

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 Защита прав потребителей услуг по законодательству Российской Федерации

Обучающийся

А.С. Грашина

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Ю.В. Смоляк

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

Тольятти 2023

## Аннотация

В регулировании гражданско-правовых механизмов защиты прав и законных интересов потребителя существуют определенные особенности, например, разработанная цивилистами концепция ответственности за недостатки товаров, работ и услуг лиц, участвующих в имущественном обороте, предполагает в качестве своего условия возможность отсутствия вины причинителя вреда. Существующие в данном отношении теоретические сложности, а также практические проблемы, возникающие в процессе защиты прав потребителей, обуславливают актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы.

Цель исследования - рассмотрение особенностей практической реализации института защиты прав потребителей услуг, выявление имеющихся в данном отношении проблем и формулирование рекомендаций и предложений по их разрешению.

Задачи исследования:

- анализ исторического развития, определение и классификация услуги как объекта защиты по законодательству Российской Федерации;
- определение направлений организации защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации, рассмотрение соответствующего нормативно-правового регулирования;
- сравнительно-правовой анализ механизмов защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации, выявление существующих проблем в осуществлении защиты прав потребителей услуг.

Структура работы включает введение, основную часть, состоящую из двух глав, в совокупности включающих пять параграфов, заключение, в котором содержатся выводы по проделанной работе, а также список используемой литературы и используемых источников.

## Оглавление

|  |    |
|--|----|
| Введение .....   | 4  |
| Глава 1 Понятие услуги по гражданскому праву Российской Федерации .....  | 7  |
| 1.1 Исторический анализ защиты прав потребителей услуг в<br>Российской Федерации .....   | 7  |
| 1.2. Определение услуги как объекта защиты по законодательству о<br>защите прав потребителей .....   | 14 |
| 1.3. Классификация услуг по законодательству Российской<br>Федерации .....   | 18 |
| Глава 2 Правовое регулирование и проблемы в организации гражданско-<br>правовых механизмов защиты прав потребителей услуг в Российской<br>Федерации..... | 23 |
| 2.1 Организация и нормативно-правовой регулирование защиты прав<br>потребителей услуг в Российской Федерации .....                                       | 23 |
| 2.2 Проблемы в осуществлении защиты прав потребителей услуг в<br>Российской Федерации .....  | 38 |
| Заключение .....   | 53 |
| Список используемой литературы и используемых источников .....   | 60 |

## Введение

Актуальность изучения гражданско-правовых механизмов защиты прав и законных интересов потребителя обуславливается ключевым характером данного института, обеспечивающего жизнь и нормальное существование каждого человека и гражданина. В нормативном регулировании подобного рода отношений существуют определенные особенности, например, разработанная цивилистами концепция ответственности за недостатки товаров, работ и услуг лиц, участвующих в имущественном обороте, предполагает в качестве своего условия возможность отсутствия вины причинителя вреда.

Существующие в данном отношении теоретические сложности, а также практические проблемы, возникающие в процессе защиты прав потребителей, обуславливают актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие в связи с защитой прав потребителей услуг по законодательству Российской Федерации.

Предметом исследования являются нормы гражданского законодательства и судебная практика, регламентирующие вопросы практической реализации института защиты прав потребителей в Российской Федерации.

Целью исследования является рассмотрение особенностей практической реализации института защиты прав потребителей услуг, выявление имеющихся в данном отношении проблем и формулирование рекомендаций и предложений по их разрешению.

Выбранная цель определила задачи исследования, в качестве которых рассматриваются:

- рассмотрение и уточнение истории отечественного законодательства о защите прав потребителей услуг;

- анализ исторического развития услуги как объекта защиты по законодательству о защите прав потребителей;
- классификация услуг по законодательству Российской Федерации;
- определение направлений организации защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации;
- рассмотрение соответствующего нормативно-правового регулирования;
- сравнительно-правовой анализ механизмов защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации;
- анализ проблем в осуществлении защиты прав потребителей услуг.

Методология исследования представлена диалектическим общенаучным методом познания, в соответствии с которым все изучаемые государственно-правовые явления рассматриваются во взаимосвязи и взаимодействии составляющих их элементов. В работе также используются такие общенаучные методы, как метод индукции и метод дедукции, метод анализа и метод синтеза. В первой части исследования нашел свое применение исторический метод, в соответствии с которым механизмы защиты прав потребителей рассматриваются в своем историческом развитии. При формулировании юридических понятий и категорий используется формально-юридический метод.

Теоретическую базу исследования образуют юридические монографии и периодическая научная литература, посвященные как общеотраслевым гражданско-правовым проблемам защиты прав потребителей услуг, некоторым особенностям заключения договора возмездного оказания услуг, так и некоторым частным вопросам, связанным с защитой прав потребителей того или иного вида услуг в Российской Федерации. В частности, работы таких известных отечественных правоведов, как М.И.Брагинский и В.В.Витрянский были посвящены общей проблематике договорного права в Российской Федерации. Можно выделить также работы таких цивилистов как Н.И.Бондарев, А.Г.Братко и Е.А.Демкина (в отношении защиты прав

потребителей банковских и финансовых услуг), И.М.Вильгоненко и Е.А.Демкиной (в отношении рассмотрения особенностей защиты прав потребителей медицинских и, в частности, репродуктивных, услуг), В.Б.Тарабаевой (образовательные услуги), Е.Б.Козловой, Е.Н.Прониной, Л.А.Чеговадзе (в отношении защиты прав потребителей услуг, приобретенных посредством сети Интернет). Представляют интерес также работы, в которых рассматриваются различные способы защиты прав потребителей; в данном отношении можно выделить труды С.А.Жуковой, Л.В.Зарапиной, А.Н.Левушкина, Т.С.Сардарян и некоторых иных отечественных цивилистов. Большую важность имеют работы исследователей, в которых анализируется роль государственных органов в защите прав потребителей, например, статьи Д.А.Мешкова, посвященные функционированию Банка России в области защиты прав потребителей финансовых услуг.

В качестве нормативной базы исследования выступают положения отечественного законодательства и, прежде всего, нормы Гражданского кодекса Российской Федерации и закона о защите прав потребителей, в которых содержатся правила реализации института защиты прав потребителей в Российской Федерации.

Структура работы включает введение, основную часть, состоящую из двух глав, в совокупности включающих пять параграфов, заключение, в котором содержатся выводы по проделанной работе, а также список используемой литературы и используемых источников.

## **Глава 1 Понятие услуги по гражданскому праву Российской Федерации**

### **1.1 Исторический анализ защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации**

Рассмотрение проблематики защиты прав потребителей будет неполным в том случае, если не проанализировать исторический опыт развития соответствующего института гражданского права. Подобного рода рассмотрение способно как показать наиболее удачные подходы к защите прав потребителей услуг, применимые в Российской Федерации, так и предостеречь от возможных ошибок как в сфере правотворчества, так и в сфере непосредственного правоприменения.

В настоящее время в связи с демократическим развитием отечественного законодательства, потребительские отношения, связанные с предоставлением гражданам безопасных услуг, занимают все более заметное место в общем объекте гражданско-правового регулирования. При этом, однако, стоит отметить и то обстоятельство, что Конституция Российской Федерации [16], предусматривая такие права человека гражданско-правового характера, как право вести предпринимательскую деятельность (статья 34) или право частной собственности (статьи 35 и 36) обходит вниманием правовой статус потребителя товаров, работ и услуг. Это, однако, не должно толковаться в том плане, что права потребителей услуг никоим образом не защищены на конституционном уровне. Как указано в статье 2 Основного закона, «человек, его права и свободы являются высшей ценностью». Ценностью, таким образом, являются и права потребителя, пусть они явным образом в Конституции РФ и не поименованы. Статья 17 Конституции РФ говорит, что в России гарантируются права и свободы человека, а статья 18 – что права и свободы являются непосредственно действующими. К защите прав потребителей в какой-то степени можно отнести и статью 19 Основного

закона, предусматривающую, что государство гарантирует равенство прав и свобод человека и гражданина независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств. Запрещаются любые формы ограничения прав граждан по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности. Таким образом, любой потребитель товаров и услуг должен быть равен в своих правах с другим потребителем, никакой дискриминации в их отношении не допускается. Указанные положения мы имеем все основания относить и к правам потребителя. К тому же, как указано в статье 55 Конституции РФ, перечисление в Основном законе одних прав и свобод не должно трактоваться в качестве основания для умаления иных прав и свобод.

С другой стороны, рассматривая право потребителя на получение определенных разновидностей услуг, мы можем сослаться, например, на статью 41 Конституции РФ (в плане предоставления услуг в области охраны здоровья), статью 43 Конституции РФ (в плане предоставления услуг в области образования), статью 44 Конституции РФ (в плане предоставления услуг в области культуры, например, услуг театров, кино), статью 48 Конституции РФ (в плане предоставления юридических услуг) и т.д. Защита прав потребителей услуг, таким образом, приобретает конституционный характер.

Занимая ведущее место в ряду гражданско-правовых отношений наряду с отношениями собственности, потребительские отношения нуждаются в настоящее время в своей более детальной конкретизации, что обуславливает потребности соответствующей законодательной деятельности; в частности, некоторыми юристами употребляется такой термин, как «потребительское право». Особую актуальность деятельность по защите прав потребителей приобрела в последние годы, когда мировую экономику даже стали обозначать в качестве «экономики услуг». Количество

предоставляемых гражданам различных услуг было значительно увеличено во время пандемии коронавируса, обусловившего стремительное развитие таких, например, услуг, как услуги по доставке товара. Очень большое влияние на развитие законодательства об услугах оказывает продолжающаяся цифровизация, которая не только порождает услуги, не ведомые законодателю ранее, но также и меняет порядок оказания тех услуг, которые существуют в обществе уже длительное время, однако процесс их оказания также меняется вслед за развитием научно-технического прогресса.

Способность оказывать услуги через Интернет, чем характеризуется современная экономика, не только позволило в какой-то степени снизить стоимость оказания подобного рода услуг, но и привело к значительному увеличению их количества.

Как пишет в данном отношении Р.Г. Корзенков, история гражданско-правового договора, предполагающего выполнение некой услуги, в отечественной истории уходит в XVIII век и может быть связано первоначально с договором личного найма; довольно быстро в практической деятельности юристов обнаружилось явное различие между договором найма и договором подряда.

