

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

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра «Гражданское право и процесс»

(наименование)

40.05.01. Правовое обеспечение национальной безопасности

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Гражданско-правовая

(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ДИПЛОМНАЯ РАБОТА)

на тему «Споры о защите прав потребителей: классификация, порядок разрешения»

Обучающийся

М.В. Васильев

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

к.ю.н., доцент, А.В. Кирсанова

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

Тольятти 2024

Аннотация

Актуальность исследования связана с уязвимым положением потребителей при возникновении споров о защите прав данной категории лиц. Потребитель как наиболее слабая сторона договора должен быть максимально защищен в своих правах, для этого необходимо внести корректировки в нормы действующего законодательства, регулирующие аспекты разрешения споров о защите прав потребителей, и усовершенствовать их.

Цель исследования – раскрыть классификацию споров о защите прав потребителей и порядок разрешения данных споров, опираясь на нормы действующего законодательства.

Задачи исследования предназначены для достижения поставленной цели, и выражаются в следующем: дать общеправовую характеристику такому правовому явлению как защита прав потребителей с отдельным анализом терминов «права потребителей» и «споры о защите прав потребителей»; раскрыть аспекты правового регулирования защиты прав потребителей с выделением основных законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих данную область общественных отношений; исследовать классификацию споров о защите прав потребителей с отдельным анализом споров о защите прав потребителей, вытекающих из различных разновидностей договоров; раскрыть порядок разрешения споров о защите прав потребителей, опираясь на примеры из правоприменительной практики.

Объект исследования – общественные отношения, складывающиеся в сфере возникновения споров о защите прав потребителей.

Предмет исследования – правовые нормы, регулирующие классификацию споров о защите прав потребителей и порядок их разрешения.

Структура исследования состоит из введения, трех глав, разделенных на тематические параграфы, заключения, списка используемой литературы и используемых источников.

Общий объем исследования составляет 90 страниц печатного текста.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Права потребителей и их защита.....	7
1.1 Общеправовая характеристика прав потребителей.....	7
1.2 Правовое регулирование защиты прав потребителей.....	12
1.3 Понятие спора о защите прав потребителей.....	20
Глава 2 Классификация споров о защите прав потребителей.....	24
2.1 Споры о защите прав потребителей, вытекающие из договора купли-продажи.....	24
2.2 Споры о защите прав потребителей, вытекающие из договора оказания услуг.....	39
2.3 Споры о защите прав потребителей, вытекающие из договора выполнения работ.....	48
2.4 Иные виды споров о защите прав потребителей.....	53
Глава 3 Особенности рассмотрения и разрешения споров о защите прав потребителей.....	59
3.1 Характеристика порядка разрешения споров о защите прав потребителей.....	59
3.2 Отдельные особенности рассмотрения споров о защите прав потребителей в правоприменительной практике.....	68
Заключение.....	75
Список используемой литературы и используемых источников.....	81

Введение

Актуальность настоящего исследования напрямую зависит от состояния правовой защищенности потребителей в сфере продажи товаров и оказания услуг. Каждый потребитель (покупатель, заказчик) обладает спектром законодательно закрепленных прав, знание которых ему необходимо для их отстаивания, в том числе, в судебном порядке, и реализации защиты от различного рода правонарушений. Потребитель, являясь наиболее слабым участником правоотношений, зачастую сталкивается с нарушением прав, исходящим от предпринимателей и организаций, выступающих продавцами (исполнителями) на рынке продажи товаров (оказания услуг), вследствие чего возникает спор о защите прав потребителя, разрешаемый в судебном порядке.

Споры о защите прав потребителей – наиболее распространенная категория гражданских дел в судебной практике. И, несмотря на достаточную проработанность законодательных и нормативно-правовых актов в части регулирования споров о защите прав потребителей, последние все-таки не защищены в полной мере, поскольку невозможно исключить попытки злоупотребления правом со стороны более сильных участников правоотношений, коими являются предприниматели и организации. В большинстве случаев потребители не могут защитить свои права самостоятельно, а некоторые из них даже не знают, какими способами возможно защитить свои права и законные интересы.

В рамках настоящей выпускной квалификационной работы будут рассмотрены разновидности споров о защите прав потребителей, их особенности и порядок разрешения, и предложены варианты по совершенствованию норм действующего законодательства в части защиты прав потребителей от противоправных посягательств со стороны предпринимателей и организаций посредством корректировки содержания нормативно-правовых актов в исследуемой области.

Цель исследования – раскрыть классификацию споров о защите прав потребителей и порядок разрешения данных споров, опираясь на нормы действующего законодательства.

Задачи исследования предназначены для достижения поставленной цели, и выражаются в следующем:

- дать общеправовую характеристику такому правовому явлению как защита прав потребителей с отдельным анализом терминов «права потребителей» и «споры о защите прав потребителей»;
- раскрыть аспекты правового регулирования защиты прав потребителей с выделением основных законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих данную область общественных отношений;
- исследовать классификацию споров о защите прав потребителей с отдельным анализом споров о защите прав потребителей, вытекающих из различных разновидностей договоров;
- раскрыть порядок разрешения споров о защите прав потребителей, опираясь на примеры из правоприменительной практики;
- сформулировать ключевые выводы относительно проведенного исследования в разделе «Заключение» настоящей выпускной квалификационной работы.

Объект исследования – общественные отношения, складывающиеся в сфере возникновения споров о защите прав потребителей.

Предмет исследования – правовые нормы, регулирующие классификацию споров о защите прав потребителей и порядок их разрешения.

Нормативно-правовая основа исследования состоит из законодательных актов гражданского, административного и уголовного права, а также различных постановлений Правительства Российской Федерации и иных нормативно-правовых актов, регламентирующих аспекты защиты прав такой уязвимой стороны правоотношений как потребитель.

Научная основа исследования состоит из научных трудов (монографий, диссертаций, статей и научных исследований) следующих авторов: Л.В. Бутько, А.Ф. Волынский, Б.Р. Галлямов, Г.А. Митенков, А.Б. Монахов, С.В. Сбитнев, Д.Р. Фаттахова, И.А. Шувалова, С.И. Щербакова и других.

Методологическая основа исследования состоит из общеправовых и частноправовых способов научного познания, позволяющих раскрыть тему защиты прав потребителей в полном объеме. Некоторыми из этих способов являются: анализ и синтез, индукция и дедукция, классификация, сопоставление и сравнение, ретроспектива и прогнозирование и т.д.

Структура исследования состоит из разделов, раскрывающих классификацию споров о защите прав потребителей и особенности их разрешения, которые выглядят следующим образом: введение (обосновывается актуальность исследования, цель и задачи исследования и другие аспекты исследования); глава 1 «Права потребителей и их защита» (разделена на 3 тематических параграфа); глава 2 «Классификация споров о защите прав потребителей» (разделена на 4 тематических параграфа); глава 3 «Особенности рассмотрения и разрешения споров о защите прав потребителей» (разделена на 2 тематических параграфа); заключение; список используемой литературы и используемых источников.

Общий объем исследования составляет 90 страницу печатного текста.

Глава 1 Права потребителей и их защита

1.1 Общеправовая характеристика прав потребителей

В данной главе предстоит изложить теоретические основы споров о правах потребителей, а также способах и формах их защиты, аспектах правового регулирования прав потребителей в Российской Федерации.

Исследование характеристики прав потребителей, представленное в рамках настоящего параграфа, позволит провести дальнейший анализ такого явления как права потребителя, с раскрытием производных от данного понятия аспектов.

Права потребителя возможно охарактеризовать как часть правового статуса потребителя. И для более развернутого анализа прав потребителя следует раскрыть термин «потребитель», используемый в действующем законодательстве. Согласно преамбуле Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» (далее по тексту – ЗОЗПП), потребитель – это «гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» [15]. Из приведенного определения мы можем выделить ключевую мысль – потребителем является физическое лицо, фигурирующее на рынке товаров и услуг.

«Гражданин, являющийся потребителем, должен иметь намерение приобретать товары, работы или услуги исключительно для личных целей» [1, с. 219]. Приобретение товаров, работ или услуг для осуществления целей, связанной с предпринимательством или иной профессиональной деятельностью, будет охватываться уже другими определениями [1, с. 220].

Вышеуказанный термин следует анализировать с различных сторон, в том числе, опираясь на правовую конструкцию «институт защиты прав

потребителей». В связи с этим, помимо определения термина «потребитель», раскрытого выше, считаем необходимым проанализировать сам институт прав потребителей и их защиты. Многие авторы науки гражданского права рассматривают данную правовую конструкцию единым образом. Рассмотрим некоторые тезисы, выдвигаемые авторами.

Г.А. Митенков представляет институт защиты прав потребителей как совокупность процессов и действий по защите наиболее слабой стороны в потребительских отношениях [27, с. 69]. Мнение И.А. Шуваловой совпадает с высказыванием Г.А. Митенкова в части защиты наиболее слабой стороны договора в лице потребителя. Автор добавляет, что институт защиты прав потребителей – это один из важнейших институтов на рынке товаров и услуг в силу своей общественной значимости, поскольку потребитель, являющийся уязвимой стороной договора, не всегда, и более того, в большинстве случаев, при нарушении прав и законных интересов, не обращается в суд за их защитой, что создает глобальную проблему на уровне государства, общества и правоотношений в сфере продажи товаров и оказания услуг. Автор утверждает, что защита прав потребителей – «это одна из актуальных проблем гражданского права, которая нуждается в совершенствовании и проработке в рамках каждого отдельного права потребителя» [74, с. 93]. Опираясь на мнение И.А. Шуваловой, считаем целесообразным перечислить эти права, закрепленные в законодательстве.

