержания прав потребителей на информацию посредством разработки информационной программ, которая бы позволяла на этикетке или в чеке отобразить специальный штрих-код, содержащий информацию о полном составе товара со всеми маршрутами его движения, сертификаты соответствия и другие данные, необходимые для потребителя [40].

В качестве дополнительного инструмента, направленного против посягательств на право покупателя на потребительскую информацию могли бы стать:

- сертификация рекламной продукции;
- необходимость подтверждения в органах местного самоуправления доменных имен сайтов предпринимателей.

Глава II Закона о защите прав потребителей регулирует отдельные права граждан-потребителей при продаже товара.

В частности, ст. 18 Закона о защите прав потребителей предусмотрены права потребителей при обнаружении недостатков в товаре.

Пункт 2 ст. 475 ГК РФ содержит перечень недостатков, которые квалифицируются как существенные нарушения требований к качеству

товара. Поскольку указанный перечень является открытым, решение вопроса об отнесении конкретного недостатка к существенным остается на усмотрение суда. При этом его характер и серьезность должны быть сравнимы с включенными в данный перечень.

Анализ судебной практики позволяет выявить существенные нарушения требований к качеству помимо поименованных в п. 2 ст. 475 ГК РФ.

Так, судебной практикой признается, что:

- стороны договора купли-продажи вправе определить критерии существенности недостатков товара, отличные от тех, которые указаны в п. 2 ст. 475 ГК РФ [80];
- поставка товара, не являющегося новым, не свидетельствует о его ненадлежащем качестве, если он соответствует своему назначению, техническим характеристикам и может использоваться для предназначенных целей [87];
- поставка товара, бывшего в эксплуатации, свидетельствует о его ненадлежащем качестве, если суд установит наличие у покупателя воли на приобретение нового товара в момент заключения договора [85];
- поставка товара, не соответствующего согласованным договором чертежам или оригинал-макетам, является существенным нарушением условий договора о качестве товара [84];
- поставка товара, не соответствующего характеристикам, указанным в договоре, и без документов, подтверждающих его качество, является существенным нарушением условий договора о качестве товара [88];
- поставка товара, который не соответствует требованиям к его изготовителю, является существенным нарушением условий договора о качестве товара. Так, суд сделав вывод о наличии в

товаре существенных недостатков мотивировал следующим: заказчик, действуя разумно и добросовестно, при согласовании марки двигателя рассчитывал на поставку товара от официального представителя данной торговой марки в РФ [89].

В соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей, в случае обнаружения в товаре недостатков, потребитель по своему выбору праве:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Аналогичные права потребителя предусмотрены в ст. 475 ГК РФ. Однако на практике возникает вопрос: является ли указанный в ст. 475 ГК РФ перечень исчерпывающим или покупатель вправе предъявить иные требования?

В судебной практике по данному вопросу можно обозначить несколько позиций:

- стороны договора купли-продажи вправе согласовать в качестве последствий передачи некачественного товара права покупателя, дополняющие те, которые предусмотрены ст. 475 ГК РФ (п. 4 Постановление Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 14.03.2014 г. № 16 «О свободе договора и ее пределах»);
- договором может быть предусмотрено условие о выплате определенной суммы в случае передачи некачественного товара [47];

- если вещь была приобретена для обслуживания товара и без него не может использоваться, если и вещь, и товар куплены у одного и того же продавца, и товар впоследствии был признан некачественным из-за наличия существенных недостатков, покупатель имеет право потребовать возврата денежной суммы, уплаченной за упомянутую вещь [86];
- наличие у покупателя права предъявить предусмотренные п. 1 ст. 475 ГК РФ требования о последствиях передачи товара ненадлежащего качества не исключает возможности оспаривания сделки при наличии оснований ст. ст. 178 и 179 ГК РФ (Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 10.12.2013 г. № 162) [30].

В п. 1 ст. 20 Закона о защите прав потребителей речь идет о механизме реализации права потребителя на незамедлительное устранение недостатков товара, а именно о гарантийном ремонте товара, который должен быть произведен ответственным лицом в срок, установленный в соглашении с потребителем, но не более 45 дней.

Согласно п. 2 ст. 20 Закона о защите прав потребителей «в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет». Указанное требование не распространяется на перечень товаров длительного пользования, установленные Правительством РФ [83].

Согласно ст. 25 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или

комплектации. Абзац 4 ст. 25 Закона о защите прав потребителей предусматривает возможность ограничения указанного права потребителя правовым актом Правительства РФ, утверждающим перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.

Так, суд установил, что спорный товар - холодильник включен в перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену или возврату в том случае, если он не подошел по размеру, расцветке, габаритам и т.п. Таким образом, руководствуясь положениями ст. 25 Закона о защите прав потребителей, суд отказал в удовлетворении исковых требований о взыскании стоимости приобретенного по договору купли-продажи товара, неустойки, убытков, штрафа [3].

Права граждан-потребителей при выполнении работы, оказании услуг изложены в главе III Закона о защите прав потребителей.

Прежде всего, в ст. 28 Закона о защите прав потребителей предусмотрены права, которыми потребитель может воспользоваться в случае нарушения исполнителем сроков выполнения работ, оказания услуг.

В частности, по своему выбору потребитель вправе:

- назначить исполнителю новый срок. При этом, не смотря на то, что согласия исполнителя на новый срок не требуется, в тоже время у него возникает обязанность выполнить работы, оказать услуги в новый обозначенный потребителем срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов. Например, суд удовлетворил заявление о взыскании аванса по договору подряда, за вычетом суммы выполненных ответчиком работ. Как установил суд, из представленных в материалы дела документов следует, что уже за пределами оговоренных сроков окончания выполнения работ по договору общество только проводило работы по согласованию

проекта со службами. При этом к выполнению на данном этапе обязательных строительно-монтажных работ подрядчик так и не приступил. При таких обстоятельствах потребитель на основании ст. 28 Закона о защите прав потребителей вправе был расторгнуть договор с обществом в одностороннем порядке и заключить договор на выполнение аналогичных работ с иной организацией, что и было потребителем сделано [50];

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги). Так, принимая во внимание фактические обстоятельства дела, исполнение сторонами своих обязательств по договору, суд первой инстанции установил, что последний платеж по договору истцом внесен, после чего ответчик заказ выполнил. Дата окончательного выполнения заказа сторонами в судебном заседании не оспаривалась. Отсюда, вынося решение об отказе в удовлетворении требований истца об уменьшении цены договора в связи с нарушением срока выполнения работ, суд первой инстанции обоснованно свой вывод мотивировал тем, что срок исполнения заказа в виде установки памятника являлся разумным. Исходя из характера, объема имеющихся недостатков в памятнике, размера затрат, требуемых на их устранение, возможность устранения некачественно выполненных работ без изменения формы, размера и конструкция самого памятника, суд первой инстанции сделал правильный вывод о том, что основания для уменьшения цены договора в связи с выполнением работ с недостатками в данном случае отсутствуют [4];
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Предъявление потребителем рассмотренных выше требований, не исключает его права на возмещение убытков, возникших в связи с нарушением исполнителем работы (услуги) соответствующих сроков.

Однако, как разъяснил суд, при предъявлении требований вследствие нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги) возникает вопрос о возмещении убытков потребителю. Как установил суд, представленные в материалы доказательства достоверно и бесспорно не подтверждают того, что в связи с нарушением срока выполнения работ по договору у истца возникла необходимость в заключении договора аренды жилого помещения, указанные истцом затраты на его заключение не являются убытками, поскольку не относятся к расходам истца, направленным на восстановление его нарушенного права. Как пояснил суд, истец не обосновал необходимость услуг, повлекших указанные расходы и их должную относимость к восстановлению нарушенного права [52].

Согласно ст. 30 Закона о защите прав потребителей недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. Понятие «разумный срок» является оценочным, что вызывает как в доктрине, так и на практике множество споров.

В соответствии со ст. 36 Закона о защите прав потребителей потребитель услуг, работ вправе требовать от исполнителя информировать его об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы, оказываемой услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Так, судом было установлено, что доказательства предоставления потребителю информации, касающейся наступления последствий при отказе от чартерной авиаперевозки, ответчиком потребителю не представлены. При таких обстоятельствах суд признал указанное бездействие ответчика нарушающим права потребителя, предусмотренные ст. 36 Закона о защите прав потребителя [7].

Изложенное позволяет сделать вывод о необходимости расширить содержание прав потребителей на информацию, так как существующий объем законодательно установленных сведений, доводимых до потребителей, намного уже спектра потребительской информации, позволяющего результативнее осуществлять защиту прав потребителей.

2.2 Формы защиты прав потребителей

В главе IV Закона о защите прав потребителей закреплены основы публичной защиты нарушенных прав потребителей, которая представляет собой «правовую защиту закрепленных в законодательстве о защите прав потребителей прав неопределенного круга потребителей, т.е. всех лиц, на которых распространяются положения законодательства о защите прав потребителей» [15, с. 256].

Публичная защита прав потребителей может быть государственной и общественной [15, с. 256].

Далее, следует рассмотреть указанные виды публичной защиты прав потребителей.

В рамках государственной защиты можно выделить судебную защиту и защиту прав потребителей, осуществляемую органами исполнительной власти и органами местного самоуправления.

Итак, за защитой своих прав потребители вправе обратиться в суд (п. 1 ст. 17 Закона о защите прав потребителей). Дела о защите прав потребителей рассматриваются судом общей юрисдикции в порядке искового судопроизводства. В суд необходимо представить исковое заявление, содержащее обязательные реквизиты (п. 1 ч. 1 ст. 22, ч. 1, 2, 4 ст. 131 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее – ГПК РФ) [21]; п. 15 Постановления № 17).

По выбору потребителя иск может быть предъявлен (ст. 28, ч. 2, 7, 10 ст. 29 ГПК РФ; п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей):

- по месту жительства или пребывания потребителя;
- по адресу ответчика – организации или ее филиала (представительства) либо по месту жительства ответчика – индивидуального предпринимателя;
- по месту заключения или исполнения договора (продажи товара, выполнения работы, оказания услуги).

Территориальная подсудность также может быть определена соглашением сторон до принятия судом дела к производству, что, однако, не ограничивает права потребителя на выбор наиболее удобного для него места обращения в суд (ст. 32 ГПК РФ; п. 26 Постановления № 17).

Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 Закона о защите прав потребителей).

Закон о защите прав потребителей не предусматривает обязательный досудебный порядок урегулирования споров. Однако такой порядок может быть установлен в специальных законах, регулирующих отношения с потребителями в определенных сферах. Например, претензия обязательно подается по договорам об оказании услуг связи, перевозки пассажира и багажа внутренним водным транспортом (п. 4 ст. 55 Федерального закона «О связи» [105], п. 1 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ [34]).

Кроме того, потребителю надо соблюсти претензионный порядок, если он хочет через суд изменить или расторгнуть договор (п. 2 ст. 452 ГК РФ, п. 60 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 6, Пленума ВАС РФ № 8 от 01.07.1996 [77]). Однако некоторые суды считают, что обязательный досудебный порядок для этих случаев не предусмотрен. В частности, они ссылаются на п. 23 Постановления 17, в котором перечислены случаи, когда потребитель должен соблюсти претензионный порядок. А иногда суды

освобождают потребителя от обязанности направлять претензию, если у него есть основания для одностороннего отказа от договора, предусмотренные Законом о защите прав потребителей, но он предпочел пойти в суд.

Не рекомендуется устанавливать обязательный претензионный порядок в договорах с потребителями. Суд может посчитать, что это ущемляет их права. Обращение с досудебной претензией является правом, а не обязанностью потребителя [53]. Такое условие считается недействительным, за него на вас могут наложить штраф (п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

На практике потребитель обычно пытается решить спор в досудебном порядке и без этого условия, чтобы в случае отказа просить суд взыскать штраф за неудовлетворение его законных требований в добровольном порядке (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

Кроме судебной защиты, защиты права потребителей осуществляется органами государственной власти, которые согласно требованиям ст. 40 Закона о защите прав потребителей осуществляют государственный контроль и надзор в сфере защиты прав потребителей в порядке, определяемом Правительством РФ [82].

