

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)

40.03.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки)

Гражданско-правовой

(направленность (профиль))

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей

Обучающийся

Р.Р. Габбасов

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Б.П. Николаев

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

Тольятти 2022

## Содержание

Введение .....	3
1 Теоретические основы осуществления и защиты прав потребителей в сфере коммунальных услуг .....	6
1.1 Понятие, сущность, признаки потребительских прав .....	6
1.2 Источники, регулирующие права потребителей .....	8
2 Проблемы осуществления и защиты прав потребителей.....	13
2.1 Характеристика прав и обязанностей субъектов .....	13
2.2 Защита прав потребителей перед застройщиками.....	16
2.3 Особенности судебной защиты прав потребителей .....	20
Заключение .....	32
Список используемой литературы и используемых источников .....	35

## Введение

Актуальность темы настоящего исследования заключается в следующем.

Стабильно большой рост дел по спорам об обеспечении защиты прав потребителей подчеркивает требование по реализации задачи Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р [33]. В этом документе содержатся положения, которые нацелены на повышение качества законодательно-нормативной базы, возникновение более усовершенствованных механизмов правовой защиты, увеличение качества принимаемых судами решений, подытоживая судебную практику в рамках выделения положительных моментов и их усовершенствование.

Повышение потребительского спроса играет важную роль в экономике страны, от него зависит уровень ВВП. Поэтому для государства и жителей актуален вопрос повышения и сохранения потребительского спроса. При этом изученность данной области невысокая, не включает проблемы с которыми сталкивается потребитель и производитель.

Таким образом, некоторые вопросы правового регулирования в сфере защиты прав потребителей остаются без внимания. Их разрешение необходимо, особенно в текущих негативных экономических и эпидемиологических условиях, с которыми в последние годы российская система правового регулирования потребительских отношений столкнулась.

В период пандемии, экономических санкции, стагнации предпринимательской деятельности вопрос защиты прав потребителей и законодательного закрепления дополнительных гарантий стал еще более актуальным. Выявление уязвимых мест в рассматриваемой области носит немаловажное значение, поскольку четкие положения законодательства о защите прав потребителей и предсказуемость их применения – залог не только

собственно защиты прав потребителей, но и успешного развития всех сфер, связанных с продажей товаров, выполнением работ и оказанием услуг.

Целью настоящей выпускной квалификационной работы является исследование процессуальных особенностей рассмотрения и разрешения дел по обеспечению защиты прав потребителей.

Частными задачами настоящей выпускной квалификационной работы являются следующие:

- дать понятие, проанализировать сущность и признаки потребительских прав;
- проанализировать источники, регулирующие права потребителей;
- дать характеристику прав и обязанностей субъектов;
- выявить пути разрешения вопросов по судебному обеспечению защиты прав потребителей в сфере коммунальных услуг.

Объектом настоящей выпускной квалификационной работы являются общественные отношения по поводу осуществления и судебной защиты прав потребителя.

Предметом настоящей выпускной квалификационной работы являются нормы гражданского законодательства, регламентирующие институт процессуальных особенностей рассмотрения дел о защите прав потребителей.

Теоретической основой исследования являются выводы и положения, содержащиеся в трудах и работах следующих авторов: Абесалашвили М.З., Баранова Н.Д., Бельдина О.Г., Богданова К.В., Вишневский А.А., Вязовская Т. Н., Габараева Н.В., Гришаев С.П., Змиевский Д. В., Карташова В.П., Костоусова А.Е., Лебедева А. А., Петров Н.В. и др.

Теоретическая значимость исследования. Окончательно определенные теоретические заключения делают возможным полнее раскрыть основу и осветить особенности института процессуальных особенностей рассмотрения дел о защите прав потребителей.

Практическая значимость исследования. К тому же, основы данного материала могут послужить для дальнейшего исследования выявленных

проблем и принести пользу при положительном изменении действующего законодательства.

Данная тема выбрана учитывая возможную дальнейшую специализацию в данной сфере. При написании и составлении работы изучаются более детально специфика данной отрасли, проверяется преподавателем, даются наставления, защищается перед специалистами. Таким образом пройдя путь в написании выпускной квалификационной работы, даст дополнительные теоретические познания в области защиты прав потребителей. В данной работе при изучении процессуальных особенностей рассмотрения дел о защите прав потребителей будут использованы практические навыки, полученные при прохождении преддипломной практики. Преддипломная практика включала полное сопровождение потребителей от договора до получения исполнительного листа.

# **1 Теоретические основы осуществления и защиты прав потребителей в сфере коммунальных услуг**

## **1.1 Понятие, сущность, признаки потребительских прав**

Характер отношений с потребителями, развитие элементов товарно-денежных отношений, а также правосознание потребителей, рассматриваемые во взаимосвязи и взаимообусловленности, выступили определяющими факторами, способствовавшими возникновению и эволюции формально определенных правил в области защиты прав потребителей.

Для нашей страны законодательство о защите прав потребителей является новым, и потребность в нем обусловлена развитием рыночных отношений, расширением ассортимента в сфере выпуска товаров, производства работ и оказания услуг. При этом рядовой потребитель оказался к этому не готов. Вмешательство государства в потребительскую политику, в обеспечение защиты прав потребителей от недобросовестных предпринимателей не только оправданно, но и необходимо.

Защита прав потребителей - официально принятые законом и иными нормативными документами нормы и правила, обеспечивающие защиту потребителя, недопущение реализации ему недоброкачественного товара, возмещение потребителю убытков, возникающих в результате недобросовестной торговли.

Защита прав потребителей представляет собой деятельность государственных органов, общественных организаций и самих потребителей, направленную на восстановление, компенсацию, а также устранение препятствий для дальнейшей реализации прав потребителей. Она осуществляется посредством применения совокупности элементов защиты (формы, содержания, средств и способов) в определенном законом порядке.

Первыми уголовными мерами за обвешивание как формы потребительского обмана были смертная казнь, телесные наказания,

конфискация имущества, заключение в тюрьму (Письмо князя Владимира 996 г., Грамота князя Новгородского Всеволода 1136 г., Военская статья 1716 г., Устав наказаний, наложенных мировыми судьями 1864 г., Уголовного и Исправительно-уголовного уложения 1845 г., Уголовного уложения 1903 г.). В кодификации советского уголовного законодательства не было обмана покупателей как самостоятельного преступления, это деяние считалось формой мошенничества.