Права потребителя регламентированы положениями ЗОЗПП, в частности, в нормах данного законодательного акта закреплены следующие права:

- право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей (ст. 3 ЗОЗПП);
- право потребителя на безопасность товара (ст. 7 ЗОЗПП);
- право потребителя на информацию об изготовителе (ст. 8 ЗОЗПП);
- право потребителя при обнаружении в товаре недостатков (ст. 18 ЗОЗПП);

– и совокупность иных прав, охраняемых гражданским законодательством, в частности, положениями ЗОЗПП [15].

Рассмотрим каждый спектр прав потребителя в индивидуальном порядке.

Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей, предусмотренное ст. 3 ЗОЗПП, связано с информационно-образовательным аспектом, реализуемым, согласно п. 1 ст. 3 ЗОЗПП «посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав» [15]. Для соблюдения данного права потребителя, в соответствии с ч. 2 указанной статьи, уполномоченными органами должен формироваться и вестись открытый и общедоступный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) [3, с. 118].

Указанное право является важнейшим при реализации и других прав потребителя. Как отмечает А.Ф. Волынский, «по сей день потребители демонстрируют «слабые» знания области защиты собственных прав, в том числе, в области образования» [6, с. 103]. Этот пробел в знаниях восполняется посредством разработки, утверждения и введения государственных образовательных стандартов. Например, в соответствии со ст. 7 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ предусматривает обязательный минимум содержания основных образовательных программ для государственного образовательного стандарта, который является неотъемлемым правом для освоения любым гражданином (потребителем) [67].

Следующее право потребителя предусматривает безопасность товара (работы, услуги). Право на безопасность товара (работы, услуги) обязывает изготовителя «обеспечивать безопасность товара (работы) в течение

установленного срока службы или срока годности товара (работы)» (п. 2 ст. 7 ЗОЗПП).

В соответствии со ст. 7 ЗОЗПП, не допускается следующее:

- причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара, работы или услуги (в случае, если такой вред все-таки причинен, он должен быть возмещен в полном объеме согласно ст. 14 ЗОЗПП) – пп. 3 п. 2 ст. 7 ЗОЗПП;
- продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям законодательства – пп. 2 п. 4 ст. 7 ЗОЗПП;
- продажа товара, в том числе импортного товара, содержащего информацию, за распространение которой предусмотрена административная или уголовная ответственность – пп. 2 п. 4 ст. 7 ЗОЗПП [15]

Таким образом, потребитель имеет безоговорочное право на приобретение качественного товара (надлежащего выполнения работ или оказания услуг), соответствующего необходимым критериям безопасности.

«В случае, если требования безопасности относительно товара (работы, услуги) не выполняются продавцом (изготовителем, исполнителем), убытки от некачественного товара (ненадлежащим образом выполненной работы или оказанной услуги) должны быть компенсированы потребителю в полном объеме» [16, с. 252].

Следующее право потребителя – право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах). Оно регламентируется ст. 8 ЗОЗПП: «Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах)» [15]. Если речь идет о выполнении работ или оказании услуг, потребитель имеет право на получение необходимой информации о работах, услугах, процессе их

выполнения (оказания). Также потребитель имеет право на получение информации о режиме работы продавца (исполнителя). Например, если гражданин (потребитель) изъявил желание приобрести товар в определенном магазине, ему должна быть предоставлена информация о режиме работы магазина и сроке годности товара (если это влияет на его качество). Либо, если гражданин (потребитель) нуждается в услугах по ремонту сантехнических принадлежностей, и с ним составляется договор оказания услуг, в данном договоре должны быть указаны все аспекты, имеющие значение для оказания услуги надлежащим образом и в установленные сроки [14, с. 65].

Следующая группа прав потребителя возникает вследствие обнаружения им недостатков в приобретенном товаре или оказанной услуге (ст. 18 ЗОЗПП) [15]. При обнаружении в товаре недостатков потребитель вправе потребовать возмещение убытков в полном объеме (срок возмещения убытков регламентируется законодательством). Вместе с тем, п. 1 ст. 18 ЗОЗПП предусматривает следующую вариацию действий прав потребителя при обнаружении им недостатков в приобретенном товаре или оказанной услуге:

- требование замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- требование замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- требовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- требовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы [15].

Таким образом, в соответствии с положениями ЗОЗПП потребитель имеет достаточное количество прав, которые защищают его от злоупотребления правом со стороны продавца (изготовителя, потребителя). Другой аспект – сможет ли потребитель самостоятельно защитить свои права в случае их нарушения. Данный вопрос будет более детально исследован и

раскрыт позже – при анализе правоприменительной практики и актуальных проблем в сфере защиты прав потребителей.

Исходя из уже проведенного исследования, было установлено, что потребитель – это физическое лицо, фигурирующее на рынке товаров и услуг. Это гражданин, использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. «Права потребителя – это часть правового статуса потребителя, в контексте которого потребитель может приобретать товар (работы, услуги) надлежащего качества и соответствующий требованиям безопасности» [30, с. 12]. В случае нарушения прав потребителя, последний может требовать возмещения ущерба в полном объеме, а в некоторых случаях и компенсации морального вреда, причиненного продавцом (изготовителем, исполнителем) [75, с. 138].

1.2 Правовое регулирование защиты прав потребителей

Ключевое значение правового регулирования защиты прав потребителей, как можно сделать вывод из предыдущего параграфа, принадлежит положениям ЗОЗПП. В соответствии со ст. 1 ЗОЗПП, помимо данного законодательного акта, аспекты защиты прав потребителей регулируются также Гражданским кодексом Российской Федерации и другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации [15]. Далее выделим законодательные и иные нормативно-правовые акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. Начнем с перечисления законодательных актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ (далее – ГК РФ) [9];
- Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (далее – УК РФ) [65];

- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях
- Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 № 38-ФЗ (далее – ФЗ «О рекламе») [70];
- Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (далее – ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») [69];
- Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ (далее – ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения») [71];
- Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ (далее – ФЗ «О техническом регулировании») [72];
- И другие.

Перечислив некоторые законодательные акты в области защиты прав потребителей, перейдем к иным нормативно-правовым актам:

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (далее – Постановление Правительства РФ № 2463) [42];
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.05.2021 № 810 (ред. от 27.08.2022) «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и

- иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» (далее – Постановление Правительства РФ № 810) [45];
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (далее – Постановление Правительства РФ № 1515) [46];
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 11.04.2001 № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (далее – Постановление Правительства РФ № 290) [47];
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг» (далее – Постановление Правительства РФ № 1441) [42];
 - Приказ Минцифры России от 17.04.2023 № 382 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» (далее – Приказ Минцифры России № 382);
 - Приказ МАП Российской Федерации от 20.05.1998 № 160 (ред. от 11.03.1999) «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Приказ МАП РФ № 160)
 - и другие нормативно-правовые акты, утвержденные Правительством Российской Федерации и принятые различными ведомствами.

Все перечисленное так или иначе закрепляют различные аспекты прав потребителей и их защиты, регулируя различные области общественных отношений (образование, туризм, ремонт автотранспортных средств и т.д.), где потребитель обладает комплексом прав [66, с. 28].

В целях соблюдения и защиты прав потребителей гражданским, административным и уголовным законодательством предусмотрена ответственность продавцов (изготовителей, исполнителей) за нарушение этих

прав. Например, ст. 495 ГК РФ регламентирует обязательность предоставления покупателю информации о товаре. «Продавец, не предоставивший покупателю возможность получить соответствующую информацию о товаре, несет ответственность и за недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации» [9]. В свою очередь, ст. 502 ГК РФ предоставляет покупателю право на обмен товара, обязывающее продавца обменять товар в течение 14-ти дней после покупки [9]. При этом не имеет значения, какого качества был приобретен товар: право обмена товара распространяется даже на товар надлежащего качества (но который, например, не подошел покупателю по размеру либо оказался не той расцветки).

Также нормами ГК РФ урегулированы аспекты поставки товаров ненадлежащего качества и последствия данной поставки. Содержание ст. 518 ГК РФ закрепляет: «Покупатель (получатель), которому поставлены товары ненадлежащего качества, вправе предъявить поставщику требования, предусмотренные статьей 475 настоящего Кодекса, за исключением случая, когда поставщик, получивший уведомление покупателя о недостатках поставленных товаров, без промедления заменит поставленные товары товарами надлежащего качества» [9]. Из содержания данной статьи мы видим, что она отсылает к ст. 475 ГК РФ, регулирующей последствия передачи товаров ненадлежащего качества. Согласно п. 1 ст. 475 ГК РФ в случае, если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;
- возмещения своих расходов на устранение недостатков товара [9].

Перечисленные вариации прав покупателя (потребителя) являются неотъемлемыми и защищаются нормами действующего законодательства.

В качестве примера защиты прав потребителей нормами уголовного законодательства рассмотрим положения УК РФ. Действующая редакция УК РФ предусматривает ответственность предпринимателей или должностных лиц (руководителей организаций) за нарушение правил производства, хранения, перевозки либо сбыта товаров и продукции, а также нарушение порядка выполнения работ или оказания услуг, не отвечающих требованиям безопасности. Ответственность за указанное преступление регулируется ст. 238 УК РФ, диспозиция которой характеризует эти незаконные действия как «производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности». В качестве инструмента защиты прав потребителей выступает санкция ст. 236 УК РФ. 238.1 УК РФ и т.д. [65]

КоАП РФ также занимает не последнее место в системе правового регулирования защиты прав потребителей. Его положения устанавливают:

- ответственность за продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований (ст. 14.4 КоАП РФ);
- ответственность за обман потребителей – обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей (ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ) либо обман потребителей (введение в заблуждение) о свойствах и качестве товара (ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ);
- ответственность за нарушение правил отдельных видов товаров [22];
- и другое.

Следующие федеральные законы, перечисленные ранее, регламентируют отдельные права потребителя в конкретном сегменте общественных отношений.