Государственную защиту прав потребителей в настоящее время осуществляют Роспотребнадзор, Росстандарт и ФАС России.

Законодательно в ч. 2 ст. 40 Закона о защите прав потребителей закреплены направления осуществления Роспотребнадзором своих полномочий. Отработка обеспечения эффективной защиты прав потребителей осуществляется в рамках работы постоянно действующего органа – Консультативного Совета по защите прав потребителей [91], которые созданы при 48 территориальных органах Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации.

Так, при Управлении Роспотребнадзора по Самарской области по защите прав потребителей создан Консультативный Совет по защите прав потребителей, который является постоянно действующим совещательным и

координационным органом по осуществлению на территории Самарской области мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей. В своей деятельности Консультативный совет руководствуется Конституцией РФ, законодательством о защите прав потребителей, Постановлениями Правительства Российской Федерации и Положением о консультативном совете. В состав совета входят представители Управления Роспотребнадзора по Самарской области, Управления Роскомнадзора по Самарской области, ГУВД по Самарской области, органов исполнительной власти, общественных организаций.

Специалистами Управления за 12 месяцев 2020 г. в судах в защиту прав потребителей было дано 257 заключений, из них рассмотрено судом 250 дел, из которых по 230 исковым заявлениям требования потребителей были удовлетворены [31].

Так, например, гр. Б.Ш.К. обратился в Октябрьский районный суд г. Самары с иском к ООО «АвтоТрейд» о защите своих прав как потребителя. Истец приобрел у ответчика по договору купли-продажи автомобиль марки Шкода Йети. Сразу после покупки автомобиля в нем были обнаружены недостатки, препятствующие дальнейшей его эксплуатации. Истец обратился в дилерский центр «Skoda» (ООО «Автомир Богемия»), где по результатам проведения проверки качества были выявлены недостатки товара. Поскольку недостатки автомобиля производственного характера были выявлены в течение менее 15 дней со дня его продажи, истец в тот же день направил в адрес продавца претензию с требованием устранить имеющиеся недостатки или возместить расходы на их устранение. В устном разговоре по телефону ответчик выразил готовность урегулировать спор, однако в последующем письменно отказал в удовлетворении требований. По результатам проведения экспертизы, на которую приглашался ответчик, было установлено, что недостаток автомобиля в совокупности носит существенный характер, стоимость устранения которого практически равно стоимости автомобиля. В виду вышеуказанных обстоятельств истцом вновь

была направлена письменная претензия в адрес ответчика с требованием о расторжении договора и возврате стоимости автомобиля. Ответ на которую так и не поступил. Суд с учетом заключения специалиста Управления Роспотребнадзора по Самарской области, вынес решение в пользу потребителя расторгнуть договор купли-продажи автомобиля и взыскать с ответчика в пользу истца стоимость автомобиля [31].

В другом случае, Н.Н.В. обратилась в Советский районный суд с иском к ООО «Сансэй» и ООО «Регион Туризм» о расторжении договора на реализацию туристского продукта, возврате оплаченной суммы и восстановлении нарушенных прав потребителя, а именно.

Между истцом и ООО «Сансэй» был заключен договор на реализацию туристского продукта. В соответствии с договором, по поручению истца, была забронирована туристическая путевка у туроператора ООО «Регион Туризм». Денежные средства истцом были внесены в полном объеме согласно условий договора. Однако, вышеуказанный забронированный и оплаченный тур не состоялся по причине отмены, следовательно услуга ответчиками не оказана. Истец обратилась к ответчикам с досудебной претензией о расторжении договора реализации туристского продукта и возврате оплаченной суммы в добровольном порядке. До обращения в судебные органы требования истца ответчиками так и не были исполнены.

Суд с учетом заключения специалиста Управления Роспотребнадзора по Самарской области, вынес решение в пользу потребителя расторгнуть договор на реализацию туристского продукта и взыскать с ответчиков в пользу истца денежную сумму [31].

За 12 месяцев 2020 года в суды Самарской области было подано 247 исковых заявлений в защиту прав потребителей. Из них 205 исков в защиту интересов неопределенного круга потребителей, по 184 искам требования рассмотрены и удовлетворены, остальные на рассмотрении.

Структура исковых заявлений в защиту неопределенного круга лиц: нарушения прав потребителей при дистанционном способе продажи

табачной продукции; нарушения прав потребителей при дистанционном способе продажи алкогольной продукции; нарушения прав потребителей при дистанционном способе продажи бестабачной никотиносодержащей смеси; нарушения прав потребителей при дистанционном способе продажи БАДов [31].

Так, например, Управление Роспотребнадзора по Самарской области составив исковое заявление по обращению потребителя Н.А.А., обратилось к мировому судье судебного участка № 89 Автозаводского судебного района г. Тольятти Самарской области в интересах истца Н.А.А. к Частному образовательному учреждению высшего образования «Самарская гуманитарная академия» (ЧОУ ВО «СаГА»). По результатам рассмотрения документов установлено, что потребитель заключил договор об обучении, по условиям которого исполнитель (ЧОУ ВО «СаГА») осуществляет обучение в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки (специальности) «Юриспруденция» код.40.03.01, магистерская программа, по очно-заочной форме обучения в соответствии с учебным планом, срок освоения образовательной программы 4 года 8 месяцев до 2022 г. Заказчик оплачивает указанное обучение в соответствии с (п. 4 Договора).

Стоимость услуги по договору составила 83300 рублей (аванс за семестр). Истец обязательства по договору выполнил в полной мере, однако ЧОУ ВО «СаГА» услугу, предусмотренную договором в полной мере не выполнило.

В связи с оказанием платной образовательной услуги ненадлежащего качества, не в полном объеме, а также непредставлением достоверной информации, истец обратился с требованиями о возврате денежных средств. Не получив удовлетворения своего требования, по согласию сторон, потребитель в соответствии с пп. 7 п. 4 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» обратился в

Управление Роспотребнадзора по Самарской области с просьбой обратиться в суд с заявлением в защиту его прав как потребителя.

В исковом заявлении в суд Управление просило взыскать в пользу Н.А.А. денежные средства, уплаченные по договору, взыскать неустойку, компенсацию морального вреда, а также штраф.

Суд вынес заочное решение от 06.10.2020 о взыскании с ЧОУ ВО «СаГА» в пользу потребителя денежные средства уплаченные за невыполнение услуги по договору.

В другом примере, Управление Роспотребнадзора по Самарской области составив исковое заявление по обращению потребителя М.М.А., обратилось к мировому судье судебного участка № 131 Волжского судебного района Самарской области в интересах истца М.М.А. к ООО «Омега».

По результатам рассмотрения документов установлено, что потребитель заключил договор с ООО «Омега» на оказание услуги (ремонт сотового телефона). Однако ремонт был произведен некачественно. В связи выполнением услуги ненадлежащего качества истец обратился с требованием возврата телефона и отказа от некачественного ремонта. Не получив удовлетворения своего требования, по согласию сторон, потребитель в соответствии с пп. 7 п. 4 ст. 40 Закона о защите прав потребителей обратился в Управление Роспотребнадзора по Самарской области с просьбой обратиться в суд с заявлением в защиту его прав как потребителя.

В исковом заявлении в суд Управление просило взыскать в пользу М.М.А. двукратную стоимость телефона, неустойку, компенсацию морального вреда, взыскать убытки, а так же штраф. Суд вынес заочное решение от 17.07.2020 о взыскании с ООО «Омега» в пользу потребителя двукратную стоимость сотового телефона [31].

Важнейшим направлением деятельности Управления Роспотребнадзора по Самарской области остается работа с обращениями граждан. В 2020 году в Управление поступило 23838 (в 2019 - 18585) письменных обращений

граждан, из которых 7608 (32%) составили обращения по вопросам защиты прав потребителей [41].

В числе основных причин, послуживших для обращений граждан, остаются: предоставление услуг ненадлежащего качества, нарушение сроков исполнения услуг, продажа товаров с недостатками, а также предоставление недостоверной или не полной информации хозяйствующими субъектами о товарах (работах, услугах, в том числе их стоимости), их изготовителях (исполнителях), продавцах.

Так, например, в Управление Роспотребнадзора по Самарской области обратился потребитель с просьбой подготовить исковое заявление в его интересах. Потребитель заключил договор по ремонту телефона. Однако ремонт был произведен некачественно. Потребитель неоднократно обращался к исполнителю услуг с требованием провести ремонт, либо вернуть денежные средства за некачественный ремонт, но недостатки не были устранены.

Управление Роспотребнадзора по Самарской области обратилось с исковым заявлением в защиту прав конкретного потребителя к мировому судье судебного участка № 133 Волжского судебного района Самарской области в интересах заявителя к ООО «Омега». В исковом заявлении в суд Управление просило суд расторгнуть договор оказания услуг, взыскать в пользу потребителя денежные средства, уплаченные по договору, компенсацию морального вреда, а также штраф. По результатам рассмотрения искового заявления 10.03.2020 судом вынесено решение о взыскании стоимости некачественно оказанной услуги, неустойки, а также компенсации морального вреда [41].

Особая роль в защите прав потребителей принадлежит органам местного самоуправления.

Права органов местного самоуправления по защите прав потребителей установлены в статье 44 Закона о защите прав потребителей. К их числу относятся рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по

вопросам защиты прав потребителей, право обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

В случае выявления по жалобе потребителя товаров, работ, услуг ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления должны известить федеральные органы исполнительной власти, которые осуществляют контроль за качеством и безопасностью товаров, работ, услуг.

В целях охраны прав, сами потребители создают различные объединения, стараясь расширить спектр способов защиты и увеличить их эффективность.

Так, на территории Самарской области зарегистрировано 32 общественные организации по защите прав потребителей, из них с 9 организациями Управлением заключены соглашения о взаимодействии, а именно: Тольяттинская общественная организация по защите прав потребителей «Щит»; Самарская Региональная общественная организация содействия защите прав потребителей и производителей Поволжский центр «Ваше право» и др.

Общественные организации по защите прав потребителей приглашаются для участия в заседаниях Консультативного совета Управления Роспотребнадзора по Самарской области. Специалисты Управления принимают участие в судебных заседаниях с заключениями по искам от неопределенного круга потребителей, направленных общественными организациями.

По результатам второй главы можно сделать следующие выводы.

Во-первых, при реализации потребителями некоторых прав существует ряд пробелов законодательного регулирования. Прежде всего, право потребителя на просвещение в большей мере носит декларативный характер, несмотря на то, что некоторые меры в этой области принимаются. Кроме того, нуждается в некотором расширении и право потребителей на информацию посредством разработки информационной программ, которая

бы позволяла на этикетке или в чеке отобразить специальный штрих-код, содержащий информацию о полном составе товара со всеми маршрутами его движения, сертификаты соответствия и другие данные, необходимые для потребителя.

Во-вторых, дела о защите прав потребителей рассматриваются судом общей юрисдикции в порядке искового судопроизводства. Закон о защите прав потребителей не предусматривает обязательный досудебный порядок урегулирования споров. Однако такой порядок может быть установлен в специальных законах, регулирующих отношения с потребителями в определенных сферах. Деятельность федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и общественных организаций позволяет в полной мере осуществлять контрольно-надзорную деятельность в сфере защиты прав потребителей.

3 Проблемы и практика защиты прав потребителей

3.1 Проблемы и перспективы развития системы информирования и консультирования потребителей

Рассматривая в предыдущей части исследования права граждан-потребителей было установлено, право потребителей на информацию предполагает возможность потребителя требовать у продавца (изготовителя, исполнителя) необходимую и достоверную информацию о самом продавце (изготовителе, исполнителях), а также о товаре (работе, услугах). Основные положения о праве потребителя на информацию изложены в статьях 8, 9, 10, 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

В условиях цифровизации и информационного развития в Российской Федерации, большое значение уделяется формированию института массового информирования населения. В этой связи огромную значимость в работе по реализации федеральной государственной политики в области защиты прав потребителей приобретает организация системы правового образования потребителей. Основной задачей такой системы является привитие и формирование у населения способности грамотного поведения на потребительском рынке.

У Роспотребнадзора накоплен обширный опыт по обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг и их консультированию (информированию) в целях повышения правовой и финансовой грамотности как одной из форм, призванной, в том числе, минимизировать риски возможных имущественных потерь граждан.