В 1982 году Указом Президиума Верховного Совета РСФСР от 3 декабря были внесены изменения в санкцию состава: исключено наказание в виде лишения свободы за простой умысел, а исправительные работы увеличены до 2 лет, ввели штраф и указали срок лишения права занимать должности в торговых предприятиях или предприятиях общественного питания, бытового обслуживания населения и коммунального хозяйства.

В 1988 году была предпринята первая попытка создания специального законодательства. Осенью этого года был разработан проект Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей». В данном законопроекте большая часть посвящена была проблемам обеспечения качества товаров и услуг, а нормы по защите интересов потребителя содержались всего в одном разделе. Проект закона долго обсуждался и в итоге был отвергнут в виду того, что большую часть положений невозможно было реализовать на практике. Как целостное явление потребительское право стало формироваться на излете советской государственной и советской правовой системы. 22 мая 1991 г. Верховным Советом СССР был принят Закон СССР «О защите прав потребителей» [13], важнейшей составляющей которого явилось наличие механизмов реализации установленных правовых норм. Закон не требовал принятия подзаконных актов, более того, запрещал принятие ведомственных документов, затрагивающих интересы потребителей.

Закон СССР содержал много положений, которые не были разработаны в действующем в то время гражданском законодательстве, в частности, закреплял право граждан на компенсацию за причиненный моральный вред. В

связи с распадом Советского Союза этот закон так и не вступил в силу. Однако 7 февраля 1992 г. в Российской Федерации был принят аналогичный Закон «О защите прав потребителей», положивший начало становлению российского потребительского права [37].

На рубеже XX-XXI вв. появляется тенденция ориентации законодателя на поиск и сохранение разумного соотношения правовых статусов потребителей, продавцов, производителей, изготовителей. Динамика законодательства привела на современном этапе к появлению новых, ранее незакрепленных прав потребителей: на просвещение в области защиты прав потребителей, на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и т.д.

## **1.2 Источники, регулирующие права потребителей**

Как указано в ст. 3 - 11 Всеобщей Декларации прав человека от 10 декабря 1948 г. [8] и ст. ст. 5 - 27 Международного пакта ООН «О гражданских и политических правах» от 16 декабря 1966 г. [26], «идеал свободной человеческой личности, пользующейся гражданской и политической свободой от страха и нужды, может быть осуществлен, только если будут созданы условия, при которых каждый может пользоваться своими экономическими, социальными, культурными, гражданскими и политическими правами».

В статье 17 (часть 3) Конституции Российской Федерации, закреплено, что осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц.

Понятия «гражданско-правовая ответственность» как указывает С.С. Алексеев - это «санкция за правонарушение, вызывающая для нарушителя отрицательные последствия в виде лишения субъективных гражданских прав либо возложения новых или дополнительных гражданско-правовых обязанностей» [17, с. 61].

Как следует из Определения Верховного Суда РФ от 27.01.2015 N 81-КГ14-19, «По смыслу ст. 1064 ГК РФ вред рассматривается как всякое



умаление охраняемого законом материального или нематериального блага, любое неблагоприятное изменение в охраняемом законом благо, которое может быть имущественным или неимущественным (нематериальным)» [24].

В современном мире жилищно-коммунальные услуги занимают прочное место в структуре ежедневного потребления наравне с продуктами питания, предметами первой необходимости. Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства в условиях реформирования жилищного сектора экономики является одной из важнейших социально значимых функций государства.

Вопросы защиты прав потребителей в сфере ЖКХ стали особенно актуальными в связи с передачей населению жилого фонда в самоуправление, ростом цен на коммунальные услуги и резким увеличением их доли в структуре расходов населения, а также переходом предприятий жилищно-коммунальной сферы на самоокупаемость. Вместе с тем уровень и качество жилищно-коммунальных услуг не претерпели существенных изменений, несмотря на происходящие преобразования в различных секторах экономики.

Проведение систематического и целенаправленного государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, на протяжении всех последних лет объективно являлось одним из приоритетных направлений деятельности Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, как уполномоченного федерального органа власти в области защиты прав потребителей, поскольку именно жилищная сфера сегодня во многом является индикатором, сигнализирующим об уровне защиты соответствующих прав граждан.

В 2011 г. вступил в силу Федеральный Закон от 18 июля 2011 г. № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» [41], которым был внесен ряд изменений в

положения Жилищного Кодекса РФ, касающиеся распределения полномочий между органами государственной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации в области жилищных отношений.

К примеру в статье 20 ЖК РФ было установлено, что государственным жилищным надзором является исключительно региональный государственный надзор, который осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов РФ.

В силу части 1 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме, или в случаях, предусмотренных статьей 157.2 настоящего Кодекса, постоянную готовность инженерных коммуникаций и другого оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, к предоставлению коммунальных услуг.

Ответственность исполнителя, правила и порядок возмещения причиненного вреда указаны в главах 4 и 16 Правил между потребителями и исполнителями коммунальных услуг Постановления Правительства Российской Федерации 6 мая 2011 г N 354 [31], с изменениями, внесенными Постановлением Правительства РФ от 31.07.2021 N 1295 [32]. Статьей 149 Правил предусмотрено, что: Исполнитель несет установленную законодательством Российской Федерации административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность за:

- а) нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг;
- б) вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг,

вследствие непредоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых коммунальных услугах;

в) убытки, причиненные потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей, в том числе в результате договора, содержащего условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с настоящими Правилами;

г) моральный вред (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей, предусмотренных жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами [45, с. 49].

В частности, в соответствии пункта 17 статьи 12 ЖК РФ в их взаимосвязи с нормами статьи 23 и части 1 статьи 44 Федерального закона от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» [43] такой вопрос полномочий органов государственной власти Российской Федерации в области жилищных отношений, как осуществление надзора за соответствием жилых помещений жилищного фонда РФ установленным санитарным правилам, подлежит государственному санитарно-эпидемиологическому надзору и относится к компетенции Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В этой связи необходимо отметить, что исходя из требований статьи 20 ЖК РФ, статьи 40 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» к отношениям, связанным с осуществлением государственного жилищного надзора, равно как и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, применяются положения Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» [42] (далее по тексту – Закон №294-ФЗ).

Поскольку в вопросах организации и проведения в рамках регионального государственного жилищного надзора проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей органы государственного жилищного надзора во взаимоотношениях с органами федерального государственного надзора не всегда следуют императивному правилу о разграничении полномочий, установленному пунктом 2 части 2 статьи 5 Закона № 294-ФЗ, деятельность Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Источники в виде постановлений, указов в области защиты прав потребителей очень часто добавляются к общей нормативной составляющей. Например, вовремя ковидных ограничений застройщики не несли ответственность за просрочку сдачи объекта недвижимости перед участниками долевого строительства на определенное время в виде неустойки.