Положения ФЗ «О техническом регулировании» закрепляют основные требования к продукции, порядку подтверждения соответствия установленным требованиям к конкретному виду продукции и получению декларации о соответствии техническим регламентам [72].

В свою очередь, ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» регулирует достаточно узкий круг общественных отношений, связанных с туризмом и правами потребителей в этой области [69], а ФЗ «О рекламе» регламентирует особенности отдельных способов распространения рекламы, особенности рекламы отдельных видов товаров и т.д. [70]

Что касается иных нормативно-правовых актов, составляющих основу правового регулирования защиты прав потребителей, перечисленных выше, рассмотрим их содержание.

Изначально отметим, что ранее действовали некоторые нормативно-правовые акты, которые в настоящее время утратили силу. Среди них:

- Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» [48] (далее по тексту – Постановление Правительства РФ № 55);
- Приказ Минкомсвязи России от 31.07.2014 № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» [52] (далее по тексту – Приказ Минкомсвязи России № 234);
- и другие.

Перечисленные нормативно-правовые акты закрепляли основные положения в части регулирования прав и обязанностей субъектов определенной сферы общественных отношений и правила осуществления тех или иных профессиональных действий. Например, Приказ Минкомсвязи России № 234 [52] закреплял правила приема и доставки почтовых отправлений и почтовых переводов, выплаты почтовых переводов, а также права и обязанности работников почтовой связи, пользователей услугами почтовой связи и т.д. В свою очередь, положения Постановления Правительства РФ № 55 [48] регулировали особенности продажи продовольственных товаров, парфюмерно-косметических товаров, животных и растений, товаров бытовой химии, агрохимикатов и т.д. В настоящее время некоторые аспекты продажи отдельных видов товаров регулируются Постановлением Правительства РФ № 2463 [42], а аспекты оказания услуг почтовой связи – положениями Приказа Минцифры России № 382. Указанные нормативно-правовых актов.

Далее рассмотрим содержание других нормативно-правовых актов, имеющих значение для сферы защиты прав потребителей в законодательном плане.

Постановление Правительства РФ № 810 регулирует порядок оказания услуг по перевозкам пассажиров и хранению ручной клади, порядок оказания услуг по перевозкам груза, багажа и грузобагажа для личных и семейных нужд и т.д. [45]

Постановление Правительства РФ № 1515 регулирует порядок оказания услуг в сфере общественного питания, обязанности исполнителя по оказанию данных услуг, права и обязанности потребителя. [46]

Постановление Правительства РФ № 290 регулирует различные базовые аспекты в сфере оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств:

- порядок приема заказов и исполнения договоров по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
- порядок оплаты оказываемых услуг;
- порядок оказания услуг;
- и другое. [47]

Приказ МАП РФ № 160 среди перечисленных нормативно-правовых актов является наиболее широким и значимым, поскольку затрагивает различные сферы реализации прав потребителей и разъясняет некоторые положения ЗОЗПП, исследованных ранее. Например, в положениях данного приказа содержится разъяснение следующих аспектов:

- обязательные требования к качеству товаров, работ, услуг;
- сроки службы и сроки годности;
- информация об изготовителе и товарах (работах, услугах);
- последствия продажи товаров ненадлежащего качества;
- замена товаров ненадлежащего качества;
- и другое [50].

Таким образом, в данном параграфе нами были исследованы особенности прав потребителей в связке и правовым регулированием аспекта защиты прав потребителей – с выделением конкретных законодательных и нормативно-правовых актов, имеющих значение в вопросе соблюдения прав потребителей и недопустимости их нарушения.

Отметим, что процесс защиты прав потребителей берет свое начало с возникновения спора о защите данных прав. Необходимо проанализировать, что представляет собой спор о защите прав потребителей, какие признаки присущи данному правовому явлению и каким образом спор о защите прав потребителей способствует восстановлению нарушенных прав физических лиц. Все это будет изложено в следующем параграфе.

1.3 Понятие спора о защите прав потребителей

Спор о защите прав потребителей – это правовой конфликт, возникающий между потребителем и организацией (предпринимателем) вследствие нарушения прав потребителя. Потребитель в возникшем конфликте может выступать покупателем, если приобрел товар ненадлежащего качества, или заказчиком, если услуга (работа) была оказана (выполнена) ненадлежащим образом, с нарушением сроков или иным нарушением, а организация (предприниматель) – продавцом (при продаже товара) или исполнителем (при выполнении работ, оказании услуг) [26, с. 453].

Разумеется, права потребителей нарушаются чаще, чем возникают споры об их защите. Это связано с тем, что спор о защите прав потребителя возникает в случае, когда потребитель обозначил волеизъявление на защиту своих прав. Чаще же права потребителей нарушаются без дальнейших последствий и ответственности для продавца (изготовителя, исполнителя).

Защита прав потребителя осуществляется в двух формах: досудебной (направление досудебной претензии в адрес субъекта, нарушившего права потребителя) и судебной (направление искового заявления в суд). Потребитель вправе самостоятельно выбрать форму и способ защиты своих прав, руководствуясь внутренними убеждениями и способом, который ему наиболее предпочтителен [74, с. 85]. Указанные формы защиты нарушенных прав потребителя будут более подробно исследованы в рамках следующей главы. В данном параграфе следует рассмотреть именно содержание термина «спор о защите прав потребителя».

Как утверждает Н.А. Кондратенко: «Категория споров о защите прав потребителей является одной из самых распространенных в производстве судов общей юрисдикции» [23, с. 1]. Под данную категорию попадают споры, вытекающие из следующих договоров:

- купли-продажи;
- оказания услуг (выполнения работ);

– и других.

Преобладающее значение споров о защите прав потребителей в делах, разрешаемых судами общей юрисдикции, автор связывает с тем, что потребители ежедневно вступают в правоотношения купли-продажи и составляют наибольшую часть участников правоотношений [23, с. 2]. Вступая в правоотношения купли-продажи, потребитель нередко может столкнуться с недобросовестностью второй стороны, которая может продать некачественный товар, оказать услуги ненадлежащим образом (выполнить работы некачественно, с нарушением сроков и т.д.) и в дальнейшем отказаться от замены товара или возмещения убытков, связанных с ненадлежащим образом оказанной услугой (некачественно выполненной работой). В случае, если потребитель принимает решение защищать свои права в судебном порядке, он подает исковое заявление, предметом которого выступает нарушенное право [14, с. 43]. Принятие судом искового заявления к производству порождает спор о защите прав потребителя, содержание которого является предметом исследования данного параграфа.

Опираясь на вышеизложенное, мы можем обозначить основные признаки спора о защите прав потребителя;

- является правовым конфликтом, вытекающим из правоотношений между потребителем и организацией (предпринимателем);
- является следствием нарушенных прав потребителя;
- возникает исключительно при волеизъявлении потребителя защищать свои права в судебном порядке;
- выступает этапом, следующим после принятия судом искового заявления к производству.

Спор о защите прав потребителя – процесс, регулируемый судами общей юрисдикции, что подтверждается п. 15 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: «Дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в силу пункта 1 статьи 11 ГК РФ, статьи 17

Закона о защите прав потребителей, статьи 5 и пункта 1 части 1 статьи 22 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) подведомственны судам общей юрисдикции» [39].

Как верно указано в п. 4 документа «Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2017)», «злоупотребление доверием потребителя при предоставлении ему информации о товаре недопустимо» [32]. Из приведенного положения сделаем вывод: спор о защите прав потребителя может возникнуть, например, в случае, если потребителю была предоставлена недостоверная информация о товаре. В то же время, в п. 6 документа «Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2018)», закреплено следующее: «При рассмотрении требований о взыскании убытков и компенсации морального вреда за непредоставление покупателю надлежащей информации при продаже биологически активных добавок следует учитывать специальные правила, установленные для их рекламы и реализации, а также то, что обязанность доказать соблюдение этих правил возложено законом на продавца» [33]. Из приведенного положения мы видим, что потребитель, в процессе спора о защите его прав не должен доказывать несоблюдение специальных правил, установленных для рекламы и реализации биологически активных добавок. Данная обязанность возложена на продавца, и презумпция вины, действующая в гражданском судопроизводстве, в случае разрешения спора о защите прав потребителя, защищает права последнего.

Опираясь на проведенное исследование, мы можем сформулировать авторское определение понятия «спор о защите прав потребителя». На наш взгляд, главным критерием, наделяющим спор о защите прав потребителей сущностными и функциональными признаками, является волеизъявление потребителя, без которого данный спор невозможен. Соответственно, спор о защите прав потребителя мы можем охарактеризовать как правовой конфликт между потребителем и организацией (предпринимателем), в основе которого

– нарушенное право потребителя и волеизъявление последнего, направленное на защиту нарушенных прав, разрешаемое в судах общей юрисдикции.

Таким образом, в данном параграфе нами были рассмотрены особенности терминологии «спор о защите прав потребителей» и основные признаки данного правового конфликта. Удалось выяснить, что спор о защите прав потребителя возникает после подачи потребителем искового заявления (и принятия его к производству) в суд общей юрисдикции, которому подсудны споры между потребителями и организациями (предпринимателями).

Поскольку организации и предприниматели достаточно часто злоупотребляют доверием потребителей и своим доминирующим положением на рынке продажи товаров и оказания услуг, спор о защите прав потребителей, возникший в результате подачи искового заявления, является значимой формой соблюдения и защиты прав наиболее слабой стороны правоотношений – физического лица (потребителя).

Подводя итоги исследования и обобщая его результаты в рамках данной главы, следует обозначить, что была в полном объеме исследована характеристика прав потребителей со ссылкой на каждое отдельное право и его анализ, правовое регулирование защиты прав потребителей и спора о защите прав потребителей, который является следствием нарушенного права наиболее уязвимой стороны исследуемой области правоотношений.