Основным отличием в данном случае был факт наличия некоего законченного результата деятельности, носящего материальный характер, который свойственен договору подряда.

При этом, сами эти договоры (найма работ или найма личных услуг), в Российской империи заключались довольно так редко.

В частности, к лицам, оказывающим услуги в данный период истории нашего государства относились такие лица, подпадающие под регулирование договора личного найма, как учителя или управляющие. Но подобного рода отношения в этот период были еще плохо урегулированы, а сама обязанность исполнителя услуг в рамках соответствующих договорных отношений рассматривалась как скорее нравственная, а не юридическая. Иногда соответствующие отношения в этот период именовались также отношениями

по оказанию «умственных услуг». Предполагалось, что в подобного рода отношениях с одной стороны участвовал наниматель (хозяин) и наемный работник (исполнитель соответствующего рода услуг), причем равенство соответствующего рода субъектов в законодательстве предполагалось. В отличие от хозяина, в качестве наемного работника рассматривались всегда только физические лица. Кроме того, для подобного рода договорной конструкции предполагалась всегда только письменная форма, позже, по желанию сторон она стала удостоверяться у нотариуса. Руководствуясь народными обычаями, государство позволило ряд подобного рода договоров, характер которых был «незначителен и краткосрочен» заключать в устной форме. В тех случаях, когда размер оплаты услуг был из договора неясен, он мог быть установлен в судебном порядке, в том числе посредством ссылки на средний размер услуг, применяемый для оплаты соответствующего вида деятельности. Досрочное расторжение заключенного договора по общему правилу не предусматривалось, скорее подобное расторжение следовало рассматривать в качестве санкции за его нарушение. В качестве промежуточного вывода можно отметить, что в царский период истории нашего государства регулирование договорных отношений во многом повторяло регламентацию соответствующего порядка, установленного на территории древнего Рима, где также предусматривались соответствующие договорные конструкции для наемных работников, появилось понятие «гонорара», который рассматривался в качестве платы для представителей «умных» профессий, выплата наемной платы для которых представлялась оскорбительной.

В значительной степени пострадала сфера соответствующего регулирования после установления советской власти, начала гражданской войны в советском обществе. Общие подходы, которые в данный период времени применялись государством для регулирования государственных и правовых отношений, имели мало общего с развитием классической юриспруденции. Сами имущественные отношения в обществе подверглись

значительному ограничению и сокращению. Так, например, в Гражданском кодексе РСФСР 1922 г. услуги упоминались лишь в качестве вклада, вносимого участником простого товарищества (ст. 277) в складочный капитал данного товарища. В ст. 228 ГК РСФСР 1964 г. устанавливалось, что «организация, оплатившая товары и услуги, должна получить от другой стороны документ, удостоверяющий уплату денег и ее основание». Само нормативно-правовое регулирование в рамках гражданско-правовых отношений было в преимущественной степени направлено на регламентацию отношений между организациями, а не между гражданами. При этом, в указанный период времени стала накапливаться совокупность правовых воззрений, позволяющих разграничивать отношения по оказанию услуг и по производству работ. Причем подобного рода дифференциация в указанные годы была свойственна не только отечественной, но также и западной юриспруденции. Сторонники дифференциации отмечали, что услуги, в отличие от работ, могут иметь не только материальный, но также и духовный, нематериальный характер. Но для создания отдельной классификации подобного рода отдельных признаков было бы мало.

С точки зрения советского законодательства, к договорам об оказании услуг можно было бы отнести договоры поручения, хранения, комиссии или транспортной экспедиции, а сами данные договоры предлагалось делить на группу договоров в сфере пространства, в сфере организации связи (например, почтовой) и в сфере организации бытового обслуживания населения. Последняя группа договоров имела наибольшее отношение к группе договоров, которые сейчас регламентируются нормативными положениями о договоре оказания услуг в сфере отношений, связанных с защитой прав потребителя. Постепенно термину «услуга» стали придавать не только экономический, но также и правовой характер.

Что касается всего многообразия услуг, которые, несмотря на отсутствие соответствующего законодательного регулирования, продолжали существовать в советском обществе, они, ввиду слабости норм собственного

гражданско-правовых, на практике регулировались положениями иных отраслей отечественного законодательства, прежде всего, права административного. К числу подобного рода услуг можно отнести такие распространенные виды, как организация здравоохранения, различного рода курсы, туристическая деятельность и т.д. [17].

Можно прийти к выводу, что усложнение общественных отношений, каждый раз обуславливало последующее развитие законодательства об оказании услуг, которое со временем, при всех своих сложностях, в процессе законодательного развития все больше стало напоминать современное.

Что касается рассмотрение проблематики законодательства о защите прав потребителей услуг в сравнительно-правовом измерении, то, как указывается в специальной литературе, теория позволяет выделять в соответствующем нормативном материале Общую и Особенные части.

В качестве Общей части в данном случае следует рассматривать те механизмы, процедуры, методы и приемы, которые конкретное государство допускает применимыми на практике как в качестве доказательств нарушенных прав потребителя, так и в качестве механизмов их защиты. В данном случае можно упомянуть наличие в различных странах механизмов государственного и общественного обеспечения защиты прав потребителей, применение различного рода средств развития конкуренции в рамках соответствующих видов общественных отношений, привлечение представителей общественности к разработке соответствующих видов нормативных установлений, возможности информационной деятельности, используемой для донесения информации для потенциальных потребителей услуг о возможности защиты их прав.

В данном отношении можно говорить о том, что в современной России был закреплен свойственный многим другим государствам мира дуалистический подход, при котором государственная защита прав потребителей услуг дополняется различного рода механизмами ее общественной защиты. На практике потребитель услуг может выбирать какая

форма защиты для него является более предпочтительной. В том случае, если он выберет защиту государственную, она будет сопряжена с передачей всех необходимых документов по делу в такую подведомственную Министерству здравоохранения РФ организацию, как Роспотребнадзор.

В случае же, если будет выбрана общественная форма защиты, вариантов у потребителя будет несколько больше, следует помнить, однако, что как результат, так и порядок рассмотрения сложного дела будет зависеть от тех процедурных форм защиты, которые были выбраны лицом, пострадавшим из-за ненадлежащее качества оказываемых ему услуг.

В данном отношении можно писать о том, что существующие механизмы защиты в настоящее время в отношении нашего государства могут быть определены как «классические» и общепринятые, свойственные многим другим правовым системам. Надзором за организациями, реализующими услуги, также занимается Роспотребнадзор.

В других странах это может делать, например, подкомиссия по защите прав потребителей, создаваемая при Сенате (такой порядок предусмотрен для защиты прав потребителей в США).

Что касается уровней подобного рода защиты, то в данном отношении выделяются традиционные уровни публичного управления обществом: федеральный, региональный и местный. Возможна дополнительная дифференциация на уровне отдельного муниципального образования.

Что касается реализации защиты прав потребителей общественными организациями, в некоторых случаях их деятельность в мире строиться на безвозмездной основе, а в других ситуациях предполагает возможность получения неких денежных компенсаций. Подобного рода порядок существуют и в Российской Федерации. В целом же, анализ сферы непосредственного правоприменения, то здесь есть много общего, что отличает соответствующую российскую практику [39].

Можно прийти к выводу, что законодательство о возмездном оказании услуг имеет длительную историю развития в нашем государстве.

Зародившись более ста лет назад, соответствующие положения закона, изменяясь и совершенствуясь, в настоящее время приобрели уже более современный и привычный нам облик. Однако значительное развитие технических средств обусловило не только появление новых видов услуг, но и новых способов заключения договора, что требует дополнительного самостоятельного изучения. Количество происходящих в данном отношении законодательных изменений позволяет заявить о том, что законодательство об оказании услуг в настоящее время в нашем государстве все еще находится в процессе своего становления.

Совершенно иным образом обстоит дело в сфере защиты прав потребителей услуг; норма, которая в той или иной степени присутствует в законодательстве многих зарубежных государств. В данном отношении можно отметить, что в некоторых странах правовой статус потребителя услуг урегулирован был более подробным образом, а, следовательно, выросшая степень правовой определенности должна привести к тому, что нарушение прав потребителя носит в данном случае все более редкий характер.

## **1.2. Определение услуги как объекта защиты по законодательству о защите прав потребителей**

Рассмотрение проблемы защиты прав потребителей услуг неотделимым образом связано с определением общих понятий, связанных с соответствующим институтом гражданского права.

Будучи весьма традиционной проблемой гражданского права, проблема соотношения работ и услуг существует и в сфере отношений по защите прав потребителей. Данная проблема продолжает сохранять свою актуальность и значимость в практике отечественных судов. Классически, отличие работы от услуги видят в наличии у работ зримого материального результата, проблема, однако, заключается в том, что подобного рода материальный результат вполне характерен и для некоторых видов услуг.

В плане осуществления соответствующей дифференциации иногда предлагается проводить различие следующим образом; в тех случаях, когда договор предполагает указание только на результат действий исполнителя, то в данном случае предлагается усматривать соглашение о выполнении работ. В тех же ситуациях, когда сами действия сторон договором также определяются, представляется необходимым говорить в данном случае об одном из договоров, связанных с оказанием услуг. Важность и нужность подобного разграничения обуславливается тем обстоятельством, что в основе понимания работ и услуг как объектов гражданских прав лежит категория деятельности, включающей наряду с действиями цель, субъекта, объект, орудие, результат.

Как указано в данном отношении в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, в плане организации предоставления услуг в современное время существуют многочисленные проблемы. Так, в наши дни наблюдается стремительный рост объемов потребительского кредитования, который привел к закредитованности значительной части населения. В связи с этим требуется реализация комплекса мер, направленных на защиту прав заемщиков, снижение их долговой нагрузки и закредитованности, повышение финансовой грамотности потребителей, систематическое противодействие обманным и недобросовестным практикам, связанным с включением в договоры об оказании финансовых услуг условий, ущемляющих права потребителей.