## **2 Проблемы осуществления и защиты прав потребителей**

### **2.1 Характеристика прав и обязанностей субъектов**

Права человека и гражданина гарантируются в России нормами Конституции, соблюдение которых обязательно на всей территории государства. В список конституционных прав человека относятся право на жизнь, на образование, медицинскую помощь, охрану здоровья, все это подразумевает, что все товары и услуги, представляемые населению, не должны вредить жизни и здоровью. То есть, отсюда вытекает тот факт, что все потребители имеют право ознакомиться с тем, что они покупают, и какие услуги им предоставляются, для того чтобы убедиться [18] в их безопасности.

Потребитель вправе требовать передачи ему полной информации об услуге и товаре. Данная информация должна быть понятной и ясной на русском языке, в отдельных регионах, например, республика Башкортостан, на родном башкирском языке.

Полная информация об услуге уже указывается в договоре. Согласно п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей, информация о работах и услугах в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента, требованиям которого должно соответствовать качество работы и услуги;
- сведения об основных потребительских свойствах работы и услуги;
- цену в рублях и условия оказания;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования работ и услуг;
- срок службы работы, установленный в соответствии с Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют

опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя;

- информацию о правилах выполнения работ и оказания услуг.

Так, суд первой инстанции, руководствуясь положениями статей 309, 310, 422, 730, 732 Гражданского кодекса Российской Федерации, статей 4, 10, 29, 35 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", пункта 28 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", принимая во внимание заключение специалиста, согласно которому стоимость системного блока компьютера на дату оценки составляла 3 060 руб., учитывая, что ответчиком системный блок компьютера по требованию потребителя своевременно возвращен не был, взыскал с ООО "ВЕЛЕС" в пользу П. его двукратную стоимость - 6 120 руб. в соответствии с требованиями ст. 35 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей". Поскольку информация о результатах диагностики истцу своевременно представлена не была, суд взыскал с ООО "ВЕЛЕС" в пользу П. уплаченные за проведение диагностики денежные средства в размере 500 руб. Установив факт нарушения ответчиком ООО "ВЕЛЕС" прав П. как потребителя, учитывая характер вины ответчика и степень причиненных истцу нравственных страданий, вызванных необходимостью урегулирования спора и обращения в суд для защиты своих прав, отказ ответчика ООО "ВЕЛЕС" от добровольного удовлетворения требований потребителя, суд пришел к выводу о взыскании с ООО "ВЕЛЕС" в пользу П. компенсации морального вреда и штрафа.

Разрешая требования о взыскании судебных расходов, суд первой инстанции, руководствуясь положениями статьи 98 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, оценив представленные в

деле доказательства, установив, что факт несения истцом П. расходов на проведение экспертизы, а также почтовых расходов нашли свое подтверждение представленными в деле письменными доказательствами с учетом требований разумности и справедливости пришел к выводу о взыскании с ответчика в пользу истца указанных расходов.

Поскольку в нарушение требований статьи 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" информация о том, какие повреждения были выявлены в результате диагностики системного блока компьютера и какие ремонтные работы были выполнены ООО "ВЕЛЕС" своевременно представлена не была, существенные условия договора не были сторонами согласованы, принимая во внимание, что согласие относительно объема работ и их стоимости между ООО "ВЕЛЕС" и П. достигнуто не было, суд пришел к выводу, что о наличии оснований для расторжения договора, и для отказа в удовлетворении требований ООО "ВЕЛЕС" о взыскании с П. денежных средств в размере 9 307 руб. в счет оплаты за выполнение работы по ремонту системного блока компьютера.

Суд апелляционной инстанции нашел выводы суда первой инстанции законными и обоснованными, сделанными при правильном применении норм материального и процессуального права, с установлением всех обстоятельств по делу, имеющих существенное значение для правильного разрешения спора.

Суд кассационной инстанции, проверяя законность обжалуемых судебных постановлений в пределах доводов жалобы, соглашается с выводами судов, поскольку они основаны на правильном применении норм материального и процессуального права [23].

Пункт 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей закрепляет общее правило, согласно которому условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, которые предусмотрены законами или иными правовыми актами Российской Федерации, признаются недействительными.

Алтайский районный суд Республики Хакасия по делу № 2-521/2012 установил, что Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия, действуя в интересах неопределенного круга лиц потребителей, обратилось в суд с иском к ОАО «Белоярский тепловодоканал» о признании действий по взиманию оплаты за опломбирование приборов учета (счетчиков) незаконными, мотивируя тем, что установка и опломбирование приборов учета холодного и горячего водоснабжения осуществляется ответчиком платно. Фактически происходит опломбирование соединения индивидуальных приборов учета с системой водоснабжения. Приборы учета при продаже уже имеют поверочную пломбу.

В данном случае, действия ответчика по предоставлению платной услуги по опломбированию приборов учета нарушают требования п.2 ст. 16 Закона о защите прав потребителей.

## **2.2 Защита прав потребителей перед застройщиками**

После сдачи дома в эксплуатацию застройщик производит реализацию квартир. Отличительной особенностью в данном случае покупатель может предъявить требования по качеству квартиры.

На основании ст.19 Закона РФ "О защите прав потребителей" покупатель квартиры, т.е. потребитель вправе предъявить требования по недостаткам в квартире в гарантийный срок. Ведомость работ в квартире и отдельные конструктивные моменты могут прописаны в Договоре купли продажи.

Покупатели если не обладают глубокими познаниями в области строительства могут обратиться к строительному специалисту для подтверждения строительных нарушений в квартире и определения стоимости их устранения.

Осмотр квартиры производится в присутствии участника покупателя, строительного специалиста и представителя застройщика. По результатам



осмотра квартиры составляется совместный акт. Например, произведена некачественная штукатурка и шпаклевка поверхностей стен, когда просветы при проверке двухметровым уровнем и отклонения по вертикали на всю высоту превышают допустимые нормативные требования. Если уже поклеены обои или покрашены стены, то затраты на устранение увеличиваются. Для лучшей вентиляции квартиры на балконе должна устанавливаться откидная или поворотно-откидная створка. Если створка будет находиться в постоянно открытом состоянии в поворотном режиме может прийти в негодность. Отсутствует регулируемый приток воздуха в жилом помещении. Поэтому требуется переустановить оконную створку с выбором правильного режима открывания.