В следующей главе предстоит акцентировать внимание более точно и проанализировать сущность споров о защите прав потребителей, вытекающие из отдельных разновидностей договоров.

Глава 2 Классификация споров о защите прав потребителей

2.1 Споры о защите прав потребителей, вытекающие из договора купли-продажи

Настоящий параграф посвящен вопросам споров о защите прав потребителей, вытекающим из наиболее распространенного вида договора – договора купли продажи, а также правоприменительным особенностям защиты прав потребителей в данной части договорных правоотношений.

В соответствии с ч. 1 ст. 454 ГК РФ: «По договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену)» [9]. Одновременно с этим, обратимся к положениям ЗОЗПП. В ч. 1 ст. 4 сказано: «Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору» [15]. Применительно к структуре договора купли-продажи, опираясь на нормы ГК РФ и ЗОЗПП, возможно выделить ее главные элементы:

- предмет договора с конкретным указанием характеристик товара (например, холодильник двухкамерный торговой марки Bosch, серого цвета, модели Р-4637-KL, 2023 года выпуска и другое);
- стоимость товара;
- порядок взаиморасчета между сторонами договора (обязательно нужно указать, в какой форме будут переданы денежные средства – перечислены на расчетный счет продавца или переданы в форме наличных, но в этом случае следует составить дополнительный документ-расписку – для подтверждения данного действия);
- ответственность сторон договора (с упоминанием о санкциях, штрафах и пенях, в случае нарушений условий договора);
- прочие условия.

«Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору» [15]. Из данной нормы возможно сделать следующий вывод. Опираясь на легальную дефиницию правовой природы и целей договора купли-продажи (закреплены в ГК РФ и ЗОЗПП), мы можем выдвинуть гипотезы и предположить, по ряду каких причин возможно возникновение споров о защите прав потребителей, вытекающих из договора купли-продажи. Например, спор о защите прав потребителей может возникнуть в случае, если продавец передал потребителю некачественный товар, либо факт передачи товара отсутствовал в принципе, поскольку приведенная норма ЗОЗПП обязывает продавца передать потребителю качественный товар, а продавец нарушил условия договора купли-продажи.

Стороны договора купли-продажи, согласно ст. 454 ГК РФ, – это продавец и покупатель (он же является потребителем). Потребитель, сталкиваясь с любым нарушением условий договора купли-продажи, может потребовать устранения допущенных недостатков, либо возмещения вреда в различной форме – что является компенсацией за предоставленные неудобства. Например, спор о защите прав потребителя вследствие нарушения условий договора купли-продажи, может возникнуть из-за того, что потребителю доставили товар не того цвета, а продавец отказался его заменить. Либо в процессе эксплуатации товара его функциональные качества утратили силу ранее, чем завершился гарантийный срок, а продавец не исполнил обязательства по ремонту товара или его замене на аналогичный товар.

В качестве другого примера приведем спор, рассмотренный в Красноярском районном суде Самарской области. Потребитель обратился в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области за защитой своих прав (далее по тексту – Управление Роспотребнадзора), которое, в свою очередь, обратилось с иском в районный суд. Существо спора вытекало из

нарушения продавцом сроков доставки товара. В договоре было указано, что продавец обязуется доставить товар в течение 45 календарных дней с даты подписания договора. В установленный срок товар доставлен не был, не смотря на то, что покупатель оплатил товар в полном объеме. По итогам рассмотрения спора, исковые требования были удовлетворены в полном объеме. Во-первых, договор, заключенный между продавцом и покупателем – был расторгнут. Во-вторых, с ответчика были взысканы следующие разновидности денежных единиц и штрафов:

- предоплата;
- неустойка;
- компенсация морального вреда;
- пени за каждый день просрочки;
- штраф в размере 50% цены иска [12].

Вариаций возникновения споров о защите прав потребителя в области правоотношений купли-продажи – достаточно много. И в каждом индивидуальном случае потребитель имеет право защищать нарушенные права и требовать компенсацию в качестве устранения возникших неудобств. Защита нарушенных прав, повторимся, осуществляется в двух формах:

- досудебной (направление досудебной претензии в адрес субъекта, нарушившего права потребителя);
- судебной (направление искового заявления в суд).

В третьей главе исследования данные формы будут проанализированы более точно и подробно.

Приведем некоторые статистические данные Управления Роспотребнадзора по Самарской области, для понимания объема споров о защите прав потребителей, особенно, в части договоров купли-продажи, разрешенных в судебном порядке за последние годы. Аналогично примеру из судебной практики, приведенному выше, потребители обращались за защитой своих прав в Управление Роспотребнадзора, а последнее, в свою очередь, обращалось в суд с исковым заявлением. Сразу отметим, что количество

обращений потребителей в суд за защитой нарушенных прав, с каждым годом возрастает. К сожалению, привести статистику разрешения исследуемых споров на досудебной стадии не представляется возможным. Предполагаем, что большинство споров о защите прав потребителей по договорам купли-продажи разрешается именно в досудебной форме.

Для анализа статистики судебных споров о защите прав потребителей взяты данные за период с 2021 года по 2023 год включительно:

- за 2021 год было подано 297 исковых заявлений (из них 76% составляют случаи нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли, к чему относятся договоры купли-продажи), из них 248 – удовлетворены [18];
- за 2022 год было подано 307 исковых заявлений (из них 58,6% составляют случаи нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли);
- за 2023 год было подано 323 исковых заявлений (из них 64,4% составляют случаи нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли);

Статистические данные подтверждают возрастание случаев обращения потребителей за защитой своих прав в Самарской области. Подтверждается также и преобладающее количество случаев обращения граждан из-за нарушений в сфере розничной торговли. Выделить из 76% (2021 год), 58,6% (2022 год), 64,4% (2023 год) процент нарушений по договорам купли-продажи, к сожалению, не представляется возможным. Однако, отмечая возрастание исковых заявлений, поданных в защиту прав потребителей, невозможно не подчеркнуть в положительном ключе и немалое количество исков, удовлетворенных судом.

Как верно отмечает Ю.И. Морозов: «Права потребителей – это одни из общих прав человека, которые активно защищаются государством» [29, 350]. Активная защита данных прав демонстрируется приведенными статистическими данными. В этом есть однозначный вклад нормативно-

правового характера, а именно – утверждение Правительством РФ «Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» [54]. «Эффективная защита прав потребителей приобретает решающее значение для формирования справедливого, прозрачного и конкурентного, основанного в том числе на применении современных цифровых технологий, рынка Российской Федерации» [54]. Приведенное положение подтверждает позицию Ю.А. Морозова об активной защите государством прав и законных интересов граждан, необходимой для процветания справедливости и законности рыночных правоотношений.

Отметим, в чем еще состоит особенность споров о защите прав потребителей, вытекающих из договора купли-продажи. Мы выяснили, что они возникают вследствие нарушения условий договора купли-продажи. При этом выявить и установить нарушения по данному виду договора довольно просто: потребитель приобретает товар с определенными характеристиками, сроком эксплуатации и другими индивидуальными особенностями, прописанными в предмете договора, и в случае некорректной работы товара или несоответствия товарному виду, потребитель вправе обратиться к продавцу и устранить выявленные нарушения. Например, ст. 23.1 ЗОЗПП регулирует последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю:

- в соответствии с ч. 2 ст. 23.1 ЗОЗПП: «В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать: передачи оплаченного товара в установленный им новый срок; возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом» [15];
- в соответствии с ч. 3 ст. 23.1 ЗОЗПП: В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи

предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара [15].

В случае отказа потребитель приобретает возможность урегулирования спора в судебном порядке (если досудебная форма урегулирования конфликта не привела к должным результатам).

При этом в ст. 463 ГК РФ установлено: «Если продавец отказывается передать покупателю проданный товар, покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи» [9]. Содержание ст. 463 ГК РФ отсылает к ст. 398 ГК РФ, регуливающей последствия неисполнения обязательства передать индивидуально-определенную вещь: «В случае неисполнения обязательства передать индивидуально-определенную вещь в собственность, в хозяйственное ведение, в оперативное управление или в возмездное пользование кредитору последний вправе требовать отобрания этой вещи у должника и передачи ее кредитору на предусмотренных обязательством условиях. Это право отпадает, если вещь уже передана третьему лицу, имеющему право собственности, хозяйственного ведения или оперативного управления. Если вещь еще не передана, преимущество имеет тот из кредиторов, в пользу которого обязательство возникло раньше, а если это невозможно установить, - тот, кто раньше предъявил иск» [9].

Как мы озвучили ранее, договор купли-продажи – наиболее распространен в гражданско-правовом поле. Этой позиции придерживается и Ю.А. Морозов, оперирующий обзором судебной практики Верховного Суда РФ (ВС РФ), и обращается к содержанию данного акта. Обратимся и мы. Автор утверждает: «Первый раздел обзора как раз посвящён спорам, которые возникли из договоров купли-продажи, при этом раскрывается больше всего примеров, связанных с процессуальными и материальными нарушениями, которые допустили нижестоящие суды» [29, с. 351]. Автор говорит об обзоре 2020 года. Но, как ни странно, к 2023 году ситуация остается неизменной:

нижестоящие суды продолжают допускать процессуальные и материальные нарушения при разрешении споров о защите прав потребителей [35]. ё

Отметим главные особенности споров о защите прав потребителей, вытекающих из договоров купли-продажи. Эти особенности перечислены в ст. 18 ЗОЗПП, в соответствии с которой потребитель имеет следующий комплекс прав:

- «потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы» [15].

Перечисленные вариации прав потребителя исчерпывающим образом анализирует И.А. Шувалова. Приведем некоторые тезисы из учебного пособия автора.