Электронная коммерция (сфера экономики, которая включает в себя все сделки по реализации товаров (работ, услуг) потребителям, осуществляемые при помощи сети «Интернет») является одной из самых динамично развивающихся сфер экономики, а, в современных условиях, так и одной из наиболее конфликтных. Гармоничное развитие указанной сферы способно расширить ассортимент реализуемых услуг, снизить их стоимость и сделать их более доступными для потребителей, в том числе для людей с

ограниченными возможностями, граждан старшего поколения и детей и менее обеспеченных слоев населения.

Фиксируется ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже услуг осуществляется посредством сети «Интернет».

Основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров (услуг) дистанционным способом в сети «Интернет» являются:

- неоказание услуги по оплаченному договору;
- нарушение сроков оказания услуги;
- реализация некачественной услуги или услуги, не соответствующего описанию (ожиданию);
- отказ потребителю в возмещении убытков (неустоек).

В сфере продажи потребительских товаров и оказания отдельных видов услуг посредством сети «Интернет» стала очевидной проблема неурегулированности деятельности так называемых агрегаторов, то есть субъектов предпринимательской деятельности, которые, формально не являясь реальными продавцами товаров или исполнителями услуг, выступают в качестве непосредственных получателей денежных средств от потребителей в счет оплаты тех товаров (услуг), информация о которых в значительных масштабах (объемах) аккумулируется агрегаторами на своих ресурсах (сайтах в сети «Интернет»).

Необходимо повышать цифровую грамотность потребителей, для того чтобы потребители могли пользоваться всем спектром интернет-технологий, умели находить в сети «Интернет» информацию об услугах, правильно ее оценивали и делали осознанный выбор при совершении покупок в интернет-магазине, а также владели навыками защиты от интернет-угроз.

Иной стороной проблемы является проблема злоупотребления доверием потребителей с одной стороны и правовыми инструментами и гарантиями, предусмотренными для потребителей, со стороны

недобросовестных посредников, что воспринимается предпринимательским сообществом как проявление потребительского экстремизма.

Потребители вправе требовать, чтобы все услуги были доброкачественными и соответствовали предъявляемым к ним обязательным требованиям, в том числе в части доведения до сведения потребителя информации, которая должна быть полной, достоверной и не вводить потребителя в заблуждение.

Граждане старшего поколения, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом при приобретении инновационных услуг, содержащих сложные договорные условия (банковские, страховые, риелторские, платные медицинские услуги).

В отношении указанной категории потребителей особую значимость приобретают требования потребительского законодательства, устанавливающие обязанности по доведению полной и достоверной информации о приобретаемых товарах и услугах, а также по недопущению навязывания дополнительных услуг.

В связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров (работ, услуг) в сети "Интернет", вопрос потребительской грамотности детей также приобретает особую актуальность.

В сложившейся системе правового регулирования отношений с участием потребителей существуют как пробелы, так и несогласованность отдельных федеральных законов между собой, что в отсутствие четкой иерархической подчиненности специальных норм основополагающим положениям Гражданского кодекса Российской Федерации зачастую порождает правовую неопределенность (противоречивую правоприменительную практику), следствием которой являются случаи злоупотреблений, причиняющих ущерб потребителям.

Многочисленные изменения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей (прежде всего, в финансовой сфере, в сфере связи

и жилищно-коммунального хозяйства и в других сферах) свидетельствуют о необходимости системной переработки указанного законодательства, определения терминологического аппарата с последующей кодификацией обширного массива норм, регулирующих правоотношения с участием потребителей [40].

Можно прийти к выводу, что в настоящее время проблематика определения услуги по законодательству о защите прав потребителей носит сложный теоретико-практический характер; от правильного ответа на вопрос, что представляет собой данная услуга, во многом будет зависеть успешность защиты интересов ее потребителя в российской правовой системе.

### **1.3. Классификация услуг по законодательству Российской Федерации**

Сложность современного общества обуславливает большой перечень разновидностей услуг, которые оказываются гражданам различными субъектами в рамках разного вида правоотношений. Классификация соответствующих услуг может способствовать повышению эффективности соответствующего правоприменения, кроме того, она важна также и в учебных и научных целях. Классификация существующих на практике возмездных услуг способна показать пробелы, наличествующие в отечественной правовой системе, а, следовательно, позволяет разработать пути ее совершенствования.

Представляется, что закрепленные в законодательстве Российской Федерации услуги могут быть классифицированы по различного рода основаниям.

Как пишет в данном отношении М.И. Брагинский, в настоящее время следует говорить о большом многообразии услуг, которые в своей совокупности направлены на обеспечение индивидуальных и коллективных потребностей всех участников гражданского оборота. В настоящее время

существуют определенные предпосылки к дифференциации подобного рода услуг в рамках отдельных договорных конструкций, однако это предполагает осуществление соответствующей научной деятельности, направленной на изучение общего понятия договора возмездного оказания услуг и выделение его разновидностей. Как пишет указанный ученый, отечественные законодатель воспользовался в Гражданском кодексе Российской Федерации подходом, в соответствии с которым первоначально происходит формулирования некоего общего положения о договоре определенного типа, которое в будущем используется при регулировании более специфических договорных конструкций. Подобного рода подход был использован, например, при разработке общего института договора купли-продажи или аренды. Однако при регулировании обязательств об оказании услуг подобного рода подход законодателя был нецелесообразен и невозможен, что обусловлено значительной разницей данного рода отношений. Договор возмездного оказания услуг, закрепленный в Гражданском кодексе РФ, не может рассматриваться как общий состав для всех иных договоров об оказании услуг, предусмотренных в этом или в иных законах, что обусловлено значительным разнообразием, возникающим в рамках соответствующих гражданско-правовых отношений.

Определенное представление об этом может дать действующее в рамках Всемирной торговой организации (ВТО) Генеральное соглашение по торговле услугами [6]. В Генеральном соглашении, в частности, проведена классификация услуг. Для указанной цели используется самый широкий набор разнородных услуг, обычно существенно отличных друг от друга. Упомянутые в указанном международном документе услуги были объединены в сектора с последующим выделением подсекторов. Так, один из подобных секторов – «Финансовые услуги» – состоит из двух подсекторов. Первый составляет «Страхование и связанные с ним услуги», выделяя перестрахование и ретроцессию, страховое посредничество – брокерское и агентское, вспомогательные услуги по страхованию – консультационные, по

оценке риска, по регулированию претензий. В то же время второй подсектор («Банковские и прочие услуги») охватывает более десятка видов соответствующих услуг. Можно отметить, что подобного рода секторов Генеральное соглашение, как оказывается, насчитывает двенадцать. Тем самым речь идет по крайней мере о нескольких сотнях видов услуг [2], которые могут быть заключены в рамках тех или иных отношений. В значительной своей части указанные услуги взаимосвязаны с проблематикой защиты прав потребителей.

В качестве примера можно сослаться на работы некоторых авторов, в которых рассматриваются отдельные разновидности договора оказания услуг. Так, например, в статье Е.А. Демкиной речь идет о рассмотрении некоторых аспектов договора оказания репродуктивных услуг. Учитывая важную социальную роль, которую выполняет данный договор в российском обществе, автор призывает обратить повышенное внимание на разработку соответствующей договорной конструкции. Как считает указанный исследователь, «детальная регламентация договора оказания репродуктивных услуг, усложнение юридических составов в отношениях между субъектами гражданского права являются одними из самых значимых факторов, способствующих развитию данных договорных отношений в области репродуктивных услуг» [7].

Своеобразны подходы к классификации услуг у Е.Б. Козловой. Проведенная работа по анализу договоров об оказании услуг по привлечению инвестиций, содействию в инвестировании и по предоставлению информации позволяет сделать указанному исследователю вывод о необходимости выделения трех групп договоров оказания услуг:

- «направленных на осуществление действий, результат которых не может быть облечен в овеществленную форму («договоры по приложению усилий»);
- направленных на осуществление действий, результат которых может быть облечен в овеществленную форму;

– направленных на предоставление возможности» [15].

Отдельным образом указанным автором обосновывается необходимость применения междисциплинарного подхода к исследованию вопросов влияния цифровой трансформации экономики на развитие цивилистической доктрины в области договорного права

Что касается положений Гражданского кодекса РФ [51], значение имеет статья 779, регламентирующая договор возмездного оказания услуг. Как было указано законодателем в данной норме, по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Общие правила о договоре возмездного оказания услуг связи применимы к таким услугам, как услуги медицинские, ветеринарные, аудиторские, консультационные, информационные, услуги по обучению, туристическому обслуживанию и иные услуги, за исключением специально указанных законодателем случаев. В качестве подобного рода исключений из общего правила применения к услугам договора об их возмездном оказании, законодатель называет такие услуги, как:

- услуги, оказываемые по разным видам договора подряда (глава 37 ГК РФ);
- услуги, выполняемые по договору о выполнении научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ (глава 38 ГК РФ);
- услуги, оказываемые по договору перевозки (грузов, пассажиров или багажа – глава 40 ГК РФ);
- услуги в рамках реализации договора транспортной экспедиции (глава 41 ГК РФ);
- услуги, оказываемые потребителю в рамках осуществления договора банковского вклада (глава 44 ГК РФ);

- услуги, оказываемые гражданам – потребителям по договору банковского счета (глава 45 ГК РФ);
- услуги, связанные с осуществлением банковских расчетов (глава 46 ГК РФ);
- услуги, связанные с реализацией различных видов договоров хранения (в ломбарде, банке, банковской ячейке или камере хранения транспортной организации, в гардеробе или гостинице – глава 47 ГК РФ);
- услуги, оказываемые гражданину поверенным по договору поручения, к числу которых могут быть, например, отнесены услуги представителя в рамках рассмотрения гражданского дела (глава 49 ГК РФ);
- услуги, оказываемые гражданам-потребителям в соответствии с заключением с ними договора комиссии (глава 51 ГК РФ);
- услуги, оказываемые профессиональным участником определенного вида хозяйственной деятельности по договору доверительного управления имуществом (глава 53 ГК РФ).

В отношении приведенного перечня услуг в Российской Федерации действует специальное нормативно-правовое регулирование в рамках действующего гражданского законодательства, а соответствующие договоры не стоит на практике смешивать или подменять договором возмездного оказания услуг.

Можно прийти к выводу, что вся совокупность услуг, которые могут быть оказаны по законодательству Российской Федерации, носит весьма обширный характер. Различные виды указанных услуг могут быть классифицированы по различного рода основаниям.