В рамках Стратегии повышения финансовой грамотности [94] активность Роспотребнадзора сосредоточена на информировании и просвещении населения. Для ее решения предусмотрены различные инструменты, в том числе непосредственное участие специалистов

территориальных органов и консультационных центров в субъектах Российской Федерации в просветительских мероприятиях для населения.

Всего по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг Роспотребнадзором и его подведомственными учреждениями проведено порядка 65 000 мероприятий в сфере просвещения потребителей финансовых услуг. При реализации указанного направления успешно функционируют специализированные ресурсы для потребителей финансовых услуг, прежде всего стоит отметить официальный информационный ресурс Роспотребнадзора – сайт zpp.rosпотребнадзор.ru.

В 2019 году на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей Роспотребнадзором было размещено 27 119 информационных материалов, в том числе по вопросам финансовой грамотности в таких модулях, как «Информационно-аналитические материалы», «Судебная практика», «Справочник потребителя», «Новости». Кроме того, для потребителей финансовых услуг доступны материалы в подразделах «Ответы на вопросы» (12), «Видеоматериалы» (11), «Примерные формы документов» (18), «Памятки» (31), «Актуальная информация» (20) модуля «Справочник потребителя»; в модуле «Новости» (27). Всего в 2019 году государственным информационным ресурсом в сфере защиты прав потребителей воспользовалось порядка 1 млн. посетителей [29, с. 292].

С осени 2017 г. функционирует созданная в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» круглосуточная горячая линия для потребителей финансовых услуг. В 2019 году на телефонную горячую линию для потребителей финансовых услуг поступило порядка 17 500 обращений потребителей финансовых услуг, также специалистами Роспотребнадзора проведено свыше 17 000 консультаций.

В 81 субъекте Российской Федерации территориальными органами Роспотребнадзора заключены соглашения о сотрудничестве с многофункциональными центрами предоставления государственных и

муниципальных услуг (далее – МФЦ) в целях просвещения, информирования и консультирования потребителей. При этом в 2019 г. на площадках 4 967 МФЦ специалистами территориальных органов Роспотребнадзора было проведено свыше 24 600 консультаций, в том числе по вопросам защиты прав потребителей порядка 1 200 консультаций (или 5 % от общего количества) [29, с. 293].

Подведомственными Роспотребнадзору консультационными центрами и пунктами для потребителей, созданными на базе федеральных бюджетных учреждений здравоохранения – центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, в 2019 г. традиционно принималось активное участие в информировании потребителей финансовых услуг и проведении просветительской работы, направленной на повышение финансовой грамотности и оказание поддержки потребителям в досудебном решении возникающих проблем путем подготовки проектов юридически значимых документов.

В 2019 г. консультационные центры и пункты подготовили 729 методических материалов и провели 268 экспертных оценок. Для обеих категорий характерно, что большинство из них приходится на консультационные пункты – 66,8 % и 73,1% соответственно. Также общим качеством является то, что это кропотливая работа, которая не может носить массового характера. Тем не менее, число методических материалов и экспертных оценок имеет положительную динамику [29, с. 295].

Самым востребованными у потребителей являются личный прием и телефон, поскольку эти виды коммуникаций имеют свою специфику: личный контакт, возможность оперативного консультирования с изменением существа вопросов непосредственно в ходе консультации и т. п. В то время как «электронное» консультирование требует от потребителя умения внятно формулировать вопросы и, среди прочего, грамотности.

Специалисты территориальных органов Роспотребнадзора и благополучия человека и консультационных центров и пунктов федеральных

бюджетных учреждений здравоохранения принимают активное участие в организации и проведении мероприятий по повышению финансовой грамотности населения во всех субъектах Российской Федерации.

В целях повышения качества освещения в средствах массовой информации вопросов в сфере финансовых услуг в большинстве территориальных органов Роспотребнадзора проводится целенаправленная работа в указанном направлении путем проведения конференций, форумов, презентаций, круглых столов и других мероприятий для представителей средств массовой информации субъектов Российской Федерации.

Кроме того, такого рода мероприятия с участием представителей Роспотребнадзора проводятся довольно часто: например, в рамках Проекта Минфина России журналистам и экспертам регулярно представляют ежегодный публичный доклад Роспотребнадзора о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере.

Следует отметить, что практически в 70% территориальных органов Роспотребнадзора в рамках проведения Всероссийских недель сбережений проведены брифинги и радиоэфирные для представителей средств массовой информации по актуальным вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

В рамках стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства РФ № 1837-р 28.08.2017 [94], специалистами Роспотребнадзора особое внимание уделяется обращениям потребителей, относящимся к социально уязвимой группе населения (пенсионеры, граждане с ограниченными возможностями здоровья), им оказывается как консультационная, так и практическая помощь, применяются эффективные методы защиты прав указанной категории граждан, такие как составление и подача исковых заявлений по защите их прав, сопровождение в судебных заседаниях.

Так, в 2020 году в Управление Роспотребнадзора по Самарской области поступило 653 обращения от пенсионеров и граждан с ограниченными возможностями здоровья. Все поступившие обращения были рассмотрены в установленные законодательством сроки [42].

Неоднократно в Управление поступали жалобы на организации, которые оказывают бытовые услуги населению по газовому обслуживанию. Суть подобных жалоб сводилась к тому, что жители открывали дверь «газовщикам», которые извещали о неисправности газового оборудования (счетчиков, шлангов, газовых плит и т.п.), необходимости срочной замены. Граждане, введенные в заблуждение фактом, о том, что в случае отказа им отключат газ и выставят штрафы, соглашались.

К примеру, в Управление Роспотребнадзора по Самарской области обратился гражданин с просьбой подготовить исковое заявление в его интересах. По результатам рассмотрения обращения установлено, что к нему пришли двое мужчин в форме и представились сотрудниками «Городской Газовой Службы», под предлогом бесплатной проверки и устранения неполадок в системе газового обеспечения и оборудования. Потребитель в силу своей доверчивости и преклонного возраста пропустил их в квартиру. В результате проверки ему сообщили о том, что нужна срочная замена шланга. После проведения работ мужчине попросили подписать договор и акт приемки-сдачи работ. В описанных условиях, заявитель не мог в должной мере принять правильное решение о необходимости проведения работ.

После этого Управление Роспотребнадзора по Самарской области обратилось с иском в защиту прав конкретного потребителя к мировому судье судебного участка № 38 Промышленного судебного района г. Самары Самарской области в интересах заявителя к ООО «Городская газовая служба».

По результатам рассмотрения искового заявления 18.06.2020 судом вынесено решение, согласно которому ответчик выплачивает истцу сумму,

уплаченную по договору, компенсацию морального вреда и штраф в размере 50% от присужденной суммы [42].

Нередки случаи, когда социально уязвимые граждане, увидев рекламу о бесплатной помощи, становятся жертвами недобросовестных исполнителей услуг, организациями не выполняются обязательства по договору.

Так, например, в Управление Роспотребнадзора по Самарской области обратился гражданин с просьбой подготовить исковое заявление в его интересах.

Потребитель заключил договор с ООО «Линия защиты» на оказание юридических услуг по возврату страховых взносов. Юрист обещала подготовить документы и вести работу до тех пор пока клиент не получит страховой взнос. Потребитель - пожилой человек, не смог ознакомиться с документами и дать оценку проведенной работе, подписал договор и акт приемки-сдачи работ. В результате Пенсионный фонд отказал в приеме документов. Гражданин обратился в ООО «Линия защиты» с требованием расторгнуть договор и вернуть денежные средства за услугу, однако ему отказали.

Управление Роспотребнадзора обратилось с исковым заявлением в защиту прав конкретного потребителя к мировому судье судебного участка № 14 Кировского судебного района г. Самары, в котором просило суд расторгнуть договор оказания услуг, взыскать в пользу потребителя денежные средства, уплаченные по договору, компенсацию морального вреда, а также штраф. В судебном заседании стороны заключили мировое соглашение. ООО «Линия защиты» обязалось вернуть средства, оплаченные по договору [42].

Помимо прочих, в Управление Роспотребнадзора по Самарской области поступали жалобы о распространении недобросовестных практик заключения договоров об оказании косметологических или оздоровительных процедур. По популярной схеме, после посещения подарочной услуги, люди оставались в долговой яме, с негативной кредитной историей.

Так, например, в Управление поступило обращение пенсионерки. По результатам рассмотрения установлено, что женщину пригласили в ООО «ФЛОС» пройти бесплатное обследование. А затем убедили в необходимости процедур и оформили услуги в кредит. С ней был заключен договор, согласно которому ООО «ФЛОС» обязуется оказывать услуги по выбранному перечню, а потребитель обязуется оплачивать предоставляемые услуги в предусмотренные договором сроки. Позже изучив внимательно договор и прайс-лист, женщина обнаружила, что необходимой процедуры в прайсе нет и такие услуги ООО «ФЛОС» не оказывает. Исполнителю услуг было передано заявление о расторжении договора и возврате денежных средств. Однако деньги организация не вернула.

Управление обратилось с исковым заявлением в защиту прав конкретного потребителя в Кировский районный суд г. Самары. В исковом заявлении Управление просило взыскать в пользу потребителя денежные средства по договору, взыскать неустойку, компенсацию морального вреда, а также штраф. По результатам рассмотрения искового заявления 05.11.2020 судом вынесено решение удовлетворить иск.

Как можно заметить, основная проблема, возникающая у социально уязвимой категории потребителей связана с нарушением их права на информацию.

Важно обратить внимание на то, что основные положения о праве потребителя на информацию, изложенные в статьях 8, 9, 10, 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», имеют общий характер и распространяются на всех потребителей, включая и инвалидов.

Однако в случае полного выполнения требований Закона в части предоставления необходимой информации со стороны продавца (изготовителя, исполнителя) не всегда данная информация может оказаться доступной для потребителя-инвалида. Связано это может быть с определенными функциями организма, приводящие к ограничению

жизнедеятельности человека. Все это детерминирует наступление потребительского риска у указанной категории потребителей.

Л.Н. Осауленко выделяет следующие виды потребительских рисков, с которыми могут столкнуться потребители-инвалиды по причине недоступности потребительской информации:

- ограничение физической возможности совершить покупку ввиду отсутствия информации в удобном и доступном формате для лиц с нарушением сенсорных функций;
- отсутствие информации об особенностях эксплуатации товара лицами с ограниченными возможностями [68, с. 25].

На практике права инвалидов-потребителей на информацию защищаются исходя из общего характера положений Закона о защите прав потребителей, без какого бы то ни было указания на социальную уязвимость инвалидов как потребителей.

К примеру, договор купли-продажи был признан недействительным в силу того, что истец, являющийся инвалидом, фактически был лишен возможности до заключения договора получить информацию о потребительских качествах и характеристиках, позволяющую разумно и свободно осуществить выбор действительно необходимых ему товаров. При этом демонстрация прибора не свидетельствовала о возможности истцом получить всю необходимую информацию о потребительских свойствах товара [2].

Однако, не применительно к сфере защиты прав потребителей, суд признал, что несоблюдение и невыполнение МБОУ требований по обеспечению инвалидам условий для беспрепятственного доступа к информации затрагивает интересы неопределенного круга инвалидов, а также нарушает их право на достойную жизнь и свободное развитие [48]. В данном случае отсутствовал доступ для инвалидов по зрению к интернет-сайту образовательного учреждения, что суд признал нарушением прав

граждан, гарантированных Конституцией РФ, а также Федеральным законом № 181-ФЗ.

Таким образом, права потребителей-инвалидов нуждаются в усиленной защите посредством определенной их дифференциации. На данную проблему обращает внимание Роспотребнадзор, отмечая в его территориальные органы ежегодно поступает более 20 тыс. обращений от представителей социально уязвимых групп потребителей, связанных с нарушением их прав. В отдельных субъектах РФ доля таких обращений превышает 20% [90]. Роспотребнадзором принимаются все необходимые меры для защиты прав таких граждан [25].

Особенность правового положения инвалидов в современном обществе обусловлена их невозможностью в силу физических или психических особенностей участвовать полноценной жизни общества.