Особенность замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) заключается в том, что потребитель может потребовать замены товара на аналогичный, с такими же характеристиками и потребительскими свойствами. Требования к аналогичному товару устанавливаются таким образом, чтобы он был того же класса, уровня, стоимости, имел аналогичные технические характеристики и потребительские свойства. Однако, как верно утверждает И.А. Шувалова, товар, предоставленный в качестве замены, может быть, например, другого цвета. В этом случае требования к праву потребителя на замену на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) нарушены не будут [74, с. 76]. Прочитируем главные мысли автора:

Если это планшет, то он должен быть того же класса, уровня. Если это

брюки, то они должны быть такого же размера и однородного материала. В данном случае цена товара, который предоставляется для замены, должна быть такой же, поскольку перерасчет цен производиться не будет» [74, с. 76].

- «Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, не бывший в употреблении. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю» [74, с.

Замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены предполагает замену товара уже на другой товар, не аналогичной марки, но с похожими характеристиками. Например, если потребителем был приобретен смартфон Asus ненадлежащего качества, то он вправе потребовать замены на смартфон Honor. Товар, предлагаемый на замену, может быть уже другой стоимости, и поэтому должен быть произведен перерасчет стоимости товаров. Относительно особенностей перерасчета стоимости в правильном направлении рассуждает И.А. Шувалова: «Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставляемого взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; если, наоборот, цена товара, подлежащего замене выше цены товара, предоставляемого взамен, разница в ценах выплачивается потребителю» [74, с. 77]. При этом, как верно подчеркивает автор, стоимость товара определяется в момент предъявления требования. Если товар ненадлежащего качества стоил, например 25 500 рублей, а товар, предоставленный на замену, на момент предъявления требования потребителем – 23 000 рублей, то потребителю необходимо возместить 2 500 рублей. Но в случае, «если требование потребителя в добровольном порядке не было удовлетворено, то потребитель вправе производить расчеты исходя из цен товаров на момент вынесения решения суда, поскольку цены увеличились» [74, с. 77].

Особенность такого права потребителя как соразмерное уменьшение покупной цены состоит в том, что оно предъявляется продавцу, а не

изготовителю. Как отмечает И.А. Шувалова, на практике существует несколько способов определения уменьшенной цены: «Цену товара можно уменьшить на среднюю цену ремонта или на определенный процент цены товара или просто на некую не обусловленную никакими расчетами сумму» [74, с. 76].

При это исходная цена, как и в случае с заменой на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены определяется на момент предъявления требования, а если они не были удовлетворены добровольно – на момент вынесения судебного решения.

Требование незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом – интересное для анализа право потребителя. В качестве примера реализации такого права приведем участие в долевом строительстве, когда по соответствующему договору потребителем приобретается квартира. «На момент подписания акта приема-передачи каких-либо недостатков, дефектов в стенах, потолках и полу визуально не наблюдалось. Однако по истечении двух месяцев потребитель увидел в стене большую трещину и обратился с претензией к застройщику о безвозмездном устранении недостатков. Застройщик никак не отреагировал. Потребитель был вынужден обратиться в компанию, которая впоследствии устранила данный недостаток. Потребитель вправе потребовать от застройщика возмещения расходов на устранение недостатков третьими лицами либо в досудебном порядке, либо путем обращения в суд» [74, с. 75]. В данном случае мы видим, что даже подписанный акт приема-передачи квартиры не освобождает вторую сторону договора от возмещения расходов на устранение недостатков в связи с их выявлением по истечении определенного времени после покупки квартиры.

Однако для удовлетворения подобного требования потребителя необходимо, чтобы выявленный недостаток действительно был существенным и, например, препятствовал проживанию в квартире лиц (это

может быть трещина в стене, некачественно сконструированная крыша дома, в связи с чем квартира подвержена затоплениям, и т.д.).

Определить, является ли недостаток существенным, может строительно-техническая экспертиза.

Множество примеров из обзора судебной практики ВС РФ за 2023 представляются интересными для анализа. Например, в п. 7 приводится обзор спора о замене автомобиля на аналогичный после неоднократного устранения недостатков в период гарантийного срока. «... На автомобиль установлен гарантийный срок, в период действия которого покупатель неоднократно обращался к официальному дилеру по вопросу устранения различных недостатков, в том числе, связанных с нарушением целостности покрытия обшивки водительского сиденья, проявившемся повторно» [35]. Суды предыдущих инстанций отказали в исковых требованиях покупателя, ссылаясь на характер недостатка. По мнению судов, он «не является неустранимым и не влечет недопустимость использования автомобиля» [35].

Раскроем, что представляет собой технически сложный товар. В соответствии с Информацией Роспотребнадзора от 17.02.2021 «О правилах возврата и обмена технически сложного товара»: «Прежде всего технически сложные товары – это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов» [16]. Автомобиль, согласно указанной Информации Роспотребнадзора, – это технически сложный товар, и по мнению Президиума ВС РФ: «Наличие в технически сложном товаре недостатка, повторно проявившегося в период гарантийного срока после проведения мероприятий по его устранению, является самостоятельным основанием для удовлетворения требования о замене некачественного товара» [35].

Таким образом, Президиум ВС РФ пришел к выводу, что наличие в товаре таких недостатков, как повреждение целостности сиденья автомобиля, которые существенно не влияют на основные функции автомобиля, в любом

случае обязывают продавца заменить товар на аналогичный, с оговоркой: в период гарантийного срока. Данный пример считаем значимым для общей тенденции защиты прав потребителей в спорах по договорам-купли продажи.

Следующая особенность споров о защите прав потребителей, вытекающих из договора купли-продажи, приводится Ю.А. Морозовым. По мнению автора: «Причиной возникновения споров при купле-продаже все чаще становится недостоверность и неполнота информации, которую предоставляет продавец» [29, с. 351]. Действительно, немаловажная проблема в современное время. Не смотря на то, что ст. 10 ЗОЗПП обязывает продавца «своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора» [15], это требование нередко нарушается. Правоприменительная практика по нарушению ст. 10 ЗОЗПП будет приведена в последней главе выпускной квалификационной работы.

Рассмотрим, что представляет собой достоверная информация о товарах. Перечень содержания достоверной информации установлен в ст. 10 ЗОЗПП:

- «наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе

- (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
 - гарантийный срок, если он установлен;
 - правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг)»;
 - и другое [15].

Отметим, какие еще особенности прослеживаются при разрешении споров о защите прав потребителей, где фигурирует договор купли-продажи. Во-первых, бремя доказывания, лежащее на продавце. В этом плане покупатель, пользуясь многими урегулированными ЗОЗПП благами как потребитель, получает преимущество, поскольку правовой статус потребителя защищен нормами ЗОЗПП во многих аспектах. Во-вторых, назначение штрафа продавцу в размере 50% от цены иска (рассмотрели ранее на примере дела № 2-37/2015 (2-2010/2014;) ~ М-1986/2014 [12]). Рассмотрим эти особенности в нормативном плане.

Бремя доказывания и иные издержки, которые несет продавец при возникновении спора о защите прав потребителей, урегулированы абз. 2 ч. 5 ст. 18 ЗОЗПП: «Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара» [15]. Немаловажный фактор о причинах некачественного товара (товара с недостатками) регулируется абз. 3 ч. 5 ст. 18 ЗОЗПП: «В случае спора о причинах возникновения недостатков

товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет» [15].

Назначение штрафа продавцу в размере 50% от цены иска регулируется ч. 6 ст. 13 ЗОЗПП: «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» [15]. Приведем еще один пример из правоприменительной практики относительно реализации ч. 6 ст. 13 ЗОЗПП.

Решением Автозаводского районного суда от 29.05.2023 года по делу № 2-574/2023 исковые требования потребителя И. (далее – истец), предъявленные к ООО «ФГС» (далее – ответчик), были удовлетворены частично по следующим основаниям. В июне 2017 года истец приобрел у ответчика автомобиль Volkswagen Tiguan 2.0 TSI DSG 4 Motion NF, (идентификационный номер VIN XW8ZZZ5NZHG206918, комплектации Highline, цвет «черный», двигатель №CZP 038521) стоимостью 2 257 697 рублей. В течении гарантийного срока на автомобиле устранялись различные недостатки:

- замена навигационного блока;
- ремонт подсветки панорамного сдвижного люка;
- замена модуля управления дверей (не открывалась задняя правая дверь);
- замена рулевого колеса;
- 3
- и многое другое.

Часть недостатков, перечисленных выше, не соответствовало требованиям технического регламента и влияла на безопасность и целевое

использование автомобиля. После неоднократного устранения дефектов автомобиля, в том числе, существенных, влияющих на безопасность и целевое использование автомобиля, истец направил в адрес ответчика досудебную претензию о замене автомобиля на аналогичный.

Отметим, что существенный недостаток товара – это «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» [15].

Вернемся к обзору правоприменительной практики – по делу № 2-574/2023. Ответчик на требования, изложенные истцом в досудебной претензии, отказал. Далее ответчиком была проведена экспертиза, в рамках которой устанавливались недостатки автомобиля. Результаты экспертизы и отказ ответчика от исполнения требований истца, последнего не удовлетворили, и он обратился в Автозаводский районный суд г. Тольятти со следующими требованиями:

- о
- б
- я
- взыскать с ООО «ФГР» компенсацию морального вреда в размере 5000 рублей;
- взыскать с ООО «ФГР» штраф по ч. 6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей» штраф в размере 50% от присужденной в пользу потребителя суммы» [55].

Автозаводский районный суд г. Тольятти, изучив все обстоятельства дела, удовлетворил требования истца частично в следующей форме. С ответчика в пользу истца были взысканы следующие расходы:

- стоимость автомобиля (2 257 697 рублей);
- «
- Ф
- Г
- Р
- »

- убытки в виде разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой товара на момент рассмотрения дела по существу (3 817 303 рублей);
- неустойка (300 000 рублей);
- компенсация морального вреда (5 000 рублей);
- судебные издержки по сопровождению судебной экспертизы (30 411 рублей);
- штраф (400 000 рублей) [55].