## **Глава 2 Правовое регулирование и проблемы в организации гражданско-правовых механизмов защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации**

### **2.1 Организация и нормативно-правовое регулирование защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации**

Нормативная система защиты прав потребителей в настоящее время характеризуется определенной сложностью, что может препятствовать ее успешной реализации, поскольку в подобного рода отношениях на стороне потребителя участвуют непрофессиональные участники соответствующих гражданско-правовых отношений. Это обуславливает повышенную роль должной организации подобного рода защиты, что позволит уравнивать юридические возможности потребителя с возможностями лица, оказывающего услуги, который является предпринимателем - более профессиональным участником отношений по оказанию потребителю соответствующей услуги.

Как отмечено в работе А.Н. Левушкина, «под защитой прав потребителей понимается деятельность государства, направленная на регулирование общественных отношений, которые возникают между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности» [18]. Соответствующие отношения подвержены новациям, так в работе Н.А.Внукова рассматриваются особенности договоров с участием граждан-потребителей. Обозначены проблемы правового регулирования SMS - платежей по потребительско-предпринимательским договорам и предложены пути их решений. Автором рассматриваются также признаки потребительско-предпринимательского договора, на основе анализа которых сформулировано авторское определение данного договора [5]. Ф.Г. Хуснутдинов анализирует развитие потребительских правоотношений и в результате данного анализа приходит к выводу, что обособленный предмет

потребительских правоотношений сформировался благодаря тесной связи гражданско-правовых норм, регулирующих потребительские правоотношения с институтом сроков, придающим потребительским отношениям, гражданско-правовым по своей природе, особый охранительный потенциал. В статье проанализированы положения Свода законов Российской империи, Гражданского кодекса РСФСР 1922 г., Гражданского кодекса РСФСР 1964 г. Сделан вывод, что с Гражданского кодекса РСФСР 1922 г. начинают обособляться нормы гражданского права, регулирующие потребительские отношения. Развитие этих норм происходило путем законодательного установления сроков для их реализации. Все нормы, регулирующие отношения продавца и покупателя, уже в момент своего зарождения имели защитную функцию. Защитная функция достигалась за счет установления сроков возможной принудительной реализации нарушенных прав покупателя [50].

Ведущее место в сфере защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации занимает Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Как было указано в упомянутом законе, этот акт регламентирует правоотношения как между исполнителями и заказчиками услуг, так и между ними агрегаторами соответствующей информации об услугах, что является новеллой российского права. Основным субъектом, права которого зафиксированы в этом законе, является потребитель, наделенный возможностью на приобретение услуг качество, которых, соответствует установленным нормативам и которые не несут опасности для его жизни и здоровья, а также не угрожают сохранности имущества потребителя. Критерий безопасности услуги включает в числе прочего также отсутствие негативных эффектов в отношении окружающей среды, наличие просветительской деятельности об их характере и предназначении, а также существование государственной и общественной защиты интересов потребителя, вступающей в действие в тех случаях, если его права на предоставление услуг надлежащего качества все же будут нарушены.

В отношении правового положения потребителя, рассматриваемый Закон определяет это понятие как гражданина, которые имеет намерение заказать либо заказывающий, использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Что касается использования в данном определении термина «гражданин», считаем, что его необходимо толковать расширительно и в качестве потребителя услуг необходимо рассматривать не только граждан Российской Федерации, но любое физическое лицо, которое заказывает услуги для целей, не связанных с предпринимательскими. Доказывать наличие российского гражданства упомянутый Закон потребителя не требует.

Субъектом, на которого Закон о защите прав потребителей накладывает ограничения, обязанности и запреты, является исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

К иным значимым для достижения цели нашего исследования определениям относятся следующие легальные формулировки:

- недостаток услуги – ее несоответствие или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора;
- существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или

проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

- безопасность услуги - безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса выполнения услуги.

В качестве владельца агрегатора информации об услугах рассматривается - организация независимо от ее организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин или владельцами сайта или страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенной услуги возможность одновременно ознакомиться с предложением исполнителя о заключении договора возмездного оказания услуг, заключить с исполнителем договор возмездного оказания услуг, а также произвести предварительную оплату указанной услуги путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов [11].

Вторым нормативным актом кроме Закона о защите прав потребителей, выступающим в качестве основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей является Гражданский кодекс Российской Федерации.

Целый ряд отечественных законов указывает, что нормы законодательства о защите прав потребителей носят дополнительный характер и применяются в части, не урегулированной данными законами:

- к отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином - участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав

потребителей в части, не урегулированной настоящим Федеральным законом [45];

- к отношениям между потребителями государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере и исполнителями государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в части, не урегулированной настоящим Федеральным законом, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей [43] и т.д.

Значительным образом ограничивает общее количество актов, содержащих отдельные положения о защите прав потребителей, существующий для Правительства РФ запрет поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. Тем самым есть возможность добиться большего единообразия в регулировании рассматриваемой сферы общественных отношений. При этом, Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (в частности, договоров об оказании услуг).

В качестве примера соответствующих правил можно указать Постановление Правительства РФ от 30 января 2023 г. № 129 «Об утверждении Правил оказания физкультурно-оздоровительных услуг», которые вступают в силу с 1 сентября 2023 года и содержат следующие значимые положения:

- «заказчиком» признается физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать либо заказывающие физкультурно-оздоровительные услуги в пользу потребителя на основании договора об оказании физкультурно-оздоровительных услуг;

- «дистанционный способ» - способ заключения договора посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на основании ознакомления потребителя с предложенным исполнителем описанием услуги;
- исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых физкультурно-оздоровительных услуг из предусмотренных перечнем видов физкультурно-оздоровительных услуг, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 сентября 2021 г. № 2466-р. и т.д. [25].

При этом, рассматриваемое Постановление Правительства РФ расширяет права потребителя в соответствии с общими правилами, предусмотренными Законом. «О защите прав потребителей». В частности, до заключения договора и в период его действия обязан предоставлять потребителю (заказчику) следующую информацию:

- перечень оказываемых физкультурно-оздоровительных услуг, форм и (или) условий их предоставления, в том числе информация о форме и порядке их оплаты;
- сведения о сроках оказания физкультурно-оздоровительных услуг;
- сведения об условиях изменения или расторжения договора;
- перечень и цена дополнительных платных физкультурно-оздоровительных услуг (при наличии), оказываемых исполнителем за отдельную плату в рамках заключенного договора, условия их приобретения и оплаты;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании физкультурно-оздоровительных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- способы оплаты физкультурно-оздоровительной услуги;
- адрес, по которому принимаются претензии потребителя (заказчика);

- номера телефонов исполнителя;
- информация о Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Понятие «физкультурно-оздоровительная услуга» используется в рассмотренных Правилах в значении, установленном Федеральным законом «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». То есть, в данном случае необходимо использовать следующее определение «физкультурно-оздоровительная услуга - деятельность, осуществляемая физкультурно-спортивной организацией независимо от ее организационно-правовой формы, направленная на удовлетворение потребностей граждан в сохранении и укреплении здоровья, физической подготовке и физическом развитии, включающая в себя в том числе проведение физкультурных мероприятий» [46].

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

В качестве примера соответствующего договора можно указать статью 4 Соглашения об основных направлениях сотрудничества государств - участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей (Москва, 25 января 2000 г.), которая предусматривает регламентацию государствами-участниками следующих направлений защиты прав потребителей:

- обеспечение потребителей, государственных органов и общественных объединений потребителей оперативной и достоверной информацией о товарах (работах, услугах), изготовителях (продавцах, исполнителях);
- принятие мер по предотвращению деятельности недобросовестных хозяйствующих субъектов и попадания некачественных товаров (услуг) на территории государств - участников настоящего Соглашения;

- создание условий для потребителя, способствующих свободному выбору товаров (работ, услуг), путем развития добросовестной конкуренции [38].

Проведенный нами анализ Закона о защите прав потребителей позволил выявить целый ряд прав, которыми обладает потребитель услуг по законодательству Российской Федерации.

Во-первых, это право просвещение в области защиты прав потребителей, которое обеспечивается образовательной системой Российской Федерации и напрямую с обязанностями исполнителя услуг не связано (статья 3).

Во-вторых, это право на предоставление услуги надлежащего качества (статья 4). По общему правилу, качество услуги должно соответствовать договору между сторонами, но если в заключенном договоре условия о качестве услуги отсутствуют, услуга оказывается в соответствии с обычным порядком оказания подобного рода услуги и для целей, для которых услуга такого рода обычно используется; в тех случаях, когда исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями, в тех же случаях, когда есть некий образец, услуга должна ему соответствовать. Естественно, если требования к качеству услуги содержатся в нормативном акте, услуга должна им соответствовать.

В-третьих, несмотря на то, что гарантийный срок на услугу не устанавливается, услуга все же должна носить безопасный характер для потребителя. В частности, в процессе оказания услуги не должно пострадать его здоровье или имущество. В тех случаях, когда безопасность услуги обусловлена соблюдением потребителем специальных правил (например, услуга по пользованию бассейном и т.д.) соответствующие правила должны быть в обязательном порядке и в явном форме доведены до потребителя услуги. Если будет установлено, что услуга несет потребителю вред, процесс

ее оказания должен быть немедленно прекращен исполнителем услуги, в тех же случаях, когда причины приносимого услугой вреда устранить невозможно, процесс оказания подобного рода услуг вообще должен быть прекращен.

В-четвертых, в соответствии со статьей 8 рассматриваемого закона, потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им услугах. Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров об оказании услуг способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске. Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать: сведения об основных потребительских свойствах услуг, цену в рублях и условия приобретения услуг, в том числе при оплате услуг через определенное время после их оказания потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы; правила и условия эффективного и безопасного использования услуг; информацию об обязательном подтверждении соответствия услуг, информацию о правилах оказания услуг, указание на конкретное лицо, которое будет выполнять оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы услуги; указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных

необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услуге, несет ответственность за недостатки услуги, возникшие вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

За нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению исполнителем в добровольном порядке. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного

штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков услуги, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для оказания услуг независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

При этом исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования услуги.