Если обратиться к нормам международного права, то можно увидеть, что в ст. 1 Конвенции о правах инвалидов [35], к инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Отечественный законодатель инвалидом признает лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты (ст. 1 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 181-ФЗ) [106].

Статья 14 Федерального закона № 181-ФЗ раскрывает особенности реализации такого права инвалида как право на информацию, предоставляющее возможность получения сведений о реальной действительности. Именно от обеспеченности инвалида правом на

информацию находится в прямой зависимости реализация ими других прав и свобод. В качестве основных механизмов обеспечения инвалидов правом на информацию в ст. 14 Федерального закона № 181-ФЗ названы: рельефно-точечный шрифт Брайля (средство для чтения книг), язык жестов (средство межличностного общения), услуги по сурдопереводу, тифлосурдопереводу, предоставление сурдотехники, обеспечении тифлосредствами, услуги по переводу с использованием русского жестового языка.

Часть 2 ст. 9 Конвенции о защите прав инвалидов обязывает государства-участников принять надлежащие меры, направленные на обеспечение инвалидов доступностью посредством оснащения зданий и других объектов знаками азбуки Брайля, развивать другие формы, обеспечивающие инвалидам доступ к информации.

Как можно заметить, реализация права инвалидов на информацию имеет определенные особенности. Однако, в Законе о защите прав потребителей, реализация права на информацию изложена применительно ко всем потребителям в независимости от их социальной уязвимости, препятствующей полноценному восприятию общедоступной для всех информации.

Обозначенная проблема в последнее время находится в поле зрения международной общественности.

Так, Коллегией Евразийской экономической комиссии в 2019 году были приняты Рекомендации «Об Общих подходах к установлению особых мер защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей» (далее – Рекомендации) [95]. К отдельным категориям потребителей Рекомендации, помимо инвалидов относят несовершеннолетних и пожилых людей, специфика жизнедеятельности которых в силу их возрастных, физических и психических особенностей, влияющих на способность объективно оценивать ситуацию, может привести к возникновению потребительского риска, сопряженного с ущербом. Поэтому, Рекомендации обращают внимание на необходимость учитывать при проведении государственной политики в

сфере защиты прав потребителей особенности отдельных категорий потребителей.

В части доступности информации для указанной категории потребителей Коллегия Евразийской экономической комиссии рекомендует государствам-участникам предусмотреть особые меры их защиты, в частности:

- обеспечение возможности получения отдельными категориями потребителей (например, инвалидами с нарушениями функций слуха и (или) зрения) информации о товарах (работах, услугах) в доступной для них форме и на безвозмездной основе (подп. «а» п. 6 ст. 9 Рекомендаций);
- установление особых мер ответственности продавцов (исполнителей) за введение отдельных категорий потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств, качества, доступности и (или) выгоды цены товаров (работ, услуг), условий заключаемого договора с потребителем и др. (подп. «б» п. 6 ст. 9 Рекомендаций);
- создание и развитие информационных ресурсов, содержащих сведения о защите прав потребителей отдельных категорий потребителей, в рамках интегрированной информационной системы Союза (подп. «г» п. 6 ст. 9 Рекомендаций);
- разработка и внедрение программ информирования граждан, учитывающих особенности восприятия информации отдельными категориями потребителей (подп. «д» п. 6 ст. 9 Рекомендаций).

В 2017 году Минтрудом был подготовлен законопроект «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части установления особых мер защиты прав потребителей из числа инвалидов, лиц пожилого возраста и детей» [92].

Данный законопроект предусматривает ряд дополнительных прав для потребителей-инвалидов и корреспондирующие обязанности продавца (изготовителя, исполнителя).

В частности, законопроектом предусмотрено ст. 4 Закона о защите прав потребителей дополнить п. 6, в котором предусматривается обязанность продавца (исполнителя), которому потребитель сообщил об имеющихся у него потребностях и ограничениях, передать товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования с учетом указанных потребностей и ограничений.

Статью 8 Закона о защите прав потребителей предлагается дополнить п. 3, в котором предусматривается обязанность продавца (исполнителя) по предоставлению необходимой информации указанным лицам с помощью технологий, учитывающих имеющиеся у них особые потребности, связанные с ограничением жизнедеятельности, состоянием здоровья или возрастом, своевременно и без дополнительной оплаты.

Статью 10 Закона о защите прав потребителей разработчики законопроекта предлагают дополнить указанием во втором предложении п. 1 на способы доведения информации до потребителей, являющихся инвалидами, в том числе по слуху и по зрению, лицами пожилого возраста или несовершеннолетними лицами.

В первом предложении п. 3 ст. 10 Закона о защите прав потребителей кроме доведения до сведений потребителя информации посредством технической документации дополнить возможностью дублирования данной информации для потребителей-инвалидов по зрению и по слуху звуковой и зрительной информации о товарах (работах, услугах), а также знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В целом, соглашаясь с авторами законопроекта, следует отметить, что без их внимания осталась такая категория инвалидов, как колясочники, которым, к примеру, информация, размещенная на стендах, посвященных

правам потребителей, о режиме работы может быть недоступна из-за их размещения выше уровня их глаз.

Кроме того, вводя в Закон о защите прав потребителей категорию потребителей, нуждающихся в особых мерах защиты, представляется, что необходимо таких лиц объединить общим понятием - «социально уязвимая категория потребителей», к которым относятся инвалиды, лица пожилого возраста и несовершеннолетние. Такое положение вполне соответствовало бы Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, которая апеллирует понятием «социально уязвимая группа населения» применительно к людям с ограниченными возможностями, граждан старшего поколения и детей.

В связи с изложенным Преамбулу Закон «О защите прав потребителей» целесообразно было бы дополнить положением следующего содержания: «социально-уязвимая категория потребителей – граждане с ограниченными возможностями (инвалид), граждане старшего поколения и несовершеннолетние».

Таким образом, принятие предлагаемых Минтрудом поправок к Закону о защите прав потребителей, а также введение социально уязвимой категории потребителей позволит защитить права данной категории граждан с учетом их физических или психических особенностей участия в жизни общества, что соответствовало бы нормам международного права, а также требованиям отечественного законодателя в части обеспечения прав инвалидов на информацию.

3.2 Обобщение практики защиты прав потребителей

Ввиду постоянного совершенствования Закона о защите прав потребителей, в результате которых появляются новые механизмы правовой защиты, на практике возникают многочисленные споры. В связи с чем, Верховный Суд РФ проводит обзоры, в которых освещает наиболее

актуальные вопросы, возникшие в практике судов с целью дальнейшего формирования единства судебной практики и обеспечения единообразия в толковании норм права при рассмотрении дел по спорам о защите прав потребителей.

Так, Верховный Суд РФ в 2020 году выпустил Обзор, в котором освещены наиболее актуальные вопросы, возникшие в практике судов в 2018 - 2020 годах [43].

Прежде всего, в данном обзоре были обобщены требования потребителей о возврате товара или об устранении недостатков товаров, работ.

Так, по истечении 15 дней можно вернуть сломанный технически сложный товар при наличии существенного недостатка. При этом производственный характер недостатка еще не говорит о том, что тот существенный [54].

Требование об устранении недостатков работ, выполненных с существенными недостатками, для которых установлен срок службы, может быть заявлено не позднее 10 лет со дня принятия результатов работ [55]. Если же работы выполнены с существенными недостатками и требование об их устранении проигнорировано, то потребитель вправе отказаться от договора и потребовать компенсацию убытков [56].

Много споров на практике возникает по вопросу экспертизы товара, которую признают незаконной в следующих ситуациях:

- лица, участвующие в деле, не были уведомлены о проведении экспертизы, хотя и изъявили желание в ней участвовать;
- эксперт самостоятельно собрал материалы для проведения экспертизы;
- выводы сделаны на основании фотоматериалов, а в заключении указано, что проводился осмотр [57].

Возникают споры по вопросам претензионного порядка урегулирования споров по потребительским договорам. При этом суды

признают договорное условие об обязательном претензионном порядке урегулирования возникшего спора как ограничивающее право потребителя на доступ к правосудию [58]. Несмотря на то что данный пример касается договора банковского вклада, данная позиция носит универсальный характер. Например, в недавнем споре 18-й ААС применил ее к договору подряда [71].

Можно выделить споров, возникающих по вопросу применения мер ответственности к продавцу.

Так, если продавец не исполнил или исполнил с задержкой решение о выплате потребителю штрафа и компенсации морального вреда, то к нему можно применить те же меры ответственности, поскольку продавец совершил новое нарушение [59].

Деньги за некачественный товар возвращены, но потребителю нужно доплатить, чтобы купить аналогичный товар. В таких случаях, разницу в стоимости должен возместить продавец. Стоимость аналога определяется на момент разрешения спора [60].

Если некачественный товар куплен в кредит, то продавец обязан вернуть сумму погашенного кредита и плату за него, только если сам предоставил этот кредит (товар приобретен с отсрочкой или рассрочкой платежа) [61].

Независимая экспертиза для определения ущерба по ОСАГО была проведена до обращения в страховую компанию. В случае нарушения своих обязательств страховщик должен компенсировать затраты на экспертизу, даже если при этом превышает лимит его ответственности [62].

Требование о применении мер ответственности за некачественные услуги ЖКХ заявлены членами семьи гражданина-потребителя. Совместно проживающие с собственником члены его семьи вправе требовать взыскания убытков и компенсации морального вреда, даже если не являются сторонами спорного договора [63].

Президиум Верховного Суда РФ подытожил практику, согласно которой нельзя уступить право на получение потребительского штрафа до присуждения его cedentu-потребителю [43]. Тенденция ограничивать деятельность профессиональных скупщиков требований, вытекающих из потребительских споров, проявилась еще в конце 2017 года, когда было принято постановление Пленума Верховного Суда РФ об ОСАГО [78]. Пленум указывал, что право на получение потребительского штрафа не может быть уступлено. Потребитель может уступить только присужденный штраф. Разумеется, в такой ситуации смысл уступки теряется.

На то, что данная позиция может быть применена к другим правоотношениям, в мае прошлого года указала коллегия по гражданским делам. Идентичную позицию в отношении штрафа по ДДУ заняла и коллегия по экономическим спорам в феврале 2020 года [66].

Кроме того, аналогичные обобщения проводятся и областными судами в связи с тем, что с развитием правоотношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей, судами накапливается новый опыт рассмотрения данной категории дел, требующий самостоятельного анализа и обобщения.

Так, Федеральным законом от 29.07.2018 г. № 250-ФЗ в преамбулу Закона о защите прав потребителей введен еще один участник правоотношений, регулируемых данным Законом, как владелец агрегатора информации о товарах (услугах). В настоящее время количество дел по спорам, предъявляемым потребителями к агрегаторам информации о товарах (услугах) в связи с реализацией им товара (услуги) ненадлежащего качества, увеличивается.

При этом одной из особенностей при разрешении данных споров является довод ответчиков о необходимости предъявления потребителем претензии по качеству приобретенного товара (услуги) и ведения ответчиком претензионной работы с данным потребителем исключительно в порядке электронного документооборота, как то предусмотрено договором купли-

продажи и Правилами приобретения товара через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», в связи с чем претензия, поданная потребителем в простой письменной форме к рассмотрению ответчиками не принимается, и нарушения прав потребителей в несоблюдении ответчиком порядка добровольного урегулировании спора не имеется.

Не принимая указанные доводы во внимание, суды приходят к правильному выводу о недопустимости ограничения прав потребителей в выборе способа защиты своего нарушенного права, в т.ч. на общение с ответчиком не только посредством электронного вида связи, поскольку каких-либо ограничений в указанной части действующее законодательство не содержит, а заключаемые с потребителями договора не должны содержать условия, противоречащие действующему законодательству и ухудшающие их положение, в связи с чем поступающие в письменной форме обращения потребителей должны быть рассмотрены лицами, которым они адресованы, в установленном законом порядке, в противном случае к указанным лицам возможно применение санкций, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.

Так, суд удовлетворил иски требования Я. к ООО, приняв отказ истца от исполнения договора купли-продажи сотового телефона. Определением судебной коллегии по гражданским делам Самарского областного суда от 31.10.2019 г. решение суда оставлено без изменений, в т.ч. в части взыскания с ответчика штрафных санкций, согласившись с выводами суда, что отсутствие реакции ответчика на претензию истца, поданную в простой письменной форме, следует расценивать как бездействие ответчика и отсутствие намерения разрешить данный вопрос в добровольном порядке, приведшее к нарушению прав истца и давшее ему право на предъявление в суд вышеуказанных требований [44].