Сумма взыскания в пользу истца составила 7 010 411 рублей. Считаем, что данный пример из правоприменительной практики – отлично демонстрирует защиту прав потребителей в правоотношениях по договору купли-продажи. В данном примере истцу удалось взыскать в свою пользу все необходимые расходы, на которые он имеет право в соответствии с законом. В частности, данный пример наглядно демонстрирует применение ч. 6 ст. 13 ЗОЗПП: «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» [15].

Сформулируем выводы по данному параграфу. Если ранее потребитель, по сравнению с другой стороной договора, считался более слабым и уязвимым участником правоотношений, то в настоящее время вектор развернулся в пользу потребителей, в том числе, в нормативном плане и в области судебной практики. Однако, как ранее оговаривалось, споры о защите прав потребителей, возникающие из договоров купли-продажи – достаточно простые по конструкции споры, при их разрешении суды нечасто затрудняются в однозначности принятого решения. Чего не скажешь о спорах, вытекающих из договоров оказания услуг и выполнения работ. Рассмотрим их далее.

2.2 Споры о защите прав потребителей, вытекающие из договора оказания услуг

По аналогии со структурой предыдущего параграфа, рассмотрим теоретические аспекты темы. В соответствии с ч. 1 ст. 779 ГК РФ: «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» [9]. Так, договор оказания услуг подразумевает выполнение определенных действий со стороны исполнителя – наиболее «сильной» стороны договора.

Исследуя характер споров о защите прав потребителей, вытекающих из договора оказания услуг, выделим обязанности потребителя. Потребитель, являясь заказчиком по данному договору, имеет единственную обязанность – оплатить услуги в срок, установленный договором.

Правоотношениями в сфере оказания услуг охватывается множество направлений и сфер, в рамках которых потребитель может получать те или иные услуги, и защищать свои права в судебном порядке, если результат оказанных услуг окажется ненадлежащим. Например, по договору оказания услуг могут быть оказаны юридические услуги, медицинские, туристические, образовательные, услуги связи и т.д.

Некачественно оказанные услуги так же, как и продажа некачественного товара – не редкость в современное время. Потребители, заключая договор на оказание услуг, предполагают достижение положительного результата оплачиваемой услуги. Например, при заключении договора на оказание юридических услуг, предметом которого является, в том числе, представление интересов в суде, потребитель (заказчик по договору) предполагает однозначный результат – выигранное дело в суде. Однако на практике это не всегда достижимо. Исполнитель по договору юридических услуг может оказать услуги качественно, в установленные сроки, с соблюдением всех

условий договора оказания юридических услуг. Но услуги, оказанные надлежащим образом, не гарантируют положительный результат, который предполагается заказчиком. При возникновении спора о защите прав потребителя, вытекающего из договора оказания услуг, исполнитель должен доказать факт надлежащего исполнения услуги: «Исполнитель при этом должен представить доказательства приложения максимальных усилий по достижению обусловленной договором цели» [37].

Кроме того, при оказании юридических услуг возможны случаи, при которых потребитель отказывается от оказания услуг, на что имеет право в соответствии со ст.ст. 12 и 32 ЗОЗПП и ст. 782 ГК РФ. Рассмотрим пример из правоприменительной практики.

Между И. (потребитель – заказчик по договору) и О. (исполнитель) был заключен договор на оказание юридических услуг, предметом которого выступили сразу несколько услуг юридического характера: составление искового заявления, правовой анализ ситуации И. и другие услуги, главная из которых – сопровождение процедуры банкротства И. Общая сумма договора составила 325 000 рублей.

В процессе подготовки документов для реализации процедуры банкротства, вскрылись новые обстоятельства, при которых И. понял, что не может быть признан банкротом, поскольку имеет недвижимость и позиции движимого имущества. «Располагая полученной информацией и понимая, что заключенные ранее договоры с ответчицей изначально не перспективны и не приведут к желаемому результату он обратился письменно с заявлением к ответчице с просьбой о расторжении ранее заключенных договоров об оказании юридических услуг» [56]. Однако О., не оказав услуги по договору, не вернула денежные средства, уплаченные И. в размере 325 000 рублей, и последний обратился в суд с требованиями, которые далее были удовлетворены частично. Рассматривая материалы дела, Крымский районный суд установил, что юридические услуги, действительно, оказаны не были. На основании этого, в мотивировочной части решения суд указал: «В ходе

рассмотрения дела установлено, что исполнителем по договорам не было представлено доказательств несения фактических расходов по оказанию какого-либо рода услуг либо несения затрат, непосредственно связанных с исполнением обязательств перед истцом» [56].

В соответствии с ч. 2 ст. 782 ГК РФ: «Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков» [9].

В соответствии со ст. 32 ЗОЗПП: «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» [15].

Следовательно, И. не должен был компенсировать О. понесенные расходы в порядке ст. 782 ГК РФ и ст. 32 ЗОЗПП, поскольку О. не понесла расходы, связанные с исполнением договора оказания услуг, поскольку услуга и не была оказана, о чем суд в решении сделал соответствующую отметку.

Отметим также, как подтверждается факт оказания услуги. Как и в случае с выполнением работ (обозрим их более подробно в следующем параграфе), услуга считается оказанной при подписании сторонами договора акта приема-сдачи услуг. В соответствии с ч. 4 ст. 753 ГК РФ: «Сдача результата работ подрядчиком и приемка его заказчиком оформляются актом, подписанным обеими сторонами. При отказе одной из сторон от подписания акта в нем делается отметка об этом и акт подписывается другой стороной» [9]. Вместе с тем: «Заказчик вправе отказаться от приемки результата работ в случае обнаружения недостатков, которые исключают возможность его использования для указанной в договоре строительного подряда цели и не могут быть устранены подрядчиком или заказчиком» [9].

Принимая решение об удовлетворении требований И., суд руководствовался ч. 6 ст. 13 ЗОЗПП, ст. 15 ЗОЗПП, ч. 3 ст. 17 ЗОЗПП и ст. 333 ГК РФ, и постановил взыскать с О. следующее:

- сумму договора оказания юридических услуг (300 000 рублей);

– штраф в порядке ч. 6 ст. 13 ЗОЗПП (150 000 рублей).

Также суд обязал О. выплатить И. компенсацию морального вреда, покрыть судебные расходы и выплатить государственную пошлину. Таким образом, общая сумма составила более 460 000 рублей.

В случае, если бы О. изначально согласилась с требованиями И. и выплатила последнему 325 000 рублей – сумму, пропорциональную сумме договора оказания юридических услуг, то расходы в виде дополнительных 135 000 рублей отсутствовали бы. Считаем данный пример судебного решения показательным. Потребитель, заключающий договор оказания услуг, имеет право отказаться от договора в одностороннем порядке и расторгнуть его, компенсируя исполнителю понесенные расходы. Оговорка: понесенные расходы должны быть подтверждены различными способами, что в этом случае сделано не было. Поэтому суд освободил И. от данных выплат на основании ст. 782 ГК РФ и ст. 32 ЗОЗПП.

Подобная ситуация возникла между Ф. и Т., где последний, отказывая Ф. в возврате денежных средств по договору на изготовление, доставку, монтаж, выполнение дополнительных работ в сумме 373 000 рублей, в результате возникшего спора о защите прав потребителя, на основании решения суда, выплатил Ф. более 672 000 рублей (сумма включает штраф, неустойку и другие виды выплат) [61].

Отметим, какие особенности возникают при разрешении споров об оказании услуг другого характера. Рассмотрим на примере оказания бытовых услуг. Бытовые услуги – та категория «хозяйственных удобств» для потребителя, которые необходимы каждому лицу без исключения.

Как верно отмечает В.С. Лукашев: «В качестве центрального основания нарушений прав потребителей можно отметить: низкое качество оказываемых услуг вследствие недостаточной материально-технической базы предприятия, осуществляющего бытовое обслуживание, низкого качества применяемых расходных материалов и низкой квалификации персонала» [25, с. 176]

Оказание бытовых услуг регулируется, кроме ЗОЗПП, правилами Постановления Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения» (далее – Правила бытового обслуживания) [49]. В соответствии с абз. 3 п. 1 раздела 1 Правил бытового обслуживания: «Настоящие Правила распространяются на отношения в сфере бытового обслуживания, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания услуг». Таким образом, положения данного акта применимы и к спорам, исследованным в следующем параграфе (бытовой подряд выполняется на основании договора выполнения работ).

В содержании п. 4 раздела 2 установлены требования к договору оказания бытовых услуг. «Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;
- вид услуги (работы);
- цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами

- Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);
 - должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ» [49].

Перечисленные условия являются существенными для договора оказания бытовых услуг. Понятие существенных условий договора закреплены в ст. 432 ГК РФ: «Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение» [9].

Логично предположить, что потребитель, при нарушении какого-либо условия договора, может обратиться в суд за защитой своих прав. Но договор на оказание бытовых услуг, как и любой другой договор, имеет свои юридические особенности. Например, обнаружение потребителем скрытых недостатков. В абз. 3 п. 12 раздела 4 Правил бытового обслуживания сказано: «Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора об оказании услуг (выполнении работ) или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении» [49]. Анализ правоприменительной практики позволит продемонстрировать особенности споров о защите прав потребителя на оказание бытовых услуг.