Представляется, что многие проблемы в сфере защиты прав потребителя в настоящее время могут быть обусловлены тем обстоятельством, что Гражданский кодекс РФ и Закон РФ «О защите прав потребителей» не содержат понятия «слабой стороны» - статус, признанный за потребителями Конституционным Судом РФ в Определении от 28.01.2016 N 159-О КС РФ («правовое регулирование (Закона РФ «О защите прав потребителей») направлено на защиту прав граждан (потребителей) как экономически более слабой и зависимой стороны в гражданско-правовых отношениях с организациями и индивидуальными предпринимателями»). В связи с этим, например, в сфере защиты морального вреда в настоящее время есть проблема, связанная с ограничением возможности потребителя защищать свои права в том смысле, что, в соответствии с правилами ст. 15 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его

вины. Таким образом, по делам данной категории необходимо доказать не только нарушение прав потребителя услуги, но также и вину исполнителя, что представляется излишним. Считаем, что в той ситуации, когда в причинении потребителю вреда нет вины исполнителя услуг, но нет также и вины самого потребителя, приоритет должен быть отдан интересам потребителя как более слабой стороны соответствующих отношений, а исполнитель должен быть привлечен к имущественной ответственности в качестве профессионального субъекта предпринимательской деятельности. В данном случае предлагаем исключить из ст. 15 Закона о защите прав потребителей указание на необходимость наличия вины исполнителя для возникновения у него обязанности компенсировать моральный вред.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом о защите прав потребителей, другими законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

Если включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме. Требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления.

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся:

- условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному

индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;

- условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров;
- условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права;
- условия, которые исключают или ограничивают ответственность исполнителя за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;
- условия, которые обуславливают приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг, в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;
- условия, которые предусматривают выполнение оказания дополнительных услуг за плату без получения согласия потребителя;
- условия, которые ограничивают право потребителя на выбор способа и формы оплаты услуг;
- условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию исполнителя, не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;
- условия, которые уменьшают размер законной неустойки;

- условия, которые ограничивают право выбора вида требований, которые могут быть предъявлены исполнителю при оказании услуг ненадлежащего качества;
- условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;
- условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;
- условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;
- условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении услуг с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками услуг;
- иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей.

Исполнитель не вправе отказывать в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одних услуг, по причине отказа потребителя в приобретении иных услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме.

Запрещается удовлетворение требований потребителей в отношении услуг с недостатками ставить в зависимость от условий, не связанных с недостатками услуг.

Исполнитель не вправе без получения согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Исполнитель не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством Российской Федерации или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем.

В настоящее время в области защиты прав потребителей обнаружены многочисленные проблемы, которые были отражены, например, в таком документе стратегического планирования, как Стратегия государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 г., утвержденная распоряжением Правительства РФ от 28 августа 2017 г. N 1837-р [40].

Верховный Суд неоднократно издавал обзоры, посвященные проблематике защиты отдельных прав потребителя, в частности, в данном отношении можно назвать Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 г. [22] или Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 27 сентября 2017 г. [23].

Сказанное, позволяет сделать вывод, что нормативная и организационная основа в области защиты прав потребителей в целом является в настоящее время сформированной. Но в этой части также имеются многочисленные проблемы, которые более подробно будут рассмотрены в следующей части нашего исследования.

## **2.2 Проблемы в осуществлении защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации**

Несмотря на важность, которую в настоящее время представляет защита прав потребителей услуг, подобного рода деятельность в настоящее время сталкивается как с объективными, так и с субъективными проблемами своей недостаточной эффективности. Понимание и классификация соответствующих проблем представляется необходимой стадией нормализации обстановки в соответствующей сфере общественных отношений. Так, в качестве проблемы иногда на практике выделяется возможность потребителя в любое время отказаться от договора, что идет в разрез с общими правилами гражданского законодательства. Как это отмечено в ст. 780 ГК РФ, если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг, исполнитель обязан оказать услуги лично. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, а исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков [51]. При этом, в данном случае происходит изъятие из общего правила - в силу ст. 450 ГК РФ по требованию одной из сторон договор может быть расторгнут по решению суда только при существенном нарушении договора другой стороной [30]. Подобное правило проистекает также из ст. 32 Закона о защите прав потребителей, в которой говорится, что «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору». Считаем, что в данном случае, в связи с тем, что потребитель оплачивает исполнителю фактически понесенные им расходы, ст. 32 Закона о защите прав потребителей в своей коррекции не нуждается.

В статье Л.В. Зарапина дается комплексная оценка новелл законодательства о внедрении института нотариального удостоверения медиативного соглашения как результата услуги медиации. Выявлены проблемы порядка и правил нотариального удостоверения медиативных соглашений как способа осуществления и защиты прав потребителей (сторон спора), правового положения медиатора как лица, отвечающего за проведение услуги медиации и внесение согласованных условий в медиативное соглашение [12]. В свою очередь, Т.С. Сардарян исследует некоторые процессуальные особенности рассмотрения судами общей юрисдикции дел о защите прав потребителей в порядке приказного и упрощенного производства [37]. Льготный статус потребителя в данном отношении многократно подтверждался судебной практикой, отмечено, в частности, что «при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя» [31].

В данном отношении мы можем отметить, что институт медиации, распространенный на западе, не получил своего широкого распространения в Российской Федерации в настоящее время. Вероятно, причиной является комплекс как объективных (несовершенство российского законодательства), так и субъективных причин. В законодательстве необходимо предусмотреть в качестве альтернативного способа рассмотрения дел с участием потребителей возможность применения услуг посредника, возможно, что в будущем подобного рода практика в нашем государстве будет расширяться.

В настоящее время в законодательстве и судебной практике имеется тенденция использовать нормы о защите прав потребителей в том числе и в рамках указания государственных и муниципальных услуг и их набора [44]. В частности, рассматривая дело, в рамках которого администрация города уклонялась от установки пандуса по требованию женщины-инвалида, суд отметил, что 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, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя [28].

В данном случае, формирование практики применения законодательства о защите прав потребителей к государственным органам, вовлеченным в оказание государственных и муниципальных услуг, выглядит вполне оправданным.

Определенное внимание в современной литературе уделяется также проблематике защиты прав потребителей; данные исследования дополнительно были активизированы фактом пандемии. Анализируются нормы, благодаря которым происходит регулирование отношений, возникающих при причинении вреда здоровью пациента при оказании медицинской помощи, возмещение этого вреда, а также нормы, определяющие специфику регулирования гражданско-правового положения несовершеннолетних пациентов [4]. Значимым, например, является вопрос обеспечения медицинской тайны - действительность, к сожалению, характеризуется несколько пренебрежительным отношением и неуважением к обеспечению сохранения медицинской (врачебной) тайны сотрудниками медицинских учреждений [19]. Рассматриваются вопросы, связанные с нарушением прав потребителей при оказании медицинских услуг на возмездной основе. Выявляются частые случаи нарушений информационных прав потребителей и возможности для их защиты как в судебном, так и во

внесудебном порядке [53]. Анализируется роль медицинской документации и свидетельских показаний в доказывании по делам о возмездном оказании медицинских услуг. Анализ законодательства и судебной практики позволяет сделать вывод о вспомогательном значении свидетельских показаний при рассмотрении споров пациентов с медицинскими организациями [41]. Так, например, в работе С.А. Жукова исследован механизм судебного порядка защиты прав потребителей услуг и его правовые последствия, рассмотрены особенности защиты интересов неопределенного круга лиц [10].

Проведенный нами анализ позволяет прийти к выводу, что качество оказания медицинских услуг относится к числу труднодоказуемых фактов; часто доказывание по делам данной категории бывает связано также с проявлениями ложно понятой внутрикорпоративной солидарности врачей. Считаем необходимым предусмотреть в законодательстве в отношении оказания медицинских услуг правило, в соответствии с которым для помощи в доказывании по данным категориям дел необходимо будет приглашать эксперта из другого субъекта РФ, должен также использоваться «слепой» метод, то есть эксперт не должен иметь представление кем является лицо, качество оказания медицинской услуги которым он оценивает.

Другими заметным направлением споров в области защиты прав потребителей, являются споры, затрагивающие жилищные и коммунальные правоотношения. Судами отмечалось, что, «согласно части 1.1. статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации надлежащее содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме должно осуществляться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, о техническом регулировании, пожарной безопасности, защите прав потребителей» [33]. Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определяемого по показаниям приборов учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления коммунальных

услуг [9]. Наблюдаются и примеры, когда суд не признает правоту потребителя, так, было отмечено, что после завершения процедуры банкротства потребитель должен нести обязанности по оплате коммунальных услуг на общих основаниях [35]. Как пишет Е.Ю. Коваленко, создание надлежащих правовых механизмов и гарантий в жилищной сфере является надёжным способом защиты прав и фактором, направленным на достижения баланса интересов всех участников данных отношений [14].

В виду распространенности споров, связанных с оказанием коммунальных услуг, считаем необходимым предложить использование института уполномоченного по коммунальным услугам (по аналогии с уполномоченным в рамках финансовых услуг). Уполномоченный может действовать в рамках деятельности жилищной инспекции, обладать профессиональными знаниями в сфере управления многоквартирными домами и к нему граждане могли бы обращаться в ситуациях, когда качество предоставляемых коммунальных услуг представляется им недостаточным.

Определенного рода проблемой в настоящее время является ответственность агрегаторов торговли соответствующими услугами. Как пишет С.М. Миронова, «в контексте защиты прав потребителей в цифровом мире наиболее острым и дебатлируемым аспектом является проблематика юридической ответственности владельцев агрегаторов» [21]. Как отмечено, например, Л.А. Чеговадзе, владельцы агрегаторов являются организаторами торговли товарами и деятельности по предоставлению услуг при помощи интернет-технологий [52]. Дистанционным способом могут оказываться разные виды услуг. В первую очередь к ним относятся дистанционный консалтинг. Одним из наиболее современных направлений является такая сфера деятельности, как дистанционное банковское обслуживание. Банку предоставляется возможность разграничить услуги, которые должны быть оплачены, в том числе ему предоставляется возможность определить, является ли дистанционное обслуживание клиента услугой или дополнительным сервисом к уже существующему продукту [26].