Анализ гражданских дел свидетельствует, что наибольшее затруднение вызывает у судов установление признаков существенности недостатка товара, определенных пп. а, б, д п. 13 Постановления № 17.

Так, пп. «а» п. 13 Постановления № 17 указывает, что к существенным относится недостаток товара, устранение которого невозможно в техническом плане, т.е. посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения товара в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, или условиями договора.

Разрешая споры, обоснованные наличием на приобретенном истцом товаре недостатка, подпадающего под указанный выше признак существенности, и удовлетворяя такие требования, суды, принимая во внимание заключение специалистов (экспертов), согласно которым способы устранения выявленного на товаре недостатка отсутствуют и возможна лишь его замена на иное аналогичное устройство, в ряде случаев указывают на то, что замена ответчиком товара на функционально идентичное устройство не является способом устранения недостатка товара и что факт его замены подтверждает наличие в товаре существенного недостатка по признаку его технической неустранимости.

При этом суды не принимают во внимание то обстоятельство, что Закон о защите прав потребителей не содержит каких-либо предписаний относительно того, каким образом должен быть устранен выявленный в товаре недостаток. Соответственно, наличие подтвержденной соответствующими доказательствами возможности устранить недостаток товара путем замены изделия на функционально идентичное устройство, исключает применение правил пп. «а» п. 13 Постановления № 17 и установление предусмотренного им признака существенности выявленного на приобретенном истцом товаре недостатка [64].

В то же время, наличие технической возможности устранения недостатка, в т.ч. путем замены изделия на функционально идентичное устройство, не исключает наличие на товаре недостатка, подпадающего под иные признаки существенности, предусмотренные, в частности, пп. «б» п. 13

Постановления № 17, а именно несоразмерности расходов, необходимых для устранения такого недостатка.

При этом критерий соразмерности отнесен законодателем к оценочной категории, им указано, что в отношении технически сложного товара несоразмерность расходов на устранение недостатков товара определяется судом исходя из особенностей товара, цены товара либо иных его свойств.

Соответственно суды допускают различный подход в определении данного признака существенности, что в свою очередь влечет неоднородность судебной практики при разрешении аналогичных споров.

Представляется, что наиболее обоснованным является такой подход, согласно которому несоразмерными расходами, необходимыми для устранения недостатка, суды признают расходы, превышающие 50% (51% и более) покупной стоимости данного товара, т.е. стоимости, уплаченной потребителем при его приобретении.

Так, решением Промышленного районного суда г. Самары от 28 февраля 2019 г. частично удовлетворены исковые требования К. к ООО об отказе от некачественного товара, в его пользу взыскана стоимость телефона - 41 990 руб., компенсация морального вреда, штрафные санкции.

При этом суд исходил из того, что на приобретенном истцом товаре имеется существенный недостаток, предусмотренный пп. «а» п. 13 Постановления № 17; дефект товара является неустранимым, аппарат не подлежит ремонту, а замена смартфона на новое устройство той же марки и модели не является способом ремонта, в товаре в процессе эксплуатации проявился производственный недостаток, наличие которого не позволяет использовать товар по назначению.

Не согласившись с выводами суда первой инстанции, судебная коллегия по гражданским делам Самарского областного суда 10.06.2019 г. отменила решение суда, исковые требования К. оставила без удовлетворения, указав, что действующее законодательство не содержит каких-либо предписаний относительно того, каким образом должен быть устранен

выявленный недостаток - путем использования запасных частей либо путем замены товара аналогичным изделием, в связи с чем ссылка суда первой инстанции на то обстоятельство, что замена изделия на функционально идентичное устройство не является способом ремонта товара, а потому выявленный недостаток является неустранимым, что дает потребителю право сразу обратиться к импортеру с требованием о возврате уплаченной за товар денежной суммы, является несостоятельной, а учитывая, что стоимость устранения недостатка путем замены устройства не превышает стоимость телефона, не приближена к стоимости самого товара, то выявленный в телефоне недостаток не подпадает под понятие существенного недостатка, и оснований для удовлетворения заявленных К. требований не имеется.

Однако, определением Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 28.01.2020 г. апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Самарского областного суда от 10 июня 2019 г. отменено, решение Промышленного районного суда г. Самары от 28 февраля 2019 г. оставлено в силе [67].

При этом суд кассационной инстанции, соглашаясь с выводами суда апелляционной инстанции об устранимости выявленного на приобретенном истцом товаре недостатка, исходил из того, что данный недостаток является существенным по признаку, установленному пп. «б» п. 13 Постановления № 17, в силу несоразмерности расходов, необходимых на его устранение, поскольку стоимость товара составляет 41990 руб., стоимости наиболее подходящей по характеристикам модели Apple iPhone - 23990 руб., что составляет более 50% от стоимости устройства, а именно 57%.

В другом случае, мировой судья, приняв во внимание заключение судебной экспертизы о наличии на товаре производственного дефекта, стоимость устранения которого составляет 12 200 руб. при покупной стоимости товара 22 070 руб., пришел к выводу, что выявленный недостаток является существенным по признаку несоразмерности расходов, необходимых для его устранения (55% от стоимости товара), а заявленные Б.

требования обоснованными. В связи с чем, в удовлетворении исковых требований Б. было отказано на основании переоценки выводов мирового судьи о существенном характере недостатка на спорном товаре, с указанием на то, что стоимость ремонтных работ - 55% от стоимости товара - не приближена и не превышает стоимости самого товара, а соответственно указанный недостаток не является существенным [44].

Однако, данные выводы районного суда не согласуются с признанной обоснованной практикой судов, устанавливающих существенный характер недостатка, если расходы, необходимые для его устранения, превышают 50% (составляют 51% и более) покупной стоимости данного товара.

При этом районный суд не принял во внимание, что критерий соразмерности отнесен законодателем к оценочной категории, а каких-либо иных обстоятельств для переоценки выводов мирового судьи, кроме несогласия с его выводами об отнесении вышеуказанного процентного соотношения стоимости товара и стоимости устранения недостатка на данном товаре, районным судом не установлено и не указано.

Изучая практику судов по применению пп. «д» п. 13 Постановления № 17, устанавливающего такой признак существенности недостатка, как повторность его проявления после проведения мероприятий по его устранению, необходимо отметить следующую ситуацию, вытекающую из позиции судов, о том, что одним из способов устранения недостатка товара является замена ответчиком товара на функционально идентичное устройство.

При выборе ответчиком такого способа устранения недостатка происходит замена некачественного товара на иное функционально идентичное устройство, обладающие иными идентификационными признаками, чем замененное устройство.

В то же время данный способ устранения недостатка по своим юридическим последствиям не является аналогичным способу удовлетворения требований потребителя, предусмотренного абз. 2, 3 ст. 18

Закона о защите прав потребителей - замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) либо на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, когда товар, переданный потребителю взамен некачественного, является самостоятельным объектом с самостоятельной историей приобретения, исчисления гарантийных сроков, выявления периода возникновения недостатков и т.д.

В случае замены некачественного товара иным функциональным идентичным устройством, как способа устранения недостатка, вновь переданный товар не является самостоятельным объектом, возникновение правоотношений потребителя с продавцом (изготовителем, импортером) в отношении данного товара исчисляется с момента приобретения первоначального товара, и при выявлении на данном товаре какого-либо недостатка, его характер и наличие признаков существенности изучается в совокупности с недостатками, проявившимися на замененном товаре, и в зависимости от характера данного недостатка он может быть признан существенным, как по признаку повторности, так и по признаку неоднократности.

Так, Т. обратился в суд с иском к ООО о безвозмездном устранении недостатка, взыскании компенсации морального вреда, штрафа, указав, что 08.03.2017 г. приобрел в ООО смартфон Apple iPhone, уплатив за него 49 990 руб.

07.03.2019 г., по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет с момента приобретения, указанный смартфон в рамках устранения производственного дефекта - перестал работать и заряжаться, заменен на другой аналогичный товар, который впоследствии вновь перестал работать, что подтверждается экспертным заключением ООО, согласно которому смартфон не включается и не заряжается, производственный дефект вызван выходом из строя системной платы, которая подлежит замене. В связи с

отсутствием возможности производства замены системной платы, ремонт возможен путем замены устройства.

07.10.2019 г. Т. обратился к ответчику с претензией о безвозмездном устранении выявленного недостатка, которая оставлена ответчиком без ответа.

Решением Красноглинского районного суда г.о. Самара от 13.12.2019 г. исковые требования Т. о безвозмездном устранении недостатка удовлетворены. При этом суд исходил из того, что приобретенный Т. и замененный, впоследствии, в рамках ремонта смартфон, имел производственный недостаток, выразившийся в выходе из строя модуля системной платы, который проявился вновь после его устранения, является существенным по признакам повторности, что дает истцу право на предъявление ответчику вышеуказанных требований.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Самарского областного суда от 21.05.2020 г. решение суда в указанной части оставлено без изменений, признание выявленного на товаре, которым в качестве способа устранения выявленного дефекта заменен первоначально приобретенный некачественный товар, существенным по признаку повторности признано обоснованным.

При этом доводы апелляционной жалобы представителя ООО о необоснованном применении судом первой инстанции п. 6 ст. 19 Закона о защите прав потребителей, а соответственно предъявлении требований к ненадлежащему ответчику, судебной коллегией во внимание не приняты, поскольку несмотря на то, что первоначально дефект проявился на спорном товаре в пределах 2 лет с момента его приобретения, повторное его проявление имело место по истечении 2 лет, соответственно предъявление истцом требований к импортеру является обоснованным [44].

В то же время, применение в том или ином случае правил ч. 5 либо ч. 6 ст. 19 Закона о защите прав потребителей вызывает у судов определенные затруднения. Так, выбор ответственного за нарушение прав потребителя лица

зависит от периода выявления недостатка на приобретенном им товаре. Вопрос момента выявления недостатка и вызывает затруднения у судов при разрешении заявленного спора, поскольку под таковым в ряде случаев судами подразумевается момент предъявления соответствующих требований, что нельзя признать обоснованным, поскольку момент выявления недостатка и момент предъявления соответствующих требований могут не совпадать по времени, но правовое значение для правильного определения нормы права, которой следует руководствоваться, имеет именно момент выявления недостатка.

Данный момент может быть подтвержден датой направления претензии истца, датой проведения досудебного исследования товара и т.д., если впоследствии, в т.ч. в ходе судебного следствия, выводы специалиста и сведения, отраженные в претензии истца, нашли свое подтверждение.

Сроки же предъявления соответствующих требований соответствующему ответчику определяются сроками исковой давности, которые по данной категории дел составляют 3 года с момента выявления недостатка.

Так, решением Октябрьского районного суда г.о. Самара от 05.11.2019 г. отказано в удовлетворении исковых требований К. к ООО о расторжении договора купли-продажи, взыскании денежных средств уплаченных за товар, неустойки, компенсации морального вреда, на том основании, что выявленные на спорном товаре недостатки являются технически устранимыми, в т.ч. путем замены товара аналогичным изделием, требований об их устранении истец не предъявлял, что в силу ч. 6 ст. 19 Закона о защите прав потребителей препятствует ему заявить требование об отказе от некачественного товара и возврате уплаченных за него денежных средств.

Судебной коллегией было установлено, что 25 апреля 2017 года между К. и ООО заключен договор купли-продажи сотового телефона Apple iPhone стоимостью 56 771 рублей 50 копеек и сотового телефона Apple iPhone стоимостью 50 141 рублей 50 коп. В феврале 2019 года указанные аппараты

самопроизвольно отключились, после чего не включились. 28.02.2019 г. К. обратился в ООО за выявлением причин отключения телефонов.