Между потребителем и исполнителем был заключен договор на оказание услуг. Предмет договора – изготовление ювелирного изделия для потребителя. Как следует из материалов дела: «В обоснование требований истец указала, что заказала у ответчика изготовление ювелирного изделия –

подвеску в виде креста (артикул №) за 142 988 руб. Через несколько дней после изготовления обнаружила, что вся информация о драгоценных камнях на бирке является стертой, а рукописная запись не отражает в полной мере данные о бриллиантах. Также в изделии был выявлен брак в виде потертостей на креплении. Подала две претензии о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества, а также предоставление неполной информации, которые были оставлены без ответа» [61]. Недостатки, обнаруженные истцом в данной ситуации, мы однозначно можем отнести к скрытым. Истец не знала и не могла знать заранее о том, что на ювелирном изделии будет обнаружен брак. Также истец из-за отсутствия на бирке информации о ювелирном изделии, не могла удостовериться в качестве приобретенного изделия, следовательно – не имела понимания о качестве оказанной услуги и подлинности драгоценного камня.

Таким образом, ответчик нарушил некоторые права истца как потребителя. В соответствии с ЗОЗПП, у ответчика были следующие обязанности по отношению к истцу:

- «изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации» [15] (ст. 10 ЗОЗПП);
- «продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара» [15] (ст. 18 ЗОЗПП).

Проигнорировав обязанности, возложенные на ответчика как на исполнителя, последний нарушил правила статей 10, 12, 18 ЗОЗПП, а также статей 454, 456, 492 ГК РФ.

Решением Советского районного суда г. Челябинска иски потребителя были удовлетворены. С ответчика, с учетом всех штрафов, компенсаций и иных выплат, было взыскано 447 644 рублей [61], что является суммой, более чем в 3 раза выше от первоначально запрошенной истцом, если бы ответчик разрешил правовой конфликт на досудебной стадии, удовлетворив претензию истца.

В качестве основного отличия споров о защите прав потребителей, вытекающих из договоров оказания услуг, мы можем выделить достижение результата, ради которого и заключался договор. Этим договор оказания услуг существенно отличается от того же договора купли-продажи или договора выполнения работ, который рассмотрим в следующем параграфе.

Например, между потребителем и исполнителем был заключен договор на оказание юридических услуг (представление интересов доверителя в суде). Потребитель, заключая договор, подразумевал от исполнителя оказания юридических услуг такого качества, чтобы требования потребителя, были удовлетворены судом в полном объеме, однако это не всегда достижимо ввиду совершенно различных факторов. Оказание услуг не подразумевает достижение конкретного результата, как при договоре выполнения работ, где результат работы имеет физическую форму и его можно оценить по конкретным критериям. Как быть потребителю при заключении договора на оказание услуг, если им имеется в виду достижение определенного результата, ответить сложно. Как верно подчеркивается в Постановлении Конституционного Суда РФ от 23.01.2007 № 1-П: «Давая нормативную дефиницию договора возмездного оказания услуг, федеральный законодатель в пределах предоставленной ему компетенции и с целью определения специфических особенностей данного вида договоров, которые позволяли бы отграничить его от других, в пункте 1 статьи 779 Российской Федерации

предметом данного договора называет совершение определенных действий или осуществление определенной деятельности исполнителем» [39]. На примере оказания юридических услуг, результат оказания которых не удовлетворяет потребителя, мы можем увидеть, что в этом состоит специфика договора оказания услуг и спор о защите прав потребителя, вытекающий из данного вида договора – специфичен по своей природе. При реализации договора оказания услуг потребитель должен понимать, что не во всех случаях результат, ради которого заключается этот договор, возможен и достижим. При возникновении спора о защите прав потребителя, вытекающего из договора оказания услуг, потребитель должен доказать, что деятельность, осуществленная исполнителем, была оказана ненадлежащим образом. Исполнитель же со своей стороны должен предоставить доказательства услуги, оказанной надлежащим образом. Напомним: услуги, оказанные надлежащим образом, подтверждаются актом приема-сдачи услуг, подписанным обеими сторонами договора.

Судебная практика в случае рассматриваемого договора является спорной. Да, в Постановлении Конституционного Суда РФ от 23.01.2007 № 1-П постановлено: «Признать положения пункта 1 статьи 779 и пункта 1 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации не противоречащими Конституции Российской Федерации, поскольку в системе действующего правового регулирования отношений по возмездному оказанию правовых услуг ими не предполагается удовлетворение требования исполнителя о выплате вознаграждения по договору возмездного оказания услуг, если данное требование обосновывается условием, ставящим размер оплаты услуг в зависимость от решения суда, которое будет принято в будущем» [39]. Но возникает вопрос, как поступить потребителю, если речь идет не о юридических услугах, а например, о медицинских, где потребитель столкнулся с некачественно, по его мнению, оказанной услугой. Возможны случаи, в рамках которых суд отказывает и истцу, и одновременно ответчику, выдвигающему встречные требования [56]. В этом случае мы можем

предположить, что иногда даже суд затрудняется при вынесении решения о спорах, вытекающих из договора оказания услуг.

2.3 Споры о защите прав потребителей, вытекающие из договора выполнения работ

В отличие от договора оказания услуг, результат договора выполнения работ можно оценить по критериям, указанным в договоре, поэтому данный вид договор является более простым с точки зрения правоприменительной (судебной) практики, поскольку договор выполнения работ предусматривает задание, в соответствии с которым работа будет выполнена, а также достижение конкретного результата. В связи с этим установить нарушения условий договора выполнения работ, и восстановить права и законные интересы потребителя, если исковое заявление составляется с учетом всех норм законодательства, а договор выполнения работ изначально отражает все риски и последствия нарушения его условий, не сложная задача для судов общей юрисдикции.

В соответствии с ч. 1 ст. 702 ГК РФ: «По договору подряда одна сторона (подрядчик) обязуется выполнить по заданию другой стороны (заказчика) определенную работу и сдать ее результат заказчику, а заказчик обязуется принять результат работы и оплатить его» [9]. Уже можем заметить: при договоре выполнения работ (договора подряда) у потребителя как у заказчика наличествуют определенные требования к результату выполненной работы. Эти требования отображаются в задании, на содержание которого ориентируется подрядчик при выполнении работ. «Договор подряда заключается на изготовление или переработку (обработку) вещи либо на выполнение другой работы с передачей ее результата заказчику» [9].

Как отмечает А.А. Хавзиев, «споры о защите прав потребителей, вытекающие из договора подряда, как правило, возникают из-за нарушения сроков выполнения работ» [73, с. 351]. Статья 28 ЗОЗПП регламентирует

данный аспект. Права, возникающие у потребителя вследствие нарушения сроков выполнения работ, закреплены в абз. 2 ч. 1 ст. 28 ЗОЗПП: «Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя». Альтернативные права потребителей в случае нарушения сроков выполнения работ указаны в абз. 1 ч. 1 ст. 28 ЗОЗПП:

- «назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)» [15].

Перечисленные права потребителя обозрим более подробно в разрезе ст. 28 ЗОЗПП, где закреплено разъяснение относительно каждого права:

- в соответствии с ч. 2 ст. 28 ЗОЗПП: «Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги)»;
- в соответствии с ч. 3 ст. 28 ЗОЗПП: «Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона»;
- в соответствии с ч. 4 ст. 28 ЗОЗПП: «При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за

- выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу)»;
- в соответствии с ч. 5 ст. 28 ЗОЗПП: «В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа».

Как мы видим, содержание ч. 3 ст. 28 ЗОЗПП отсылает к ст. 24 ЗОЗПП, в ней установлены аспекты уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги). Факт выполнения работы (оказания услуги) подтверждается актом приема-сдачи услуг (работ), взаимно подписанным сторонами договора.

Рассмотрим спор о защите прав потребителя на примере из судебной практики.

П. (далее – истец) обратился в суд за защитой своих прав, нарушенных Ж. (далее – ответчик) вследствие отклонения от условий договора выполнения работ. Причиной обращения истца в суд стало нарушение ответчиком сроков выполнения работ и качество их выполнения. Ответчик, по письменному заданию истца, должен был изготовить кухонный гарнитур для личных целей последнего. Но в процессе выполнения работ ответчиком неоднократно были нарушены сроки изготовления и доставки кухонного гарнитура. Также низким было качество самой мебели: не хватало ящиков, а на имеющихся истец увидел царапины и трещины. Потребовав устранения данных недостатков, отправив на имя ответчика досудебную претензию, истец не получил ответа и какой-либо компенсации. На основании этого, в целях защиты нарушенных прав, исковые требования истца были следующими:

- расторгнуть договор на изготовление кухонного гарнитура;
- взыскать денежные средства по договору;
- взыскать неустойку по договору;
- компенсировать моральный вред;
- взыскать штраф по договору.

Изучив обстоятельства дела, суд удовлетворил требования истца в полном объеме. С ответчика было взыскано более 649 000 рублей (при начальной стоимости кухонного гарнитура в сумме 197 300 рублей) [57].

Приведенный пример является демонстрацией реализации ст.ст. 8 и 10 ЗОЗПП, а также ст.ст. 469 и 732 ГК РФ.

Аналогичное решение об удовлетворении исковых требований потребителя в полном объеме было принято судом по делу № 2-158/2019 [60].

Рассмотрев некоторую судебную практику, мы можем утверждать: в большинстве случаев суды встают на сторону потребителей, удовлетворяя исковые требования в полном объеме, реже – частично. Даже в случае, когда суды первых инстанций отказывали потребителю в удовлетворении исковых требований, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда РФ разъясняла нормы законов и вставала на сторону потребителей. Об этом свидетельствует рассмотренная нами в рамках данной работы судебная практика.

Но для справедливости разрешения споров о защите прав потребителей такого характера отметим и споры, где в последней инстанции суд отказал в удовлетворении требований потребителя. Подобные ситуации хорошо раскрыты в «Обзоре судебной практики по делам о защите прав потребителей» (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 14.10.2020) [34]. Особенно примечателен случай из судебной практики «о расторжении договора подряда (выполнение работ по возведению цокольного этажа, фундамента под террасы, под гараж, кладовой под кухней и перехода между гаражом и домом, а также работы по устройству гидроизоляции гаража, перехода между гаражом и домом и по устройству дренажа дома, перехода и

гаража на земельном участке)» [34] в связи с наличием существенных недостатков результата работы и невыполнении подрядчиком требований об их безвозмездном устранении.