Пределы и основания ответственности владельца агрегатора информации установлены статьей 12 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» и ограничиваются предоставлением неполной информации о лицах, оказывающих услуги (продавцах товаров). Значимой подобного рода проблема является относительно предоставления услуг такси. Как указано в разъяснениях, данных в п. 18 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 июня 2018 года № 26 «О некоторых вопросах применения законодательства о договоре перевозки автомобильным транспортом грузов, пассажиров и багажа и о договоре транспортной экспедиции», лицо, к которому обращается клиент для заключения договора перевозки пассажиров и багажа, отвечает перед пассажиром за причиненный в процессе перевозки вред, если оно заключило договор перевозки от своего имени либо из обстоятельств заключения договора (например, рекламные вывески, информация на сайте в сети «Интернет», переписка сторон при заключении договора и т.п.) у добросовестного гражданина- потребителя могло сложиться мнение, что договор перевозки заключается непосредственно с этим лицом, а фактический перевозчик является его работником.

Приведем соответствующее судебное решение. Из текста жалобы истицы в Управление Роспотребнадзора, искового заявления, возражений следует, что услуга фактически не была оказана в связи с отказом водителя от поездки. Изложенные обстоятельства сторонами не оспариваются. Доводы ответчика о том, что он не является надлежащим ответчиком судом, отклоняются. Фактически между сторонами был заключен договор на перевозку пассажиров, в связи, с чем общество является исполнителем услуги такси и не может быть освобождено от ответственности за ущерб, причиненный в результате некачественного оказания услуги. Принимая заказ от истицы, общество фактически приняло на себя обязательство по оказанию услуги перевозки и давало клиенту информацию о предоставляемых им услугах (марки машины, времени прибытия, стоимость), что позволяло

заказчику рассчитывать на перевозку по заданному маршруту [29]. Как указано по этому поводу в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», «разрешая дела по искам о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов).

Деятельность агрегаторов в настоящее время часто не подлежит имущественной ответственности. Считаем, что в данном случае можно применить своеобразную аналогию. Защищая свои права потребитель товара может обратиться как к продавцу (лицу, товар предлагающему) так и к изготовителю товара. В данном случае ответственность владельца агрегатора также не должна ограничиваться только ответственность за ненадлежащим образом предоставленную информацию; являясь более профессиональным субъектом, чем является потребитель, он должен изначально отвечать за качество тех услуг, которых предлагает. К тому же, на примере, например, оказания услуг такси, становится понятным, что, если к ответственности за ненадлежащее качество оказания услуг потребитель сможет привлечь только самого таксиста (физическое лицо) непосредственно, его права, фактически, оказываются незащищенными. В данном случае, необходимо усилить ответственность агрегатора, наделить потребителя услуг правом обращаться за возмещением вреда как лицу, оказывающему услуги, так и к соответствующему агрегатору, их рекламирующему и обеспечивающему их предоставление.

В связи с этим, предлагаем дополнить абзац пятый части 3 Закона о защите прав потребителей и изложить его следующим образом: «Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит

возмещению исполнителем или владельцем агрегатора информации о товарах (услугах)».

По сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу статьи 37 Закона о защите прав потребителей, пункта 1 статьи 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала).

В связи с этим обратить внимание судов на то, что, например, по делам по спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор, который в соответствии с пунктом 2 статьи 638 ГК РФ вправе без согласия арендодателя по договору аренды (фрахтования на время) транспортного средства от своего имени заключать с третьими лицами договоры перевозки.

В случае удовлетворения исков о признании действий изготовителя (продавца, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий суд, исходя из статьи 46 Закона о защите прав потребителей, в резолютивной части решения обязывает ответчика через средства массовой информации или иным способом довести до сведения потребителей решение суда» [24]. Считаем в данном случае, что именно подобное широкое распространение информации о нарушении прав потребителей и их защите может способствовать усилению защиты прав потребителей в настоящее время. В данном случае можно было бы предложить создание государственного информационного ресурса «вестник прав потребителя» в котором рассматривались бы практические примеры защиты прав

потребителей и вынесенные по ним решения, давалась бы оценка действиям того или иного субъекта оказывающего услуги.

Значительную актуальность в настоящее время имеет проблема защиты потребителей финансовых услуг. Так, например, в работе А.В. Турбанова рассматривается возможность введения в банковской сфере обязательного саморегулирования и его использования для защиты прав потребителей банковских услуг [42], М.П. Рубанова анализирует законность ограничений на право на обращение в определенных случаях, указанных в Федеральном законе от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а также их соответствие международным нормам [36], а исследование Л.А. Емелиной посвящено анализу текущего состояния регулирования в области защиты прав потребителя финансовых услуг, подходам к информированию заемщиков профессиональных кредиторов [8]. Возникает в числе прочего задача государства предупреждения и пресечения недобросовестной конкуренции с целью защиты публичных интересов [48]. В работе Д.А. Мешкова рассматриваются вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг, как отдельной функции Банка России, отдельно рассмотрена деятельность Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг [20]. Граждане, у которых нарушены права и свободы в области цифровых финансовых услуг, могут подавать жалобы на действия финансовой организации непосредственно в Центральный Банк Российской Федерации, а он, в свою очередь, обязан проверить данные жалобы и принять надзорные меры. Спор, возникший между гражданином и финансовой организацией в области цифровых финансовых услуг, также можно урегулировать, обратившись к финансовому уполномоченному (омбудсмену). Финансовый омбудсмен помогает гражданам бесплатно, принятое же им решение – обязательно для исполнения финансовой организацией. Данный случай будет считаться досудебным способом урегулирования спора [1]. В статье А.Г. Братко анализируется проблема

целесообразности защиты прав потребителей банковских услуг не Банком России, а Роспотребнадзором, права которого рекомендуется усилить [3].

В настоящее время потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к финансовой организации только после получения от финансового уполномоченного решения по обращению.

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение тридцати дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Копия обращения в суд подлежит направлению финансовому уполномоченному.

В качестве подтверждения соблюдения досудебного порядка урегулирования спора потребитель финансовых услуг представляет в суд хотя бы один из следующих документов:

- решение финансового уполномоченного;
- соглашение в случае, если финансовая организация не исполняет его условия;
- уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению [47].

Анализировалась соответствующая проблематика также в Информационном письме Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 13 сентября 2011 г. N 146 «Об обзоре судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров» [13].

Рассматривая обязанности потребителя соответствующих услуг, Н.В.Рахманинова пишет, что это: «обязанность по соблюдению мер безопасности при получении финансовой услуги; обязанность по указанию

возраста и дееспособности физическим лицом при получении финансовой услуги через сеть Интернет (на портале Госуслуг)» [27].

Вопрос защиты прав потребителей финансовых услуг неоднократно становился предметом рассмотрения судебных инстанций (например, в отношении ограничения процентов по кредиту - при заключении договора микрозайма до установления Банком России ограничений деятельности микрофинансовых организаций в части начисления процентов за пользование займом по истечении срока действия договора микрозайма соответствующие проценты подлежат исчислению исходя из средневзвешенной процентной ставки по кредитам, предоставляемым кредитными организациями физическим лицам в рублях на срок свыше одного года [32]). Потребители обращаются в суд за защитой своих прав, отмечая, например, что «банк продолжал начислять проценты и не предоставил ему «кредитные каникулы», чем причинил моральный вред. Кроме того, банк и страховая компания отказались «добровольно удовлетворить обоснованные заявления потребителя» [34].

Исследователями осуществляется рассмотрение соответствующей проблематики в том числе и в сравнительно-правовом ключе, например, Е.Е. Фроловой было исследовано понятие финансовых споров, закрепленное в законодательстве Сингапура, в частности в законе о защите прав потребителей (справедливой торговле) 2003 г. в ред. 15.04.2009 и Положение 2009 г. «О защите прав потребителей, регулирующее предоставление финансовых продуктов и услуг. Дан обзор компетенции главного финансового регулятора Сингапура - Валютно-финансового управления Сингапура (Monetary Authority of Singapore - «MAS»), которое исполняет функции центрального банка страны, регулятора финансового сектора, а также органа, осуществляющего надзор за финансовыми учреждениями [49].

Можно прийти к выводу, что каждое физическое лицо, получая товары, работы или услуги, необходимые ему для бытовых, домашних или семейных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности,

надеется на нормальное качество соответствующего объекта гражданских прав. В значительной степени именно в специальном законодательстве определяется само наличие гражданско-правового регулирования соответствующих общественных отношений.

Но существует и иная проблематика, обуславливающая необходимость наличия института защиты прав потребителей в гражданско-правовых отношениях и его действия в отношении соответствующих субъектов. Только тот субъект, который способен нести гражданско-правовую ответственность, может в полном смысле этого слова рассматриваться как равноправный участник отношений по защите прав потребителей. Вопрос о возможности нести гражданско-правовую ответственность, таким образом, приобретает важность не только с точки зрения потерпевшего, но и с точки зрения самого причинителя вреда. Существует и определенная специфика с точки зрения гражданского-процессуального права.

Как это указывается в ч. 1 ст.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, «гражданское законодательство основывается на признании равенства участников регулируемых им отношений, неприкосновенности собственности, свободы договора, недопустимости произвольного вмешательства кого-либо в частные дела, необходимости беспрепятственного осуществления гражданских прав, обеспечения восстановления нарушенных прав, их судебной защиты». Исходя из подобного рода формулировки можно прийти к выводу, что все субъекты, которые имеют возможность принимать участие в отношениях по защите прав потребителей, обладают не только равными правами, например, на приобретение имущества, но и должны нести одинаковые обязанности в тех случаях, если их действиями был причинен ущерб иным лицам.

Считаем необходимым в настоящее время увеличивать количество специалистов в области защиты прав потребителей, для чего можно сформировать соответствующие образовательные программы, предусмотреть по ним бюджетную форму обучения. В свою очередь, организации,

обеспечивающие защиту прав потребителей, должны рассматриваться в качестве социально ориентированных НКО и пользоваться разнообразной государственной поддержкой; в числе прочего им необходимо предоставлять гранты на осуществление просветительской деятельности в сфере защиты прав потребителей.

Необходимо стимулировать и проведение независимых общественных экспертиз качества оказания услуг, в чем могут помочь институты гражданского общества.