Согласно выводам, содержащимся в акте экспертизы и в акте экспертизы, ООО, представленные к экспертизе мобильный смартфон Apple iPhone и смартфон Apple iPhone имеют дефект в виде полного нарушения работоспособности аппарата - аппарат не включается, также в аппарате неисправен дисплейный модуль, что приводит к нарушению работоспособности и что было подтверждено проведенными исследованиями. Данные дефекты являются критическими (ГОСТ 15467-79). Причиной образования выявленных дефектов являются скрытые дефекты электрической цепи основной платы. Данные дефекты имеют скрытый производственный характер, то есть возникли на этапе производства. Следы нарушения правил эксплуатации, которые могли стать причиной образования выявленного дефекта, в т.ч. следы несанкционированного ремонта, механического повреждения, повреждения электрическим током, попадания влаги либо других инородных частиц и т.д., не выявлены.

25 апреля 2019 года, т.е. в пределах 2 лет с момента приобретения, истцом в адрес ответчика направлена претензия о расторжении договора купли-продажи, возврате денежных средств, уплаченных за товар ненадлежащего качества, возмещении убытков в связи с проведением экспертизы. 15.05.2019 г. сотовые телефоны переданы истцом ответчику. 17.06.2019 г. телефоны возвращены истцу, при этом каких-либо сведений о результатах их проверки, наличия либо отсутствия заявленных дефектов, акты возврата не содержали.

Отказывая в удовлетворении заявленных требований, суд руководствовался правилами ч. 6 ст. 19 Закона о защите прав потребителей, исходя из даты предъявления истцом указанных выше требований [44].

Вместе с тем, в данном случае недостатки выявлены в пределах 2 лет со дня передачи товара, что подтверждается претензией истца от 25.04.2019 г. и заключениями специалиста ООО, выводы которых ответчиком не

опровергнуты, самостоятельное исследование товаров ответчиком не проводилось, о проведении судебной экспертизы не заявлялось, и указанные заключения были приняты судом в качестве надлежащего доказательства по делу.

Соответственно суду надлежало руководствоваться ч. 5 ст. 19 Закона о защите прав потребителей, согласно которой при выявлении любого существенного, а не только технически неустранимого, недостатка, подпадающего под признаки пп. «а – г» п. 13 Постановления № 17, истец вправе предъявить любое требование, предусмотренное ст. 18 Закона о защите прав потребителей, в т.ч. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченных за некачественный товар денежных средств.

Наличие же существенного недостатка на спорном товаре нашло свое подтверждение в ходе судебного следствия, поскольку установлена несоразмерность расходов, необходимых для устранения данного недостатка.

Другой пример, решением Красноглинского районного суда г.о. Самара от 25.09.2019 г. удовлетворены искивые требования А. к АО об отказе от исполнения договора купли-продажи телефона Apple iPhone и возврате уплаченной за него суммы.

При этом суд исходил из того, что производственный дефект на приобретенном истцом товаре выявлен в течение 15-ти дней с момента его приобретения, наличие данного дефекта подтверждено заключением судебной экспертизы, соответственно требования потребителя, которые не были удовлетворены ответчиком в добровольном порядке, являются обоснованными, независимо от того являются ли выявленные недостатки существенными.

Отменяя решение суда, судебная коллегия по гражданским делам Самарского областного суда в своем определении от 25.09.2019 г., указала, что в данном случае, хотя претензия по качеству товара и направлена истцом ответчику в 15-дневный срок с момента приобретения товара, но заявленный

в претензии недостаток: телефон не работает, не нашел своего подтверждения ни в ходе проведения ответчиком проверки качества товара, ни в ходе проведения судебной экспертизы.

Судебным экспертом выявлен иной производственный недостаток - неработоспособность основной камеры, что не препятствовало истцу (по сведениям ПАО) использовать телефон по назначению.

Данный недостаток, как указала судебная коллегия, выявлен впервые по истечении 15-ти дней после приобретения товара, в своей претензии истец на данный недостаток не ссылался, соответственно возможность удовлетворения заявленных им требований зависела от признания указанного недостатка существенным. В данном случае выявленный недостаток - неработоспособность основной камеры - является устранимым, стоимость его устранения составляет менее 50% стоимости товара, что свидетельствует об отсутствии признаков существенности и препятствует удовлетворению требований истца об отказе от исполнения договора купли-продажи телефона Apple iPhone и возврате уплаченной за него суммы [44].

Также, анализируя практику применения судами ч. 6 ст. 19 Закона о защите прав потребителей необходимо отметить установленную данной нормой права последовательность предъявления потребителем требований, вызванных фактом приобретения товара ненадлежащего качества, к изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру).

Изначально, выявив на товаре существенный недостаток, подпадающий под признаки, предусмотренные п. 13 Постановления № 17, потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) лишь требование о безвозмездном устранении выявленного недостатка.

И только в случае нарушения указанными лицами установленного ч. 6 ст. 19 Закона о защите прав потребителей 20-дневного срока, исчисляемого в календарном порядке, устранения выявленного дефекта, либо установления

технической невозможности устранения дефекта, потребитель вправе предъявить иные, предусмотренные ст. 18 названного Закона требования, в т.ч. требование о возврате стоимости некачественного товара.

Несоблюдение потребителем указанной последовательности и предъявление требований об отказе от исполнения договора купли-продажи, возврате стоимости некачественного товара в нарушение этой последовательности обоснованно расценивается судами как необходимость отказа в их удовлетворении [65].

Также необходимо отметить, что при рассмотрении указанной категории дел установление наличия на товаре существенного недостатка, и конкретного признака существенности, является обстоятельством, имеющим значение для дела, в то время как в ряде случаев суды при удовлетворении требований потребителя в своих суждениях ограничиваются лишь указанием на производственный характер выявленного недостатка.

Вместе с тем, не каждый производственный недостаток является существенным, влекущим за собой удовлетворение заявленных потребителем требований (за исключением 15-дневного периода выявления недостатка, установленного абз. 8 ч. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей), и такое суждение суда нельзя признать достаточным для правильного разрешения заявленного спора.

Так, У. обратилась в Автозаводский районный суд г.о. Тольятти с иском к ООО о возврате стоимости некачественного товара, уточнив впоследствии требования на безвозмездное устранение производственного недостатка принадлежащего ей смартфона.

Удовлетворяя заявленные требования решением от 31.10.2019 г., суд исходил из того, что выявленный экспертом дефект является производственным, образовался по причинам, возникшим до передачи товара потребителю, является устранимым в условиях авторизованного сервисного центра путем замены устройства на эквивалентное, стоимость устранения недостатка в телефоне истца не превышает 50% от стоимости

товара, и пришел к выводу, что выявленный на спорном товаре дефект нарушает условия договора купли-продажи, в соответствии с которым ответчик взял на себя обязательства по передаче истцу смартфона, соответствующего требованиям нормативной документации, в связи с чем требования истца о безвозмездном устранении выявленного недостатка в силу п. 1 ст. 18 Закона подлежат удовлетворению.

Судебная коллегия по гражданским делам Самарского областного суда 13.03.2020 г. решение суда отменила, искивые требования У. оставила без удовлетворения, указав, что в данном случае производственный недостаток на спорном товаре выявлен за пределами 2 лет с момента его приобретения, соответственно требования истца подлежали рассмотрению по правилам ч. 6 ст. 19 Закона о защите прав потребителей, согласно которой потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатка в спорном товаре не только при наличии его производственного характера, но и при наличии любого из указанных в пункте 13 Постановления № 17 признаков существенности данного недостатка.

Удовлетворяя требования истца, суд наличие какого-либо существенного недостатка не установил.

Доводы истца, что выявленный дефект подпадает под признаки, предусмотренные пп. б п. 13 названного постановления Пленума ВС РФ, опровергаются представленным самим истцом заключением ООО, с которым согласился и суд первой инстанции, согласно которому выявленный на спорном товаре недостаток является устранимым, и стоимость его устранения не превышает 50% от стоимости товара: ориентировочная стоимость замены устройства в авторизованном сервисном центре составит от 23630 рублей до 26 500 рублей, что в среднем составляет 24 710 руб., или 49,43% от стоимости товара на момент его приобретения (49990 рублей).

Соответственно указанные затраты нельзя считать приближенными к стоимости или превышающими стоимость самого товара, в связи с чем,

выявленный в телефоне недостаток не подпадает под понятие существенного недостатка, предусмотренного пп. б п. 13 Постановления № 17.

Иных признаков существенности недостатка на спорном товаре также не установлено.

При таких обстоятельствах, как указала судебная коллегия, правовых оснований для удовлетворения требований У. как о безвозмездном устранении выявленных недостатков, так и компенсации понесенных ею расходов, не имелось, в связи с чем решение суда первой инстанции отменено с принятием нового решения об отказе в удовлетворении исковых требований У. [44].

Также при рассмотрении указанной категории дел в ряде случаев суды допускают ошибки при определении стоимости товара, подлежащей возврату потребителю. Так, в соответствии со ст. 24 Закона о защите прав потребителей при возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

Применение судами взаимосвязи указанных норм права при разрешении споров в отношении такого товара как бытовая техника нельзя признать обоснованным.

Правила ст. 24 Закона о защите прав потребителей направлены на полное возмещение убытков, вызванных приобретением некачественного товара, и восстановления покупательской способности потребителей в случае, если на момент возникновения (разрешения) спора стоимость данного или аналогичного товара превышает ту стоимость, за которую он был приобретен.

Вместе с тем, в отношении предметов бытовой техники, как правило, такие обстоятельства отсутствуют, и стоимость некачественного товара на момент возникновения (разрешения) спора является существенно ниже той,

за которую он был приобретен, соответственно взыскание такой новой стоимости с возмещением разницы до стоимости, за которую товар был приобретен, нельзя признать обоснованной. В ряде случаев во взыскании такой разницы суды отказывают, говоря о том, что она равна нулю, и взыскивают только новую стоимость спорного товара, что не влечет полного восстановления нарушенных прав потребителя.

Кроме того, ст. 18 Закона о защите прав потребителей прямо говорит о том, что возврату подлежит именно уплаченная за приобретенный потребителем товар стоимость, и если уж имеет место увеличение стоимости такого товара, то применению подлежат правила ст. 24 Закона о защите прав потребителей.

Так, решением Центрального районного суда г.о. Тольятти от 20.08.2019 г. постановлено взыскать с АО в пользу Т. стоимость некачественного товара, установленную на момент разрешения спора, в сумме 26 830,00 рублей, разницу в цене товара в размере 31 170,00 руб., с учетом того, что приобретен товар истцом был за 58 000,00 руб. которые и надлежало бы взыскать с ответчика [44].

При разрешении заявленных подобным образом требований, суду необходимо было в силу ст.ст. 12, 56 ГПК РФ, поставить данный вопрос на обсуждение, разъяснив истцу право на уточнение, изменение исковых требований, определить какие нормы права следует применить к установленным обстоятельствам и разрешить заявленный спор в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Обоснованным следует признать подход судов, когда данные обстоятельства определяются не формально, исключительно из момента выявления недостатка, а принимая во внимание иные, имеющие значение для дела обстоятельства, в т.ч. поведение ответчика при предъявлении ему потребителем соответствующих претензий.

Одним из самостоятельных оснований для удовлетворения требований потребителя об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате

уплаченной за такой товар суммы, о замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, является нарушением ответственными лицами установленных данным Законом сроков устранения недостатков товара. В то же время исчисление данных сроков должно производиться не только с момента непосредственной сдачи товара в ремонт, и учитываться должен не только срок нахождения товара в ремонте, но учету подлежит и момент выявления дефекта.

Изучаемая в данном случае категория дел предполагает, что одним из видов доказательств, которое стороны представляют в подтверждение своих доводов и возражений, является экспертиза, в т.ч. назначаемая судом по их ходатайству либо по своей инициативе.

В свою очередь качество экспертного заключения, его информативность и возможность использования в качестве надлежащего доказательства по делу зачастую зависит от правильности постановки судом вопросов, подлежащих разрешению экспертом.

В связи с чем необходимо отметить, что понятие существенного недостатка носит правовой характер, и вывод о наличии на спорном товаре именно такого недостатка может быть сделан только судом, соответственно постановка вопроса о наличии на спорном товаре существенного недостатка на разрешение эксперта невозможна.

В свою очередь определение стоимости устранения недостатка относится к компетенции эксперта, но в ряде случаев суды такие вопросы перед ним не ставят, что препятствует правильному и своевременному разрешению вопроса о наличии либо отсутствии на спорном товаре существенного недостатка, подпадающего под признаки пп. «б» п. 13 Постановления № 17.