Более подробно выявленные нарушения строительный специалист фиксирует в заключении по строительно-техническому состоянию квартиры. Вычисляется общая стоимость материалов и выполнения работ, необходимых для устранения выявленных недостатков согласно выполненным расчетам в заключении по строительно-техническому состоянию квартиры.

В соответствии с заключением строительного специалиста и руководствуясь нормативными документами, можно вернуть с застройщика в пользу покупателя в качестве возмещения расходов на устранение недостатков Объекта долевого строительства. Иногда застройщик применяет собственные нормативы в процессе строительства, которые отличаются от общепринятых. Если в самом Договоре не прописаны отдельные требования к качеству работ, то застройщик не может опираться на собственные стандарты при спорных вопросах.

В том случае, если Стандарт предприятия не согласован ни в одном строительном ведомстве и не зарегистрирована в Росстандарте, не соответствует ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей». Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются

недействительными. СНиП, СП и ГОСТ утверждены Приказами различных государственных органов. Стандарт предприятия, которая является корпоративным (внутренним) стандартом организации, не входит ни в один перечень документов в области стандартизации и даже бывает не утверждена непосредственным застройщиком.

По подобному Договору купли продажи имеется Определение верховного суда республики Башкортостан дело № 33-16555/2019 от 26 августа 2019 года. Где указано: «Аргументы апелляционной жалобы о том, что указанные в заключении экспертов недостатки были оговорены в заключенном между сторонами договоре о долевом участии в строительстве жилья, локальной Инструкции по выполнению изоляционных и отделочных работ для жилых и общественных зданий И 43.№...2017, утвержденной генеральным директором ООО «УКЗ №...КПД», признаются судебной коллегией несостоятельными, поскольку застройщик обязан передать покупателю объект требованиям технических регламентов, проектной документации и градостроительных регламентов, а также иным обязательным требованиям, отступление от которых в сторону ухудшения не могли быть установлены договором, заключенным с потребителем». В соответствии со ст.15 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

При обращении в суд потребитель может приложить с иском заключение эксперта. Тут также встает вопрос с кого будут взыскиваться расходы на экспертизу. Отказывая в удовлетворении исковых требований о взыскании расходов по составлению технического заключения, суд первой инстанции должен привести мотивы отказа в удовлетворении указанных требований. По

общему правилу, предусмотренному ч. 1 ст. 98 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы. Лицо, заявляющее о взыскании судебных издержек, должно доказать факт их несения, а также связь между понесенными указанным лицом издержками и делом, рассматриваемым в суде с его участием. Недоказанность данных обстоятельств является основанием для отказа в возмещении судебных издержек (ч. 1 ст. 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и п. 10 постановления Пленума от дата N 1). Разрешая вопрос о размере сумм, взыскиваемых в возмещение судебных издержек, суд не вправе уменьшать его произвольно, если другая сторона не заявляет возражения и не представляет доказательства чрезмерности взыскиваемых с нее расходов. Вместе с тем в целях реализации задачи судопроизводства по справедливому публичному судебному разбирательству, обеспечения необходимого баланса процессуальных прав и обязанностей сторон суд вправе уменьшить размер судебных издержек, если заявленная к взысканию сумма издержек, исходя из имеющихся в деле доказательств, носит явно неразумный (чрезмерный) характер (п. 11 постановления Пленума от дата N1). Поскольку оценка обоснованности требований о возмещении судебных издержек осуществляется по общим правилам гражданского процессуального законодательства, результаты оценки доказательств суд обязан отразить в судебном акте, в котором приводятся мотивы, по которым одни доказательства приняты в качестве средств обоснования выводов суда, другие доказательства отвергнуты судом, а также основания, по которым одним доказательствам отдано предпочтение перед другими (ч. 4 ст. 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации). Истец может предоставить возражения относительно заявленного размера расходов по досудебному исследованию стороной ответчика в ходе рассмотрения спора, в том числе доказательства указывающее на чрезмерность заявленных расходов.

## 2.3 Особенности судебной защиты прав потребителей

Как известно, механизм охраны прав потребителей носит комплексный, межотраслевой характер и включает в себя не только гражданско-правовые средства (хотя это основной элемент), но и публично-правовые инструменты, которые, однако, обеспечивают нужную степень эффективности реализации субъективных гражданских прав потребителей.

Одним из таких инструментов выступает судебная защита прав потребителей, осуществляемая в соответствии со ст. 17 Закона о защите прав потребителей и процессуальным законодательством.

Для защиты прав потребителей существуют разные меры, но заключительной является судебная защита, потому что исполнители услуг или продавцы не всегда готовы решать вопрос мирным путем. Даже после досудебной претензии надеются, что потребитель не станет защищать свои интересы в суде.

Есть несколько способов защиты прав потребителей, однако, особое внимание нужно уделить именно судебной защите прав потребителя, поскольку нередко продавцы и изготовители товаров отказывают добровольно исполнить обоснованные претензии граждан в досудебном порядке, рассчитывая, что только небольшая часть людей из тех, кто к ним обратился, будет отстаивать свои интересы в суде.

Рассмотрение дел о защите прав потребителей находится в ведении судов общей юрисдикции.

При подаче иска потребители освобождены от уплаты госпошлины, если сумма исковых требований меньше одного миллиона рублей.

Потребитель сам выбирает в какой суд предъявлять исковое заявление: по месту нахождения истца или ответчика, по месту заключения или исполнения договора.

Потребитель в отличии от других истцов подает в иск в мировой суд, если сумма иска не более ста тысяч рублей.

После подачи искового заявления, согласно ст. 133 ГПК РФ судья который рассматривает дело выносит определение о возбуждении дела. Иск должен подаваться в суд по месту нахождения ответчика, истца или по месту, где произошло событие.

Потребитель может сам лично участвовать в суде, через представителя, либо через общественные организации, через должностные лица госорганов госнадзора. Общественные организации в суде выступают не в качестве представителя, а в качестве истца. Истцы могут объединяться в группы при обращении в суды.

Исковое заявление, как и многие гражданские, рассматривается в течение двух месяцев. Однако время для рассмотрения спора может быть увеличено в зависимости от сложности рассматриваемого дела, но не более чем еще на 1 месяц.

Рассмотрение дел в судебном заседании проходит с учетом принципов равноправия сторон и состязательности, независимо оттого как юристы, представляющие интересы сторон, проявляли себя на других судебных заседаниях. При этом судья разъясняет каждой из сторон их права и обязанности, создает все условия для полного и всестороннего рассмотрения предоставленных документов, выслушать доводы всех сторон.