Отметим, что предупредить большую часть конфликтов, и грамотно создать работу с покупателями, можно только построив целостную систему. Системным подходом чаще достигается успешный результат, чем решение отдельных проблемных вопросов. Рассматривая ситуацию с защитой прав потребителей услуг, часто забывают другую сторону – лиц, услуги оказывающих. Самым эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика. Необходимо проводить разъяснительную работу с лицами, оказывающими услуги, может помочь в данном отношении также разработка стандартов оказания услуг. Лица, которые оказывают услуги определенного вида (например, услуги по перевозке пассажиров, частные медицинские услуги и т.д.) должны быть вовлечены в деятельность соответствующих саморегулируемых организаций, которые следили бы за качеством деятельности своих членов. Возможно применение в данном отношении различного рода контрольных мероприятий, например, контрольной закупки соответствующей услуги для того, чтобы оценить качество ее оказания. Частота жалоб потребителей на деятельность лица, оказывающего те или иные услуги, должна служить основанием для проведения государственными органами соответствующих проверок его деятельности.

Проведенное исследование позволяет сформулировать также следующие дополнительные предложения к законодательству о защите прав потребителей услуг в Российской Федерации:

- необходимо на конституционном уровне ввести категорию «права потребителя» как важную группу прав, обеспечивающую жизнедеятельность человека и гражданина;
- необходимо развивать институт уполномоченных по защите прав потребителей услуг (в настоящее время подобного рода институт создан в отношении защиты прав потребителей финансовых услуг);
- в связи с процессами глобализации и оказанием части услуг представителями иностранных государств (например, в сфере поездок, туристической деятельности) российское законодательство в соответствующих сферах нуждается в определенного рода унификации и гармонизации с соответствующими нормативными положениями иностранного права;
- государству необходимо отслеживать процессы появления новых видов услуг, например, в сфере цифровизации, и закреплять в законодательстве правовой статус потребителя соответствующих услуг;
- необходимо развивать институт правового просвещения потребителей и повышения их правовой культуры и грамотности, к чему могут быть привлечены соответствующие институты гражданского общества;
- в сфере защиты прав потребителей должны быть максимальным образом обеспечены консультационные и информационные услуги, действовать соответствующие прямые линии по защите прав потребителей;
- считаем необходимым принять положение о претензионном порядке рассмотрения споров с участием потребителей услуг по образцу

ранее утвержденного Постановлением Верховного Совета РФ от 24.06.92 № 3116-1 «Положения о претензионном порядке урегулирования споров», которое было полностью отменено Законом от 05.05.1995, в связи с чем общий порядок претензионного производства в настоящее время нормативно не урегулирован;

- особое внимание необходимо уделить защите социально-незащищенных групп населения, в том числе в плане социальных услуг, оказываемых им соответствующими государственными и муниципальными органами. В связи с этим мы предлагаем дополнить Статью 5. «Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг» Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» пунктом 6 следующего содержания «при возникновении спора, связанного с предоставлением государственных или муниципальных услуг заявитель – физическое лицо, рассматривается в качестве потребителя»;

Считаем, что приведенные меры будут способствовать повышению защищенности прав потребителей услуг в Российской Федерации.

## Заключение

Законодательство о возмездном оказании услуг имеет длительную историю развития в нашем государстве. Зародившись более ста лет назад, соответствующие положения закона, изменяясь и совершенствуясь, в настоящее время приобрели уже более современный и привычный нам облик. Однако значительное развитие технических средств обусловило не только появление новых видов услуг, но и новых способов заключения договора, что требует дополнительного самостоятельного изучения. Количество происходящих в данном отношении законодательных изменений позволяет заявить о том, что законодательство об оказании услуг в настоящее время в нашем государстве все еще находится в процессе своего становления.

Совершенно иным образом обстоит дело в сфере защиты прав потребителей услуг; норма, которая в той или иной степени присутствует в законодательстве многих зарубежных государств. В данном отношении можно отметить, что в некоторых странах правовой статус потребителя услуг урегулирован был более подробным образом, а, следовательно, выросшая степень правовой определенности должна привести к тому, что нарушение прав потребителя носит в данном случае все более редкий характер.

В настоящее время проблематика определения услуги по законодательству о защите прав потребителей носит сложный теоретико-практический характер; от правильного ответа на вопрос, что представляет собой данная услуга, во многом будет зависеть успешность защиты интересов ее потребителя в российской правовой системе.

Вся совокупность услуг, которые могут быть оказаны по законодательству Российской Федерации, носит весьма обширный характер. Различные виды указанных услуг могут быть классифицированы по различного рода основаниям.

Нормативная и организационная основа в области защиты прав потребителей в целом является в настоящее время сформированной. Но в этой части также имеются многочисленные проблемы, которые более подробно будут рассмотрены в следующей части нашего исследования.

Несмотря на важность, которую в настоящее время представляет защита прав потребителей услуг, подобного рода деятельность в настоящее время сталкивается как с объективными, так и с субъективными проблемами своей недостаточной эффективности. Понимание и классификация соответствующих проблем представляется необходимой стадией нормализации обстановки в соответствующей сфере общественных отношений.

В специальной литературе продолжаются дискуссии, касающиеся различного рода аспектов защиты прав потребителей услуг в Российской Федерации. Подобного рода дискуссии касаются как определения услуги по действующему российскому законодательству, так и тех изменений, которые претерпевает законодательство о защите прав потребителей. Приблизится к ответу на подобного рода вопросы может позволить анализ судебной практики, накопленной в нашем государстве к настоящему времени.

Считаем необходимым в настоящее время увеличивать количество специалистов в области защиты прав потребителей, для чего можно сформировать соответствующие образовательные программы, предусмотреть по ним бюджетную форму обучения. В свою очередь, организации, обеспечивающие защиту прав потребителей, должны рассматриваться в качестве социально ориентированных НКО и пользоваться разнообразной государственной поддержкой; в числе прочего им необходимо предоставлять гранты на осуществление просветительской деятельности в сфере защиты прав потребителей.

Мы можем отметить, что институт медиации, распространенный на западе, не получил своего широкого распространения в Российской Федерации в настоящее время. Вероятно, причиной является комплекс как

объективных (несовершенство российского законодательства), так и субъективных причин. В законодательстве необходимо предусмотреть в качестве альтернативного способа рассмотрения дел с участием потребителей возможность применения услуг посредника, возможно, что в будущем подобного рода практика в нашем государстве будет расширяться.

Формирование практики применения законодательства о защите прав потребителей к государственным органам, вовлеченным в оказание государственных и муниципальных услуг, выглядит вполне оправданным.

Необходимо стимулировать и проведение независимых общественных экспертиз качества оказания услуг, в чем могут помочь институты гражданского общества.

Отметим, что предупредить большую часть конфликтов, и грамотно создать работу с покупателями, можно только построив целостную систему. Системным подходом чаще достигается успешный результат, чем решение отдельных проблемных вопросов. Рассматривая ситуацию с защитой прав потребителей услуг, часто забывают другую сторону – лиц, услуги оказывающих. Самым эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика. Необходимо проводить разъяснительную работу с лицами, оказывающими услуги, может помочь в данном отношении также разработка стандартов оказания услуг. Лица, которые оказывают услуги определенного вида (например, услуги по перевозке пассажиров, частные медицинские услуги и т.д.) должны быть вовлечены в деятельность соответствующих саморегулируемых организаций, которые следили бы за качеством деятельности своих членов. Возможно применение в данном отношении различного рода контрольных мероприятий, например, контрольной закупки соответствующей услуги для того, чтобы оценить качество ее оказания. Частота жалоб потребителей на деятельность лица, оказывающего те или иные услуги, должна служить основанием для

проведения государственными органами соответствующих проверок его деятельности.

Проведенный нами анализ позволяет прийти к выводу, что качество оказания медицинских услуг относится к числу труднодоказуемых фактов; часто доказывание по делам данной категории бывает связано также с проявлениями ложно понятой внутрикорпоративной солидарности врачей. Считаем необходимым предусмотреть в законодательстве в отношении оказания медицинских услуг правило, в соответствии с которым для помощи в доказывании по данным категориям дел необходимо будет приглашать эксперта из другого субъекта РФ, должен также использоваться «слепой» метод, то есть эксперт не должен иметь представление кем является лицо, качество оказания медицинской услуги которым он оценивает.

В виду распространенности споров, связанных с оказанием коммунальных услуг, считаем необходимым предложить использование института уполномоченного по коммунальным услугам (по аналогии с уполномоченным в рамках финансовых услуг). Уполномоченный может действовать в рамках деятельности жилищной инспекции, обладать профессиональными знаниями в сфере управления многоквартирными домами и к нему граждане могли бы обращаться в ситуациях, когда качество предоставляемых коммунальных услуг представляется им недостаточным.

Деятельность агрегаторов в настоящее время часто не подлежит имущественной ответственности. Считаем, что в данном случае можно применить своеобразную аналогию. Защищая свои права потребитель товара может обратиться как к продавцу (лицу, товар предлагающему) так и к изготовителю товара. В данном случае ответственность владельца агрегатора также не должна ограничиваться только ответственность за ненадлежащим образом предоставленную информацию; являясь более профессиональным субъектом, чем является потребитель, он должен изначально отвечать за качество тех услуг, которых предлагает. К тому же, на примере, например, оказания услуг такси, становится понятным, что, если к ответственности за

ненадлежащее качество оказания услуг потребитель сможет привлечь только самого таксиста (физическое лицо) непосредственно, его права, фактически, оказываются незащищенными. В данном случае, необходимо усилить ответственность агрегатора, наделить потребителя услуг правом обращаться за возмещением вреда как лицу, оказывающему услуги, так и к соответствующему агрегатору, их рекламирующему и обеспечивающему их предоставление.