При этом в большинстве случаев нельзя признать обоснованным поручение эксперту определения рыночной стоимости спорного товара на момент рассмотрения дела, поскольку, как указывалось выше, правового

значения данное обстоятельство при разрешении изучаемой категории дел не имеет.

В заключение третьей главы следует сделать следующие выводы.

Во-первых, Преамбулу Закон «О защите прав потребителей» целесообразно дополнить такой категорией потребителей, как социально-уязвимых, т.е. граждане с ограниченными возможностями (инвалид), граждане старшего поколения и несовершеннолетние.

Во-вторых, обобщение дел по защите прав потребителей показало, что суды в большинстве случаев правильно применяли материальный закон и нормы процессуального права, с учетом особенностей судопроизводства по данным гражданским делам, однако, необходимо обратить внимание судов на выявленные недостатки, в целях исключения подобных нарушений при разрешении споров, вытекающих из законодательства о защите прав потребителей.

Заключение

В заключительной части магистерской диссертации, необходимо сделать следующие выводы.

В первой главе работы были рассмотрены общие положения института защиты прав потребителей.

При рассмотрении отношений, которые регулируются законодательством о защите прав потребителей, был сделан вывод о том, что во всех случаях, когда возникает сомнение в вопросе о том, применяется ли Закон о защите прав потребителей к конкретному договору или к конкретным сложившимся правоотношениям, решающими факторами становятся субъектный состав правоотношений и цели использования товаров, работ и услуг.

Проведенный анализ потребителя как субъекта права на защиту, показал, что потребитель имеет особый правовой статус лица, участвующего в соответствующих отношениях.

Особое внимание было уделено рассмотрению проблемы признания потребителем не только физических лиц, но и индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Автор магистерской диссертации придерживается позиции тех ученых, которые считают недопустимым расширительное толкование термина «потребитель» применительно к целям Закона о защите прав потребителей. Объясняется это тем, что сделки, заключаемые, как индивидуальными предпринимателями, так и юридическими лицами могут быть направлены как непосредственно на получение прибыли, так и опосредованно, имеющий вспомогательный и обеспечительный характер, которые также хотя и косвенно, но направлены на получение прибыли.

Поэтому, нельзя признать правильной практику защиты прав предпринимателей за счет искусственного расширения понятия потребителя,

которая должна достигаться за счет добросовестности, недопустимости злоупотребления правом.

В связи с приведенными суждениями был сделан вывод о том, что потребитель - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Во второй главе магистерской диссертации было исследовано содержание института защиты прав потребителей и рассмотрены такие вопросы, как основные права граждан-потребителей и система способов защиты их прав.

Рассматривая такое право потребителей, как право на просвещение, было отмечено, данное право в Российской Федерации в большей мере носит декларативный характер, несмотря на то, что некоторые меры в этой области принимаются.

Представляется, что право потребителей на просвещение в области защиты прав может быть реализовано по двум направлениям:

- путем изучения прав потребителей в качестве учебной дисциплины в рамках государственных образовательных стандартов. К примеру, в юридических вузах потребительское право изучается в качестве отдельной дисциплины;
- путем предоставления изготовителем (исполнителем), продавцом потребителю необходимой и доступной информации о правах потребителей в наглядной и доступной форме.

Некоторые исследователи полагают необходимым расширить содержания прав потребителей на информацию посредством разработки информационной программ, которая бы позволяла на этикетке или в чеке отобразить специальный штрих-код, содержащий информацию о полном составе товара со всеми маршрутами его движения, сертификаты соответствия и другие данные, необходимые для потребителя.

В качестве дополнительного инструмента, направленного против посягательств на право покупателя на потребительскую информацию могли бы стать:

- сертификация рекламной продукции;
- необходимость подтверждения в органах местного самоуправления доменных имен сайтов предпринимателей.

Дела о защите прав потребителей рассматриваются судом общей юрисдикции в порядке искового судопроизводства. Закон о защите прав потребителей не предусматривает обязательный досудебный порядок урегулирования споров. Однако такой порядок может быть установлен в специальных законах, регулирующих отношения с потребителями в определенных сферах.

Деятельность федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и общественных организаций позволяет в полной мере осуществлять контрольно-надзорную деятельность в сфере защиты прав потребителей.

Думается, что общественный контроль должен быть сосредоточен на защите прав и законных интересов конкретного потребителя, обратившегося со своим вопросом в общественное объединение потребителей, а не на выявлении нарушений в ходе проведения проверок субъектов предпринимательской деятельности.

Позитивным является такой общественный контроль, который направлен на разрешение конфликтных ситуаций до суда и защиту прав потерпевшей стороны в суде. Именно такой контроль способствует сдерживанию социальной напряженности в условиях динамичного развития рынка.

Проблема и практика защиты прав потребителей была исследована в третьей главе диссертации.

При рассмотрении проблем и перспектив развития системы информирования и консультирования потребителей, было обращено

внимание на потребителей, права которых нарушаются в виду их социальной уязвимости в виду состояния здоровья или возраста. Проведенный анализ позволил сделать вывод о необходимости предусмотреть ряд дополнительных прав для потребителей-инвалидов и корреспондирующие обязанности продавца (изготовителя, исполнителя):

- ст. 4 Закона о защите прав потребителей целесообразно дополнить п. 6, в котором предусматривается обязанность продавца (исполнителя), которому потребитель сообщил об имеющихся у него потребностях и ограничениях, передать товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования с учетом указанных потребностей и ограничений;
- статью 8 Закона о защите прав потребителей необходимо дополнить п. 3, в котором предусматривается обязанность продавца (исполнителя) по предоставлению необходимой информации указанным лицам с помощью технологий, учитывающих имеющиеся у них особые потребности, связанные с ограничением жизнедеятельности, состоянием здоровья или возрастом, своевременно и без дополнительной оплаты;
- пункт 1 ст. 10 Закона о защите прав потребителей следует дополнить указанием во втором предложении на способы доведения информации до потребителей, являющихся инвалидами, в том числе по слуху и по зрению, лицами пожилого возраста или несовершеннолетними лицами.

Кроме того, необходимо ввести в Закон о защите прав потребителей категорию потребителей, нуждающихся в особых мерах защиты, объединив их общим понятием - «социально уязвимая категория потребителей», к которым относятся инвалиды, лица пожилого возраста и несовершеннолетние. Такое положение вполне соответствовало бы Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, которая апеллирует понятием

«социально уязвимая группа населения» применительно к людям с ограниченными возможностями, граждан старшего поколения и детей.

В связи с изложенным Преамбулу Закон «О защите прав потребителей» целесообразно дополнить положением следующего содержания: «социально-уязвимая категория потребителей – граждане с ограниченными возможностями (инвалид), граждане старшего поколения и несовершеннолетние».

Таким образом, предлагаемые изменения, а также введение социально уязвимой категории потребителей позволит защитить права данной категории граждан с учетом их физических или психических особенностей участия в жизни общества, что соответствовало бы нормам международного права, а также требованиям отечественного законодателя в части обеспечения прав инвалидов на информацию.

Обобщение дел по защите прав потребителей показало, что суды в большинстве случаев правильно применяли материальный закон и нормы процессуального права, с учетом особенностей судопроизводства по данным гражданским делам, однако, необходимо обратить внимание судов на выявленные недостатки, в целях исключения подобных нарушений при разрешении споров, вытекающих из законодательства о защите прав потребителей.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 02.11.2016 г. по делу № 33-15058/2016 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.
2. Апелляционное определение Московского городского суда от 12.03.2015 г. по делу № 33-4870 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.
3. Апелляционное определение Московского городского суда от 12.04.2013 г. по делу № 11-11926/13 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.
4. Апелляционное определение Омского областного суда от 18.09.2013 г. по делу № 33-6191/2013 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.
5. Апелляционное определение Самарского областного суда от 15.01.2015 г. по делу № 33-270/2015 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.
6. Апелляционное определение Свердловского областного суда от 14.06.2016 г. по делу № 33-10476/2016 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс, 2017.
7. Апелляционное определение Хабаровского краевого суда от 10.08.2012 г. по делу № 33-5010/2012 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.
8. Архипов В.В., Килинкарлова Е.В., Мелашенко Н.В. Проблемы правового регулирования оборота товаров в сети Интернет: от дистанционной торговли до виртуальной собственности // Закон. 2014. № 6. С. 120 - 143.
9. Белов В. Наименование магазина на английском языке // ЭЖ-Юрист. - 2016. - № 21. - С. 12-16.

10. Белов В.А. Понятия «потребитель» и «слабая сторона»: сравнительно-правовой анализ // Вестник арбитражной практики. - 2018. - № 3. - С. 10 – 23; № 4. – С. 11-18.

11. Белова О.А. Особенности дистанционной купли-продажи // Ученые записки (выпуск седьмой): сб. статей. № 7. Волгоград: Издательство ВИЭСП, 2006. С. 19–22.

12. Белова О.А. Правовая характеристика существенных условий договора дистанционной купли-продажи, определяющих его место в системе договоров купли-продажи // Вестник ВолГУ. Серия 5: Юриспруденция. 2015. № 1(26). С. 110 - 115.

13. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 г. № 60-ФЗ (ред. от 08.06.2020) // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 12. - Ст. 1383.

14. Гаджиев Т.Ф., Бычко М.А. К вопросу о понятии «потребитель» в российском и европейском законодательстве // Образование и наука в современных условиях. - 2015. - № 3. - С. 340-346.

15. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Под ред. З.М. Фаткудинова. - М.: Юстицинформ, 2018. – 438 с.

16. Гольшев Е.В. Вопросы защиты прав потребителей на розничном рынке // Юридический мир. - 2016. - № 9. – С. 54 - 58.

17. Государственный доклад Защита прав потребителей в 2020 году [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/info/doclad/187383> (дата обращения: 05.03.2021).

18. Гошуляк Т.В. О некоторых проблемах защиты прав потребителей в свете Постановления Пленума Верховного Суда России от 28 июня 2012 года № 17 // Судья. - 2014. - № 1. - С. 16-20.

19. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ (ред. от 27.12.2019, с изм. от 28.04.2020) // СЗ РФ. – 1996. - № 5. – Ст. 410.

20. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 08.12.2020) // СЗ РФ. – 1994. - № 32. – Ст. 3301.

21. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ (ред. от 08.12.2020, с изм. от 12.01.2021) // СЗ РФ. – 2002. - № 46. - Ст. 4532.

22. Гришаев С.П. Защита прав потребителей [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. 2016.

23. Диденко А.А. Понятие гражданского законодательства с позиции системного метода исследования // Власть Закона. – 2014. – № 1 (17). – С. 95-98.

24. Директива № 2011/83/ЕС Европейского парламента и Совета Европейского Союза «О правах потребителей, изменяющая Директиву 93/13/ЕЭС Совета ЕС и Директиву 1999/44/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС и отменяющая Директиву 85/577/ЕЭС Совета ЕС и Директиву 97/7/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС» (Вместе с «Информацией относительно осуществления права на расторжение контракта», «Корреляционной таблицей») (Принята в г. Страсбурге 25.10.2011) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

25. Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2019 году» [Электронный ресурс] // Режим доступа: https://www.rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=15898 (дата обращения: 20.01.2021).

26. Еналеева Е.Д. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов. – М., 2015. – 320 с.

27. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 08.12.2020) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. – 1996. - № 3. - Ст. 140.

28. Зардов Р.С. Об оправданности распространения статуса потребителя на предпринимателей // Право и экономика. - 2020. - № 1. - С. 10 - 16.

29. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году: Государственный доклад. - М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2020. - 376 с.

30. Информационное письмо Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 10.12.2013 г. № 162 «Обзор практики применения арбитражными судами статей 178 и 179 Гражданского кодекса Российской Федерации» // Вестник Высшего Арбитражного Суда РФ. – 2014. - № 2.

31. Итоги судебной практики Управления Роспотребнадзора по Самарской области по ЗПП за 2020 год. [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://63.rospotrebnadzor.ru/directions_of_activity/protect/-/asset_publisher/0KuO/content/%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B8- (дата обращения: 15.02.2021).