Нередко в суд, кроме потребителя и исполнителя, определяется третье лицо, обычно при ходатайстве исполнителя. Потому что не всегда исполнитель отвечает за качество товар, а может являться только продавцом. В случае признания товара некачественным, продавец вынужден будет обратиться к производителю или поставщику.

По моей судебной практике, основной проблемой является доказывание особенностей услуги или товара, которые четко не сформулированы в договоре или вовсе отсутствуют. Например, в договоре может быть указано установка двухкамерного стеклопакета, но не указано какой марки стеклопакет. А ведь сопротивление теплопередаче двухкамерных стеклопакетов сильно отличается и в северных районах нашей страны

требования к тепло потерям высокие и норматив требует установку энергосберегающих стеклопакетов.

При наличии дефекта по результатам услуги или продажи товара встает спорный вопрос, что является причиной данного недостатка. Причиной может служить некачественное изготовление или нарушение правил эксплуатации. Тогда обычно назначается экспертиза и к эксперту может быть следующий вопрос. Являются ли выявленные недостатки результатом нарушения технологии выполнения работ при строительстве или явились результатом нарушения правил эксплуатации жилого помещения, либо результатом действия/бездействия иных третьих лиц? Если потребитель выигрывает спор, то продавец оплачивает экспертизу и наоборот. При подтверждении только отдельных исковых требований, экспертиза может оплачиваться пропорционально.

С требованиями по качеству товара или услуги, потребители добавляется требование о компенсации морального вреда. Потребитель может испытывать нравственные переживания из-за существенного качества товара. В российской судебной практике сумма возмещения морального вреда является невысокой.

«Отметим, что зачастую продавцы отказывают потребителям в удовлетворении их требований, обосновывая свое решение отсутствием товарного или кассового чека. Такой отказ является необоснованным, поскольку для суда достаточно наличия свидетельских показаний о факте приобретения товара или заказа услуги у того или иного продавца или исполнителя. Если купля-продажа была осуществлена дистанционно, то в качестве доказательства суд может принять выписку с банковского счета или иные документы, подтверждающие факт перевода денежных средств ответчику. При рассмотрении дел о защите прав потребителей немаловажное значение имеет заключение экспертизы, проводимое с целью доказательства ненадлежащего качества товара или услуги и несоответствия заявленным качествам и потребительским свойствам. Именно посредством экспертизы суд

устанавливает наличие дефекта у товара или услуги изначально, или он был вызван неправильной эксплуатацией» [40].

Рассмотрим примеры наиболее распространенных видов споров, связанных с защитой прав потребителей.

Страховые споры одни из самых популярных, в т. ч. вытекающие из договора ОСАГО, большинство из них разрешаются уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг и впоследствии не являются предметом судебного рассмотрения. Так, из Отчета о деятельности финансового уполномоченного в 2020 году следует, что размер удовлетворенных требований потребителей финансовых услуг по решениям финансовых уполномоченных в 2020 году составил 4 203 504,5 руб., в т. ч. по обращениям в отношении страховых компаний – 4 203 253,1 руб., микрофинансовых организаций – 251,4 тыс. руб. Наибольшая сумма взыскания пришлась на ОСАГО – 4 009 353,0 руб.

В силу абзаца первого ч. 3 ст. 16.1 Федерального закона от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закона об ОСАГО) при удовлетворении судом требований потерпевшего – физического лица за осуществление страховой выплаты суд взыскивает со страховщика за неисполнение требований потерпевшего в добровольном порядке штраф в размере 50% от разницы между общей суммой страховой выплаты, определяемая судом, и сумма страховой выплаты, вносимая страховщиком добровольно.

Так, например, по делу № 33-192/2021 Г. обратился в суд с иском к САО о взыскании страхового возмещения, судебных расходов. В обоснование указал, что произошло ДТП с участием автомобилей ГАЗ, принадлежащего на праве собственности ООО, и Scania, принадлежащего на праве собственности Г. Виновником указанной аварии признан водитель автомобиля ГАЗ, гражданско-правовая ответственность которого к тому моменту была застрахована в САО.

Г. получил страховое возмещение с САО, однако с оценкой стоимости восстановительного ремонта не согласился, просил произвести доплату страхового возмещения. При обращении к Финансовому уполномоченному, ему было отказано в принятии обращения к рассмотрению, поскольку потерпевший не является потребителем финансовых услуг по смыслу Федерального закона от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

Районный суд, удовлетворяя иски, отказал во взыскании штрафа, исходя из того, что Г. как потерпевшим заявлены требования не как физическим лицом, а как лицом, использовавшим свое транспортное средство не для личных, бытовых, семейных нужд, поэтому на отношения Г. и страховой компании действие Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закона «О защите прав потребителей») не распространяется. Судебная коллегия, отменяя решение районного суда об отказе во взыскании штрафа указала, при признании требований потерпевшего – физического лица о взыскании страхового возмещения обоснованными, законодатель не связывает возможность взыскания штрафа с тем, при осуществлении какого вида деятельности произошел страховой случай. Требования о взыскании штрафа Г. были заявлены именно на основании Закона об ОСАГО, а не в соответствии с положениями Закона «О защите прав потребителей» [12].

В силу п. 21 ст. 12 Закона об ОСАГО в течение 20 календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня принятия к рассмотрению заявления потерпевшего о страховом возмещении или прямом возмещении убытков и приложенных к нему документов, предусмотренных правилами обязательного страхования, страховщик обязан произвести страховую выплату потерпевшему либо направить потерпевшему мотивированный отказ в страховом возмещении. При несоблюдении срока осуществления страховой выплаты страховщик за каждый день просрочки уплачивает потерпевшему неустойку (пеню) в размере одного процента от определенного в соответствии



с настоящим Федеральным законом размера страхового возмещения по виду причиненного вреда каждому потерпевшему.

При невыплате страховщиком всей суммы в определенный срок, с него подлежит взысканию неустойка. До последнего времени отсутствовало единообразие судебной практики по вопросу возможности взыскания неустойки, в случае, если решение уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг исполнено в установленный законом срок.