Проведенное исследование позволяет сформулировать следующие предложения к законодательству о защите прав потребителей услуг в Российской Федерации:

- необходимо на конституционном уровне ввести категорию «права потребителя» как важную группу прав, обеспечивающую жизнедеятельность человека и гражданина;
- необходимо развивать институт уполномоченных по защите прав потребителей услуг (в настоящее время подобного рода институт создан в отношении защиты прав потребителей финансовых услуг);
- в связи с процессами глобализации и оказанием части услуг представителями иностранных государств (например, в сфере поездок, туристической деятельности) российское законодательство в соответствующих сферах нуждается в определенного рода унификации и гармонизации с соответствующими нормативными положениями иностранного права;
- государству необходимо отслеживать процессы появления новых видов услуг, например, в сфере цифровизации, и закреплять в законодательстве правовой статус потребителя соответствующих услуг;
- необходимо развивать институт правового просвещения потребителей и повышения их правовой культуры и грамотности, к чему могут быть привлечены соответствующие институты гражданского общества;

- в сфере защиты прав потребителей должны быть максимальным образом обеспечены консультационные и информационные услуги, действовать соответствующие прямые линии по защите прав потребителей;
- считаем необходимым принять положение о претензионном порядке рассмотрения споров с участием потребителей услуг;
- особое внимание необходимо уделить защите социально-незащищенных групп населения, в том числе в плане социальных услуг, оказываемых им соответствующими государственными и муниципальными органами;
- государство должно проводить постоянный мониторинг удовлетворенности потребителей степенью защиты их прав.
- предлагаем исключить из ст. 15 Закона о защите прав потребителей указание на необходимость вины исполнителя для возникновения у него обязанности компенсировать моральный вред;
- предлагаем дополнить абзац пятый части 3 Закона о защите прав потребителей и изложить его следующим образом: «вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем или владельцем агрегатора информации о товарах (услугах)»;
- считаем необходимым разработать положение о претензионном порядке рассмотрения споров с участием потребителей услуг по образцу ранее утвержденного Постановлением Верховного Совета РФ от 24.06.92 № 3116-I «Положения о претензионном порядке урегулирования споров», которое было полностью отменено Законом от 05.05.1995, в связи с чем общий порядок претензионного производства в настоящее время нормативно не урегулирован;
- предлагаем дополнить Статью 5. «Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг» Федерального закона от

27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» пунктом 6 следующего содержания «при возникновении спора, связанного с предоставлением государственных или муниципальных услуг заявитель – физическое лицо, рассматривается в качестве потребителя».

Считаем, что предложенные выше мероприятия будут способствовать повышению защищенности прав потребителей услуг в Российской Федерации.

## Список используемой литературы и используемых источников

1. Бондарев Н. И. Защита прав потребителей цифровых финансовых услуг // Инновации. Наука. Образование. 2021. № 41. С. 204-207.
2. Брагинский М. И. Договорное право: общие положения – М. : Статут, 2020. - 847 с.
3. Братко, А. Г. Кто должен защищать потребителей банковских услуг? / А. Г. Братко // Публичное и частное право. 2014. № 1(21). С. 179-184.
4. Вильгоненко И. М. Особенности правового регулирования некоторых актуальных вопросов защиты прав потребителей медицинских услуг – М. : Проспект, 2021. – 160 с.
5. Внуков, Н. А. Проблемы правового регулирования расчетов посредством SMS-сообщений по потребительско-предпринимательским договорам // Гражданское право. 2011. № 2. С. 36-40.
6. Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС/gats) (Заключено в г. Марракеше 15.04.1994) // Режим доступа: <https://www.conventions.ru/int/14784/?ysclid=lg17vnhb2r264060383> (дата обращения 25.04.2023)
7. Демкина Е. А. Некоторые правовые аспекты договора оказания репродуктивных услуг // Гражданское право. 2021. № 3. С. 23-25.
8. Емелина Л. А. Развитие инструментов защиты прав потребителя финансовых услуг // Банковское дело. 2023. № 1. С. 62-64.
9. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)
10. Жукова С. А. Защита прав потребителей услуг в судебном порядке // Социальные науки. 2020. № 3(30). С. 97-102.
11. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

12. Зарапина Л. В. Нотариальное удостоверение медиативного соглашения как способ осуществления и защиты прав потребителей услуги медиации // Российское правосудие. 2021. № 11. С. 46-53.

13. Информационное письмо Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 13 сентября 2011 г. N 146 Об обзоре судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров [Электронный ресурс] // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

14. Коваленко, Е. Ю. Правовое обеспечение интересов сторон договора ипотечного кредитования / Е. Ю. Коваленко, Т. А. Филиппова // Вестник Омского университета. Серия: Право. 2019. Т. 16, № 1. – С. 92-102.

15. Козлова Е. Б. Развитие в условиях цифровизации классификации договоров, направленных на оказание услуг // Цивилист. 2022. № 2(38). С. 4-10.

16. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

17. Корзенков, Р. Г. История правового регулирования отношений по оказанию услуг // Проблемы развития современного общества : сборник научных статей 4-й Всероссийской научно-практической конференции, курск, 24–25 января 2019 года, 2019. – С. 362-366.

18. Левушкин А. Н. Защита в судебном порядке прав потребителей услуг и ответственность исполнителя услуг // Российское правосудие. 2021. № 1. С. 24-31.

19. Левушкин А. Н. Публичный договор об оказании платных медицинских услуг и защита врачебной тайны: теория и практика применения // Гражданское право. 2016. № 3. С. 13-16.

20. Мешков Д. А. Защита прав потребителей финансовых услуг, как функция Банка России // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2021. № 5-2(56). С. 229-232.

21. Миронова, С. М. Правовые подходы к ответственности владельцев агрегаторов такси перед потребителями // Цивилист. 2022. № 2(38). С. 11-18.

22. Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 г. [Электронный ресурс] // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

23. Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 27 сентября 2017 г. [Электронный ресурс] // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

24. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

25. Постановление Правительства РФ от 30 января 2023 г. № 129 «Об утверждении Правил оказания физкультурно-оздоровительных услуг» // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

26. Пронина, Е. Н. Защита прав потребителей на товары и услуги, приобретённые через сеть интернет / Е. Н. Пронина, А. А. Тарабарина // . – 2016. – № 11(11). – С. 109-111.

27. Рахманина, Н. В. Защита прав физических лиц при оказании финансовых услуг / Н. В. Рахманина // Цивилист. 2022. № 3(39). С. 68-74.

28. Решение Ленинского районного суда г. Махачкалы Республика Дагестан № 2-252/2022 2-5491/2021 от 22 февраля 2022 г. по делу № 2-2321/2021~М-1920/2021 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://sudact.ru/>

29. Решение Читинского районного суда Забайкальского края № 2-257/2022 2-257/2022~М-2279/2021 М-2279/2021 от 22 февраля 2022 г. по делу № 2-257/2022 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://sudact.ru/>

30. Решение Шатурского городского суда Московской области № 2-111/2022 2-111/2022(2-1863/2021;)~М-1951/2021 2-1863/2021 М-1951/2021 от 25 февраля 2022 г. по делу № 2-111/2022 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://sudact.ru/>

31. Решение Шахунского районного суда Нижегородской области № 2-102/2022 от 24 февраля 2022 г. по делу № 2-102/2022 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://sudact.ru/>

32. Решение Шахунского районного суда Нижегородской области № 2-787/2021 2-88/2022 2-88/2022(2-787/2021;)~М-662/2021 М-662/2021 от 25 февраля 2022 г. по делу № 2-787/2021 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://sudact.ru/>

33. Решение Ярославского областного суда № 30-2-536/2022 от 14 сентября 2022 г. по делу № 30-2-536/2022 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://sudact.ru/>

34. Решение Ярцевского городского суда Смоленской области № 2-101/2022 2-101/2022(2-1169/2021;)~М-1266/2021 2-1169/2021 М-1266/2021 от 7 февраля 2022 г. по делу № 2-101/2022 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://sudact.ru/>

35. Решение Ярцевского городского суда Смоленской области № 2-1042/2021 2-40/2022 2-40/2022(2-1042/2021;)~М-1090/2021 М-1090/2021 от 24 февраля 2022 г. по делу № 2-1042/2021 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://sudact.ru/>

36. Рубанова М. П. Защита прав слабовидящих и инвалидов по зрению как потребителей финансовых услуг // Вестник Евразийской академии административных наук. 2020. № 4(53). С. 101-105.

37. Сардарян Т. С. К вопросу об особенностях приказного и упрощенного производства по делам о защите прав потребителей / Т. С. Сардарян // Цивилистика: право и процесс. 2020. № 3(11). С. 128-133.

38. Соглашения об основных направлениях сотрудничества государств - участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей (Москва, 25 января 2000 г.) [Электронный ресурс] // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс»

39. Старцева В. С. Сравнительный анализ защиты прав потребителей медицинских услуг в Российской Федерации и иностранных государств // Актуальные научные исследования в современном мире. 2021. № 10-11(78). С. 138-141.

40. Стратегия государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 г., утвержденная распоряжением Правительства РФ от 28 августа 2017 г. № 1837-р [Электронный ресурс] // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

41. Суриков А. Н. Доказательственное значение медицинской документации и свидетельских показаний при рассмотрении споров о качестве медицинских услуг // Цивилистика: право и процесс. 2020. № 4(12). С. 84-89.

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

43. Федеральный закон от 13 июля 2020 г. № 189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере» // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

44. Федеральный закон от 17 февраля 2023 г. № 18-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере социальной защиты и социального обслуживания граждан, проживающих на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики,

Запорожской области и Херсонской области» // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

45. Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

46. Федеральный закон от 4 декабря 2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

47. Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

48. Федорова Е. В. Недобросовестная конкуренция на рынке финансовых услуг: актуальные вопросы правоприменения // Цивилистика: право и процесс. 2019. № 2. С. 52-60.

49. Фролова, Е. Е. Правовое регулирование альтернативного разрешения споров между поставщиками и потребителями финансовых услуг в Сингапуре // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Философия. Социология. Право. 2017. № 24(273). С. 159-164.

50. Хуснутдинов, Ф. Г. Историческая роль института сроков в формировании особого предмета потребительских правоотношений / Ф. Г. Хуснутдинов // Гражданское право. 2017. № 2. С. 30-32.

51. Часть вторая Гражданского кодекса Российской Федерации от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ // Режим доступа: СПС «Консультант Плюс» (дата обращения 02.05.2023)

52. Чеговадзе, Л. А. Агрегаторы как объекты гражданских прав и ответственность их владельцев по обязательствам / Л. А. Чеговадзе // Цивилист. 2022. № 1(37). С. 12-19.

53. Шахаева, А. М. Анализ судебной практики по защите информационных прав потребителей медицинских услуг // Евразийский юридический журнал. 2021. № 5(156). С. 259-260.