32. Кирилловых А.А. Понятие потребителя в сфере гражданского оборота // Право и экономика. - 2019. - № 2. - С. 20 - 27.

33. Киселева О.С. Момент заключения консенсуального договора: российский подход в сравнительно-правовой перспективе // Опыты цивилистического исследования: Сборник статей / Рук. авт. кол. и отв. ред. А.М. Ширвиндт, Н.Б. Щербаков. М., 2016. 412 с.

34. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 07.03.2001 г. № 24-ФЗ (ред. от 08.06.2020) // Собрание законодательства РФ. 2001. № 11. Ст. 1001.

35. Конвенция о правах инвалидов (Заключена в г. Нью-Йорке 13.12.2006) // СЗ РФ. - 2013. - № 6. - Ст. 468.

36. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

37. Леднева Ю.В. Споры о защите прав потребителей финансовых услуг, связанные с заключением договора страхования при предоставлении кредита // Комментарий судебной практики / Отв. ред. К.Б. Ярошенко. М.: ИЗиСП, КОНТРАКТ, 2020. Вып. 26. С. 26 - 39.

38. Маслова А. Проблема определения предмета дистанционной купли-продажи товаров, или Чем можно торговать дистанционно в розницу // Юстиция. 2019. № 1. С. 36 - 45.

39. Назарова Г.Г. О правовом понятии «потребитель» // NovaUm.Ru. - 2017. - № 5. - С. 139-146.

40. Ножнин И.Н. Реализация права на информацию как фактический правовой переход в систему потребительских отношений // Ученые записки Казанского университета. Серия: Гуманитарные науки. - 2016. - Т. 158. - № 2. – 420-426.

41. О работе с обращениями граждан по вопросам защиты прав потребителей в 2020 году [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://63.rospotrebnadzor.ru/directions_of_activity/protect/-/asset_publisher/0KuO/content/ (дата обращения: 15.02.2021).

42. О работе Управления Роспотребнадзора по Самарской области с социально уязвимой группой населения [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://63.rospotrebnadzor.ru/directions_of_activity/protect/-/asset_publisher (дата обращения: 15.03.2021).

43. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

44. Обобщение судебной практики по спорам о защите прав потребителей при продаже товаров (предметов бытовой техники) ненадлежащего качества, рассмотренным районными (городскими) судами и мировыми судьями Самарской области за период 2019 года, 3 месяца 2020 года (подготовлено Самарским областным судом 20.07.2020) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

45. Омаркадиева К.М. Некоторые вопросы регулирования дистанционной продажи ювелирных изделий // Законодательство и экономика. 2016. № 9. С. 55 - 57.

46. Определение Верховного Суда РФ от 18.05.2015 г. № 16-КГ15-4 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

47. Определение Высшего Арбитражного Суда РФ от 20.07.2011 г. № ВАС-9058/11 по делу № А55-11889/2009 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс, 2017.

48. Определение Ленинградского областного суда от 14.05.2015 г. № 33-1864/2015 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

49. Определение Московского городского суда от 10.02.2012 г. по делу № 33-4115 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

50. Определение Московского областного суда от 20.07.2010 г. по делу № 33-12992 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

51. Определение Московского областного суда от 31.01.2012 г. по делу № 33-2570/2012 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

52. Определение Санкт-Петербургского городского суда от 02.07.2012 г. № 33-8598/2012 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

53. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 05.02.2019 г. № 49-КГ18-61 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

54. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 20.08.2019 г. № 18-КГ19-74 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

55. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 11.06.2019 г. № 57-КГ19-3 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

56. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 09.07.2019 г. № 5-КГ19-65 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

57. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 09.07.2019 г. № 18-КГ19-73 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

58. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 05.02.2019 г. № 49-КГ18-61 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

59. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 25.06.2019 г. № 77-КГ19-9 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

60. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 13.08.2019 г. № 4-КГ19-31 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

61. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 28.01.2020 г. № 9-КГ19-15 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

62. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 14.08.2018 г. № 53-КГ18-14 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

63. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 02.10.2018 г. № 18-КГ18-181 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

64. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 12.03.2019 г. № 32-КГ18-33 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

65. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 19.03.2019 г. № 46-КГ19-1 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

66. Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации от 13.02.2020 г. по делу № 305-

ЭС19-20142, А40-290938/2018 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

67. Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 28.01.2020 г. по делу № 88-1741/2020 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

68. Осауленко Л.Н. Уязвимость как особая категория потребительского риска // Анализ риска здоровью. - 2018. - № 3. - С. 24-30.

69. Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 12.10.2017 г. № Ф01-4493/2017 по делу № А29-3744/2016. [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

70. Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 12.05.2016 г. № Ф04-1052/2016 по делу № А46-13839/2015 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

71. Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 17.08.2020 г. № 18АП-6951/2020 по делу № А47-3632/2020 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

72. Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 04.09.2015 г. № 09АП-34980/2015 по делу № А40-79641/15 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс, 2017.

73. Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 06.04.2016 г. № 09АП-9475/2016 по делу № А40-187429/15 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

74. Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 12.03.2015 г. № 09АП-3745/2015 по делу № А40-158173/2014 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

75. Постановление Конституционного Суда РФ от 17.02.1998 г. № 6-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 31 Закона СССР от 24 июня 1981 года «О правовом положении иностранных граждан в СССР» в связи с жалобой Яхья Дашти Гафура» // Вестник Конституционного Суда РФ. – 1998. - № 3.

76. Постановление Конституционного Суда РФ от 23.02.1999 г. № 4-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона от 3 февраля 1996 года «О банках и банковской деятельности» в связи с жалобами граждан О.Ю. Веселяшкиной, А.Ю. Веселяшкина и Н.П. Лазаренко» // Вестник Конституционного Суда РФ. – 1999. - № 3.

77. Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 6, Пленума ВАС РФ № 8 от 01.07.1996 (ред. от 25.12.2018) «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // БВС РФ. 1996. № 9.

78. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 26.12.2017 г. № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» // БВС РФ. 2018. № 4.

79. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда РФ. - 2012. - № 9.

80. Постановление Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 14.03.2014 г. № 16 «О свободе договора и ее пределах» // Вестник Высшего Арбитражного Суда РФ. – 2014. - № 5.

81. Постановление Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 22.10.1997 г. № 18 «О некоторых вопросах, связанных с применением Положений Гражданского кодекса Российской Федерации о договоре поставки» // Вестник Высшего Арбитражного Суда РФ. – 1998. – № 3.

82. Постановление Правительства РФ от 02.05.2012 г. № 412 (ред. от 04.09.2020) «Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. – 2012. – № 19. – Ст. 2435.

83. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 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» // Собрание законодательства РФ. – 1998. - № 4. – Ст. 482.

84. Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 03.09.2007 г. по делу № А17-2739/2-2006 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

85. Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 10.01.2007 г. по делу № А28-2062/2006-36/24 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

86. Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 26.04.2012 г. по делу № А38-3606/2010 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс, 2017.

87. Постановление ФАС Московского округа от 10.07.2014 г. № Ф05-6338/2014 по делу № А40-88026/13-3-416 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

88. Постановление ФАС Московского округа от 18.01.2012 г. по делу № А40-50425/11-13-418 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

89. Постановление ФАС Уральского округа от 25.09.2013 г. № Ф09-9294/13 по делу № А60-4282/2013 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

90. Пояснительная записка к законопроекту № 674572-7 «О внесении изменения в статью 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях» (ред., внесенная в ГД ФС РФ, текст по состоянию на 26.03.2019) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

91. Приказ Роспотребнадзора от 19.01.2006 г. № 3 «О создании Консультативного совета по защите прав потребителей» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

92. Проект Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части установления особых мер защиты прав потребителей из числа инвалидов, лиц пожилого возраста и детей» (подготовлен Минтрудом России) (не внесен в ГД ФС РФ, текст по состоянию на 25.08.2017) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

93. Пьянкова А.Ф. Особенности защиты прав потребителей в эпоху цифровизации экономики / под ред. О.А. Кузнецовой, В.Г. Голубцова, Г.Я. Борисевич, Л.В. Боровых, Ю.В. Васильевой, С.Г. Михайлова, С.Б. Полякова, А.С. Телегина, Т.В. Шершень // Пермский юридический альманах. Ежегодный научный журнал. 2019. № 1. С. 301 - 311.

94. Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 г. № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» // СЗ РФ. - 2017. - № 37. - Ст. 5543.

95. Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 21.05.2019 г. № 15 «Об Общих подходах к установлению особых мер защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

96. Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 15.06.2012 г. № 32 «О принятии технического регламента Таможенного союза "О безопасности мебельной продукции» (вместе с «ТР ТС 025/2012. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности мебельной продукции») [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

97. Руденко Е.Ю., Григорян В.С. Юридическое лицо как потребитель по договору розничной купли-продажи // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. - 2015. - № 111. - С. 398-400.

98. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании

Генеральной Ассамблеи ООН) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс.

99. Санникова Л.В. Проблемы защиты прав потребителей страховых услуг // Предпринимательское право. 2020. № 2. С. 17 - 26.

100. Санникова Л.В. Услуги в гражданском праве России. М., 2006. 260 с.

101. Ситдикова Л.Б. Гражданско-правовой статус потребителя в сфере оказания информационных услуг // Юридический мир. 2010. № 9. С. 56 - 58.

102. Солдатова В.И. Законодательство о защите прав потребителей: проблемы совершенствования // Право и экономика. - 2015. - № 1. - С. 4-6.

103. Турбанов А.В. Саморегулирование и защита прав потребителей банковских услуг // Банковское право. 2020. № 4. С. 15 - 26.

104. Федеральный закон от 02.01.2000 г. № 29-ФЗ (ред. от 13.07.2020) «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // Собрание законодательства РФ. - 2000. - № 2. – Ст. 150.

105. Федеральный закон от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «О связи» // Собрание законодательства РФ. 2003. № 28. Ст. 2895.

106. Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» // СЗ РФ. – 1995. - № 48. – Ст. 4563.

107. Федеральный закон от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ (ред. от 15.10.2020) «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 30. – Ст. 3032.

108. Федеральный закон от 26.01.1996 г. № 15-ФЗ (ред. от 09.04.2009) «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ст. 411.

109. Федеральный закон от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ (ред. от 22.12.2020) «О техническом регулировании» // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 52 (Ч. 1). – Ст. 5140.

110. Федеральный закон от 31.05.2002 г. № 63-ФЗ (ред. от 31.07.2020) «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 23. – Ст. 2102.

111. Фролова О.Е., Сохранов С.С., Шепс Р.А. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: как отстоять свое право на комфортное проживание в многоквартирном доме. М.: Редакция «Российской газеты», 2018. Вып. 11. 176 с.

112. Целовальникова И.Ю. Правовое регулирование предоставления услуг с использованием инвестиционных платформ и защита прав потребителей // Современный юрист. 2020. № 3. С. 121 - 130.

113. Чельшев М.Ю. Закон РФ «О защите прав потребителей» необходимость совершенствования отдельных положений // Юридический мир. - 2009. - № 2. - С. 34.

114. Ширвиндт А.М. Ограничение свободы договора в целях защиты прав потребителей в российском и европейском частном праве / Под общ. ред. А.Л. Маковского; Исследовательский центр частного права. М.: Статут, 2014. 158 с.

115. Brychko M.M., Primakova O.V., Loza O.O. Consumer rights protection of financial services in Ukraine // В сборнике: ECONOMICS AND MANAGEMENT: CHALLENGES AND PERSPECTIVES. Collection of scientific articles. Scientific journal «ECONOMICS AND FINANCE», "East West" Association For Advanced Studies and Higher Education. 2015. С. 126-129.

116. Kellenberger G.V. An analysis of educational consumer rights protection at iowa State University in 1991. 1993

117. Osaulenko L.N. Provision of food safety and consumer rights protection in the eurasian economic union law // Health Risk Analysis. 2018. № 4. С. 24-30.

118. Ostanina E., Titova E. The protection of consumer rights in the digital economy conditions - the experience of the brics countries // BRICS Law Journal. 2020. Т. 7. № 2. С. 118-147.

119. Yusupov A.Yu. Government policy on protection of consumer rights to quality and safety of goods and services // Eastern European Scientific Journal. 2014. № 2. С. 157-161.