Так, например, по делу № 33-5977/2020 Д. обратился в суд с иском к АО «СОГАЗ», П. – о взыскании ущерба, причиненного ДТП, ссылаясь на недоплату страхового возмещения страховой компанией лишь в части услуг по дефектовке поврежденного автомобиля и невыплату расходов по оплате услуг эксперта и законной неустойки. Районный суд, отказывая в удовлетворении исковых требований, исходил из того, что решение Финансового уполномоченного страховщиком АО «СОГАЗ» исполнено добровольно, в установленные законом сроки, в связи с чем основания для удовлетворения требований о взыскании неустойки отсутствуют. Судебная коллегия, отменяя решение первой инстанции, отметила, что своевременное исполнение ответчиком решения финансового уполномоченного не освобождает его от предусмотренной п. 21 ст. 12 Закона об ОСАГО обязанности уплатить неустойку за просрочку исполнения своего обязательства. Разница неустойки от штрафа за неисполнение в добровольном порядке требований потерпевшего присуждается судом независимо от добровольной выплаты страховщиком страхового возмещения на основании решения финансового уполномоченного [11, с. 32].

Таким образом, несмотря на то, что АО «СОГАЗ» произвело оплату в пользу истца в пределах 10-дневного срока, предусмотренного для исполнения решения финансового уполномоченного, от ответственности за ненадлежащее исполнение обязанности по возмещению ущерба в рамках Закона об ОСАГО страховщик освобожден не может быть [34].

Одной из наиболее значимых категорий споров о защите прав потребителей являются споры, связанные с нарушением права потребителя на на данные о товаре или услуге. Так, согласно ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Разрешение данной категории споров требует тщательного исследования всех имеющихся в деле доказательств [35].

Так, например, по делу № 33-683/2021 К. обратилась в суд с иском к ИП Д. о защите прав потребителя, указывая, что между ней и ИП был заключен договор, предметом которого явилось выполнение ответчиком работ по изготовлению, декорированию и монтажу текстильной продукции, поименованной в приложении № 1 спецификации № 3 к договору. После передачи товара истцом были обнаружены недостатки: на протяжении всей длины и высоты тюли имеются заломы ткани и впадины. При этом при приобретении тюли ей не предоставлена информация о таких свойствах ткани. Согласно заключению ООО «Региональная экспертная служба» было установлено наличие дефекта: множественная деформация локального изменения полотна в виде складок-заголовков, ухудшающих внешний вид изделия. По ходатайству сторон была назначена судебная товароведческая экспертиза, производство которой поручено ООО «Центр судебной экспертизы и оценки». Согласно экспертному заключению, дефекты не выявлены. Отказывая в удовлетворении требований, районный суд пришел к выводу о недоказанности факта продажи товара ненадлежащего качества. Отменяя решение суда первой инстанции, судебная коллегия указала, что постановленное решение вынесено без учета всех имеющих значение обстоятельств дела. Истец при обращении в суд пояснила, что при продаже ткани ответчик не предоставил ей достоверную информацию о товаре, однако, предметом исследования суда первой инстанции данное обстоятельство учтено не было и надлежащей оценки не получило. Судебной коллегией было

установлено, что истица сама выбирала ткань, но эффект заломов и впадин появился на готовом изделии; не имея специальных познаний о свойствах и характеристиках ткани, при выборе тюли наблюдать заломы и впадины истица не могла. Отсюда следует, заключая договор, истец не была проинформирована об особых свойствах приобретаемого товара, влияющих на возможность правильного выбора [3].

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Во-первых, как указано в п. 46 постановления Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 г. № 17, при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду. При удовлетворении судом требований, заявленных общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) или органами местного самоуправления в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя, 50% определенной судом суммы штрафа взыскивается в пользу указанных объединений или органов независимо от того, заявлялось ли ими такое требование.

Во-вторых, в Определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 13 февраля 2018 г. № 81-КГ17-26 [24] указано, что: в п. 47 постановления Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 г. № 17 разъяснено, что если после принятия иска к производству суда

требования потребителя удовлетворены ответчиком по делу (продавцом, исполнителем, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) добровольно, то при отказе истца от иска суд прекращает производство по делу в соответствии со ст. 220 ГПК РФ. В этом случае штраф, предусмотренный п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, с ответчика не взыскивается.

В Определении Верховного суда РФ по делу № 36-КГ19-8 [22] указано, что в соответствии с пунктом 4 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом. Из пункта 6 названной статьи следует, что при удовлетворении требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Как показывает отечественная практика судебной защиты прав потребителей, нормативное обеспечение такой защиты нуждается в совершенствовании по отдельным вопросам. О государственной пошлине: по делам о защите прав потребителей до 2005 г. потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождались от оплаты государственной пошлины во всех случаях. С 2005 г. согласно ст. 333.36 Налогового кодекса РФ истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины. Однако такое освобождение

предоставляется, если цена иска не превышает 1 000 000 руб. В случае если цена иска превышает 1 000 000 руб., указанные плательщики уплачивают государственную пошлину в соответствии с правилами Налогового кодекса РФ. Эти правила направлены не только на обеспечение фискальных интересов, но и на ограничение возможности потребителей злоупотреблять своими правами при подаче исков, в частности путем подачи заведомо необоснованных исковых требований на крупные суммы.

С целью повышения гарантий реализации права потребителя на судебную защиту нам представляется верным в законодательство о государственной пошлине ввести императивное правило о том, что потребитель оплачивает пошлину при цене иска более 1 000 000 руб. только по итогам судебного разбирательства (императивная нормативно установленная отсрочка уплаты государственной пошлины) [44].

Таким образом, потребитель должен будет реально ее уплачивать только в тех случаях, когда дело будет им проиграно (полностью или в части).

Согласно ст. 56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Подобные иные правила устанавливаются в Законе о защите прав потребителей. В частности, в соответствии с п. 5 ст. 14 изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги). Вместе с тем нам представляется правильным совершенствовать законодательство по данной проблематике, расширяя сферу действия указанных иных правил о распределении бремени доказывания и предусматривая максимально возможное освобождение потребителей от исполнения такой обязанности.

Думается, что здесь есть два направления для совершенствования. Во-первых, это закрепление в Законе о защите прав потребителей

дополнительных (новых) правил о возложении бремени обязанностей на контрагентов потребителей. Например, для довольно распространенных споров о качестве товаров, работ и услуг можно предусмотреть, что обязанность по доказыванию факта отсутствия недостатка возлагается на ответчика, т.е. на контрагента потребителя. Во-вторых, нужно исключить из Закона о ЗПП обязанности самого потребителя по доказыванию определенных обстоятельств (п. 6 ст. 18, п. 5 и п. 6 ст. 19, п. 4 и п. 5 ст. 29 Закона о защите прав потребителей).

Сегодня у потребителей есть возможность обращаться за защитой своих прав не только в суды общей юрисдикции, но и в третейские суды. Такой вывод следует из содержания ст. 1 Федерального закона от 24 июля 2002 г. «О третейских судах в Российской Федерации».

Кроме того, при осуществлении третейской защиты не вполне ясна судьба тех двух основных гарантий судебной защиты, которые предоставляются потребителю согласно ст. 17 Закона о ЗПП, – это описанная выше льгота по государственной пошлине и право заявлять иски в суд по своему выбору. Правовая неопределенность состоит в том, что в случае с третейским судом нет прямых ответов на вопрос о предоставлении такой льготы по третейскому сбору и вопрос о механизме реализации потребителем права выбора суда.

Тем не менее, на практике имеется потребность в развитии третейской формы защиты нарушенных прав потребителей. По крайней мере, это необходимо с учетом известного аргумента о целесообразности некоторой разгрузки государственной судебной системы. Поэтому видится необходимой четкая регламентация права потребителя защищать свои права в третейских судах [37].

Таким образом, анализируя судебную практику по делам о защите прав потребителей, можно сделать вывод, что, несмотря на постоянное совершенствование законодательства, развитие досудебного порядка урегулирования споров, нарушения в данной сфере не уменьшаются. Вместе с

тем, можно отметить повышение правовой грамотности граждан, активно пользующихся своими правами, в т. ч. на взыскание штрафов и компенсации морального вреда.

По защите прав потребителей работают большое количество юридических фирм. Даже учитывая особенности защиты прав потребителей, когда много приоритетных моментов у потребителей. Судебные процессы нельзя назвать простыми, потому часто требуются специальные познания, когда назначаются судебные экспертизы, затем приглашаются судебные эксперты на заседания, нормативная документация часто обновляется, обычно рассматривается сразу несколько позиций: имущественный вред, моральный вред, штрафы, юридические услуги, неустойка. Поэтому потребитель старается обратиться к юристам или в уполномоченные органы власти.

## Заключение

Итак, мы выполнили все задачи, поставленные при выполнении выпускной квалификационной работы.

Из всего вышеизложенного необходимо сформулировать соответствующие выводы.

Защита прав потребителей - официально принятые законом и иными нормативными документами нормы и правила, обеспечивающие защиту потребителя, недопущение реализации ему недоброкачественного товара, возмещение потребителю убытков, возникающих в результате недобросовестной торговли.

Есть несколько способов защиты прав потребителей, однако, особое внимание нужно уделить именно судебной защите прав потребителя, поскольку нередко продавцы и изготовители товаров отказывают добровольно исполнить обоснованные претензии граждан в досудебном порядке, рассчитывая, что только небольшая часть людей из тех, кто к ним обратился, будет отстаивать свои интересы в суде.

Рассмотрение дел о защите прав потребителей находится в ведении судов общей юрисдикции.

При подаче иска потребители освобождены от уплаты госпошлины, если сумма исковых требований меньше одного миллиона рублей.

Потребитель сам выбирает в какой суд предъявлять исковое заявление: тут альтернатива может быть по месту нахождения истца или ответчика, или даже по месту заключения договора и исполнения договорных обязательств.

Потребитель в отличии от других истцов подает в иск в мировой суд, если сумма иска не более ста тысяч рублей.

После подачи искового заявления, согласно ст. 133 ГПК РФ судья который рассматривает дело выносит определение о возбуждении дела. Иск



должен подаваться в суд по месту нахождения ответчика, истца или по месту, где произошло событие.

Потребитель может сам лично участвовать в суде, через представителя, либо через общественные организации, через должностные лица госорганов госнадзора. Общественные организации в суде выступают не в качестве представителя, а в качестве истца. Истцы могут объединяться в группы при обращении в суды.

Судебная практика на протяжении многих лет нарабатывается при разрешении конкретных споров, при признании неконституционными нормативных актов, а также при непосредственном применении норм Конституции РФ.

Гражданское законодательство пересматривается, в связи с чем, при правильном ориентире может быть дополнено нормами, повышающими значимость защиты своих прав у граждан с помощью проведения соответствующей пропаганды. Знание своих прав помогает гражданам своевременно и правильно организовывать их защиту, гарантировать её на будущие периоды. Розничная торговля развивается, имеет все более новые тенденции, тем самым, законодательство, регулирующее торговлю, должно развиваться постепенно, соразмерно с ней. Роспотребнадзор и соответствующие органы, контролирующие заявки потребителей, должны проводить качественную работу по организации своевременной обработки и проверки данных, для установления факта и необходимости компенсации вреда.

Поэтому необходимо стимулировать процесс создания специальных территориальных общественных организаций, занимающихся защитой прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, по аналогии с существующими во многих европейских странах организациями, направленными на защиту нарушенных прав в жилищной сфере. Также необходимо уделить особое внимание реализации ряда мер, направленных на преодоление правовой безграмотности граждан в данной сфере.

Все вышеизложенное настоятельно требует от общества и государства принятия неотложных и эффективных мер по повышению уровня правосознания граждан. Например, уже теоретические знания по назначению судебных экспертиз дали весомый вклад в моей производственной деятельности. Одна из судебных экспертиз была нами оспорена и назначена судом повторная. Хотя для проведения судебной строительной экспертизы требуются познания в области строительства, но правовые аспекты тоже играют весомую роль.

Из этого всего следует, что, изучая судебную практику по делам о защите прав потребителей, можно сделать вывод, что, несмотря на постоянное совершенствование законодательства, развитие досудебного порядка урегулирования споров, нарушения в данной сфере не уменьшаются. Вместе с тем, можно отметить повышение правовой грамотности граждан, активно пользующихся своими правами, в т. ч. на взыскание штрафов и компенсации морального вреда.

## Список используемой литературы и используемых источников

1. Алексеева В.Ю. Анализ судебной практики по вопросам защиты прав потребителей // В сборнике: НАУКА МОЛОДЫХ 2022. Сборник статей Международного научно-исследовательского конкурса. Петрозаводск, 2022. С. 64-71.
2. Алиев Т.Т. Особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. 2022. № 3. С. 65-68.
3. Апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Омского областного суда по делу № 33-683/2021. URL: [www.oblsud.oms.sudrf.ru](http://www.oblsud.oms.sudrf.ru).
4. Апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Омского областного суда по делу № 33-192/2021. URL: [www.oblsud.oms.sudrf.ru](http://www.oblsud.oms.sudrf.ru).
5. Апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Омского областного суда по делу № 33-5977/2020. URL: [www.oblsud.oms.sudrf.ru](http://www.oblsud.oms.sudrf.ru).
6. Богданова К.В. Некоторые вопросы о защите прав потребителей // В сборнике: Актуальные проблемы правоприменения и управления на современном этапе развития общества Сборник статей по материалам II Национальной заочной научно-практической конференции. Ставрополь, 2020. С. 278-281.
7. Вишневский А.А. О субъектах, пределах и принципах защиты потребителя // Закон. 2021. N 9. С. 25 - 32.
8. «Всеобщая декларация прав человека», принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948 // «Российская газета», N 67, 05.04.1995.

9. «Гражданский кодекс РСФСР» (утв. ВС РСФСР 11.06.1964) (ред. от 26.11.2001) // «Ведомости ВС РСФСР», 1964, N 24, ст. 407 (утратил силу).
10. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ (ред. от 14.07.2022) // Собрание законодательства Российской Федерации от 18 ноября 2002 г. N 46 ст. 4532.
11. Дедиков С.В. Защита прав потребителей в сфере страхования // Законы России: опыт, анализ, практика. 2022. N 3. С. 30 - 35.
12. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 11.06.2021) // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 9 апреля 1992 г., N 15, ст. 766.
13. Закон СССР от 22.05.1991 N 2184-1 «О защите прав потребителей» // «Ведомости СНД СССР и ВС СССР», 1991, N 24, ст. 689 (утратил силу).
14. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ, от 14.03.2020 №1-ФКЗ) // Российская газета. 4 июля 2020 г. № 144.
15. Костоусова А.Е. Особенности правового регулирования правоотношений в сфере защиты прав потребителей // Молодой ученый. 2020. № 4 (294). С. 394-397.
16. Крячкова О.А. Особенности рассмотрения дел по защите прав потребителя // Инновации. Наука. Образование. 2021. № 48. С. 952-955.

17. Кусков А.С. Особенности защиты прав потребителей в пандемийный и постпандемийный периоды // Закон. 2021. N 9. С. 60 - 66.
18. Невакшенов Ю.И. Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров // Инновационная наука в современном мире: материалы Международной (заочной) научно-практической конференции, Нефтекамск, 22 июня 2021 года. Нефтекамск: Научно-издательский центр «Мир науки», 2021. С. 142-148.
19. Николайченко О.В. Процессуальные особенности рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей финансовых услуг // Евразийский юридический журнал. 2022. № 3 (166). С. 191-193.
20. Обзор практики рассмотрения судами дел, связанных с применением главы 23 Налогового кодекса РФ (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015) // СПС Консультант Плюс.
21. Определение Верховного Суда РФ от 27.01.2015 N 81-КГ14-19 // СПС Консультант Плюс.
22. Определение Определении Верховного суда РФ от 12 ноября 2019 года по делу № 36-КГ19-8 по делу № 36-КГ19-8 // СПС Консультант Плюс.
23. Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 11.07.2022 по делу N 88-13968/2022, 2-890/2021 // СПС Консультант Плюс.
24. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 13 февраля 2018 г. № 81-КГ17-26 // СПС Консультант Плюс.
25. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 17 января 2017 года по делу № 4-КГ16-59 // СПС Консультант Плюс.

26. «Международный пакт о гражданских и политических правах», принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН // «Бюллетень Верховного Суда РФ», N 12, 1994.
27. Постановление ВЦИК от 01.06.1922 «О введении в действие Уголовного Кодекса Р.С.Ф.С.Р.» (ред. от 25.08.1924) // «СУ РСФСР», 1922, N 15, ст. 153 (утратил силу).
28. Постановление ВЦИК от 11.11.1922 «О введении в действие Гражданского кодекса Р.С.Ф.С.Р.» (ред. от 01.02.1949) // «СУ РСФСР», 1922, N 71, ст. 904 (утратил силу).
29. Постановление ВЦИК от 22.11.1926 «О введении в действие Уголовного Кодекса Р.С.Ф.С.Р. редакции 1926 года» (ред. от 27.04.1959) // «СУ РСФСР», 1926, N 80, ст. 600 (утратил силу).
30. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 N 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности» // «Бюллетень Верховного Суда РФ», N 8, август, 2017.
31. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (ред. от 28.04.2022) // «Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, N 22, ст. 3168.
32. Постановление Правительства РФ от 31.07.2021 N 1295 «О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов и признании утратившим силу подпункта «д» пункта 5 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27 февраля 2017 г. N 232» // «Собрание законодательства РФ», 16.08.2021, N 33, ст. 6095.
33. Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» // "Собрание законодательства РФ", 11.09.2017, N 37, ст. 5543.
  34. Решение Алтайского районного суда Республики Хакасия 26 октября 2012 г. по делу № 2-521/2012. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://rospravosudie.com/court-altajskij-rajonnyj-sud-respublika-hakasiya-s/act-106980661/>.
  35. Спор о защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) (на основании судебной практики Московского городского суда) // Помощник адвоката: электрон. журн. 2022.
  36. Спор о защите прав потребителей при невыполнении (ненадлежащем выполнении) обязательств турагентами и туроператорами (на основании судебной практики Московского городского суда) // Помощник адвоката: электрон. журн. 2021.
  37. Спор о защите прав потребителей при невыполнении (ненадлежащем выполнении) обязательств турагентами и туроператорами (на основании судебной практики Московского городского суда) // Помощник адвоката: электрон. журн. 2022.
  38. Спор о защите прав потребителей при приобретении товаров дистанционным способом (на основании судебной практики Московского городского суда) // Помощник адвоката: электрон. журн. 2022.
  39. Ткачева Н.Н. Особенности судебной защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг в условиях пандемии // Туризм: право и экономика. 2021. N 1. С. 8 - 11.

40. Толстикова К. С., Иванова Ж. Б. Законодательная регламентация проведения экспертизы товаров по спорам о защите прав потребителей // Конкурентное право. 2020. № 4. С. 43 – 45.
41. Федеральный закон от 18.07.2011 N 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (ред. от 28.06.2021) // «Собрание законодательства РФ», 25.07.2011, N 30 (ч. 1), ст. 4590.
42. Федеральный закон от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (ред. от 08.03.2022) // «Собрание законодательства РФ», 29.12.2008, N 52 (ч. 1), ст. 6249.
43. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (ред. от 02.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // «Собрание законодательства РФ», 05.04.1999, N 14, ст. 1650.
44. 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.
45. Харченко Е.В. Особенности осуществления и защиты прав потребителя в сфере коммунальных услуг // Студенческий вестник. 2022. № 9-2 (201). С. 49-51.