Таким образом, суд счел недостатки, выявленные истцом, несущественными, поэтому отказал в заявленных требованиях. Однако, как мы помним из анализа правоприменительной практики по параграфу 2.1 данной работы, недостатки, неоднократно выявленные потребителем при эксплуатации автомобиля, хоть и были признаны несущественными, но явились причиной для возврата денежных средств за товар по договору купли-продажи, а также выразились для продавца в многочисленных штрафах и компенсациях в денежной форме [55]. Существенный недостаток, в соответствии с преамбулой ЗОЗПП, это «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» [15]. В случае с возвратом денежных средств за автомобиль по договору купли-продажи, судом был зафиксирован факт неоднократного устранения несущественных недостатков, в то время как в рассмотренном выше случае, с требованием о возвращении денежных средств по договору подряда, была проведена судебная строительно-техническая экспертиза, которая показала: «Дефект устранимый, малозначительный, а следовательно, продолжение исполнения договора подряда возможно. Используемая заказчиком для дальнейшего строительства конструкция возведена подрядчиком, выявлены следы устранения дефектов» [34].

Таким образом, по договору выполнения работ, правовая природа его предмета заключается в вещественном результате, а по договору оказания услуг – в осуществлении определенной деятельности (в процессе для достижения желаемого результата, а не в самом результате).

В качестве примера договора выполнения работ можем привести ремонтные работы, в рамках которого у потребителя есть четкая картинка по

результату выполнения данных работ (согласованный дизайн, цветовая гамма и т.д.). В случае, если подрядчик нарушил какое-либо условие договора, противоречащее конечному результату, может возникнуть спор о защите прав потребителя.

2.4 Другие виды споров о защите прав потребителей

Ранее мы рассмотрели наиболее распространенные виды споров о защите прав потребителей. Но их намного больше, чем тех, которые вытекают из договора купли-продажи, договора оказания услуг и договора выполнения работ. Например, в научной работе А.А. Хавзиев выделяет следующие виды нарушений прав потребителей (за исключением тех, что мы рассмотрели ранее):

- «обман с ценами;
- навязывание дополнительных, ненужных платных услуг;
- продажа бракованных или просроченных товаров;
- замена оригинала товара подделкой (ненадлежащее качество товара);
- принуждение к покупке;
- ущерб здоровью из-за некачественно оказанных услуг» [73, с. 352].

Все перечисленные нарушения прав потребителей выявляются при обращении последних в суд. Защита прав и законных интересов потребителя может возникнуть на любой стадии правоотношений между потребителем и второй стороной договора.

И.А. Шувалова, раскрывая классификацию договоров, из которых возможны споры о защите прав потребителей, дополняет ее следующими позициями:

- договор по реализации туристского продукта;
- договор оказания услуг общественного питания;
- договор оказания услуг автостоянок;
- договор ипотечного страхования;

- договор оказания услуг распространения периодических печатных изданий по подписке [74, с. 113].

Также существуют и другие договоры, заключаемые с потребителем, которые не относятся ни к одной классификации. Можно сказать, что перечисленные договоры – разновидность соглашений об оказании услуг. Это так, но автор наделяет перечисленные договоры своими характерными признаками и отличительными особенностями, поэтому выносит их за скобки общепризнанных классификаций.

Обратимся к судебной практике для рассмотрения некоторых видов споров о защите прав потребителей, отнесенных нами к «иным» в рамках данной работы.

Истец получила физические травмы при падении с обледеневшей лестницы аптеки, принадлежащей ответчику, в связи с чем обратилась в суд за компенсацией морального вреда и другими выплатами. Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда РФ, удовлетворяя требования истца, указала следующее: «Из преамбулы Закона о защите прав потребителей и разъяснений, содержащихся в п. 1 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», следует, что к потребителю относится в том числе и гражданин, еще не совершивший действие по приобретению товара, но имевший намерение заказать или приобрести либо заказывающий или приобретающий товары (работы, услуги)» [35].

Действительно, на этом примере мы видим, что истец еще не вступила в правоотношения с ответчиком, однако намеревалась это сделать, но обледеневшая лестница выступила препятствием и сдерживающим фактором. Таким образом, истец и ответчик состояли в деликтных отношениях, что следует и из определения суда: «Само по себе возникновение обязательства, вытекающего из деликта, не исключает возможности квалификации правоотношений сторон как правоотношений потребителя и продавца, а

следовательно, не исключает применение Закона о защите прав потребителей в части мер ответственности за нарушение прав потребителя» [35].

Учитывая все факты по данному делу, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда РФ признала, что истец «получила вред здоровью при падении на обледеневшей лестнице магазина, куда пришел с целью приобретения товара» [35], а это, разумеется, попадает под действие ЗОЗПП, и может именоваться «иным» спором о защите прав потребителя, поскольку имеет отличительный признак в виде отсутствия как таковых правоотношений между потребителем и второй стороной.

Следующий пример из судебной практики затрагивает обман потребителей и навязывание им ненужных дополнительных услуг, о чем рассуждал А.А. Хавзиев в научной работе [73]. Данный пример затрагивает сразу оба перечисленных посягательства на права потребителя.

Решением Арбитражного суда республики Татарстан от 08.12.2023 по делу № 65-28561/2023 было удовлетворено заявление потребителя Л.

«В адрес Управления Роспотребнадзора поступили письменные обращения заявителя о возбуждении дел об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ, а также по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в отношении АО КБ «Локо-Банк», а также в отношении ООО «Сити Ассист» по факту навязывания дополнительных услуг». В требованиях, содержащихся в письменных обращениях Л., было отказано, с чем Л. был не согласен и обратился в суд.

Ранее между Л. и АО КБ «Локо-Банк» был заключен кредитный договор, при оформлении которого Л. сообщили, что его заключение возможно только при заключении договоров дополнительных услуг (позднее суд признал это ущемлением прав Л.). Также в рамках правоотношений между Л. и АО КБ «Локо-Банк» потребитель был заблуждение относительно цены приобретаемых услуг (данный факт также был зафиксирован и признан судом).

Рассмотрев все материалы дела, а так установив факты нарушения прав потребителя в части навязывания ему дополнительных услуг и введения в заблуждение относительно цены на услугу, суд в мотивировочной части решения разъяснил: «С учетом изложенного, жалоба потребителя на действия третьих лиц, содержащие, по мнению потребителя, признаки административных правонарушений, подлежит рассмотрению административным органом вновь» [57].

Удовлетворяя заявление потребителя, суд сделал оговорку: «Потребитель является экономически слабой стороной и нуждается в особой защите своих прав» [57]. Невозможно не отметить в положительном ключе данный постулат суда.

Анализируя судебную практику по иным спорам о защите прав потребителей, возможно выделить еще множество ситуаций, вытекающих из различного вида договоров. Однако их объединяет один общий признак – преобладающее количество споров о защите прав потребителя разрешается судом именно в пользу потребителя. Это связано и с правовым статусом потребителя, и с достаточно качественной проработкой законодателем норм ЗОЗПП, и с бережным отношением судов к правам и законным интересам потребителя.

Логично предположить, что удовлетворение требований потребителя в судебном порядке связано с тем, что в редких случаях потребители безосновательно обращаются в суд за защитой своих прав. Как правило, при отстаивании прав в суде у потребителя есть на то существенные причины. Однако, как удалось выяснить в рамках данной главы, иногда суды выносят решение в пользу второй стороны договора, например, если недостатки работы были признаны экспертизой и судом несущественными.

Таким образом, данная глава была посвящена аспектам споров о защите прав потребителей, вытекающих из различных видов договоров.

Подводя итоги исследования и обобщая его результаты в рамках данной главы, удалось прийти к следующим выводам.

Подведем итоги по параграфу 2.1. Споры о защите прав потребителей, вытекающие из договоров купли-продажи – наиболее распространенная категория споров в правоприменительной практике районных судов. Обозревая судебную практику по данным спорам с января 2023 года по декабрь 2023 года в пределах Самарской области, мы выяснили, что, по сравнению с 2021 и 2022 годами, процент подачи исковых заявлений о защите прав потребителей – возрастает, как и процент их удовлетворения. Соответственно, возрастает и уровень защиты прав и законных интересов потребителей. Данная динамика, безусловно, положительно сказывается на укреплении статуса потребителей в гражданско-правовом поле. Если ранее потребитель, по сравнению с другой стороной договора, считался более слабым и уязвимым участником правоотношений, то в настоящее время вектор развернулся в пользу потребителей, в том числе, в нормативном плане и в области судебной практики.

Подведем итоги по параграфу 2.2. Была рассмотрена правоприменительная практика по спорам о защите прав потребителей, вытекающих из договора оказания услуг. Было установлено, что главной особенностью данного договора является осуществление исполнителем определенной деятельности, а не достижение результата, обличаемого в физическую форму. Указанная данность, разумеется, не удовлетворяет потребителей как заказчиков по договору оказания услуг, поскольку, оплачивая услуги, потребитель желает получить конкретный конечный результат, но он не входит в конструкцию данного вида договора, и в этом его основное отличие от следующего вида договора и специфики споров, из него вытекающих.

Подведем итоги по параграфу 2.3. При разрешении споров о защите прав потребителей, вытекающих из договоров выполнения работ, зафиксировать работу, выполненную надлежащим образом, более реально, чем услуги, выполненные при исполнении договора оказания услуг, исследованного в параграфе 2.2 данной работы, во взаимосвязи с вытекающим из него

гражданского спора. При выполнении работ у потребителя есть четко структурированное задание, в соответствии с которым вторая сторона выполняет работу. Есть четкое понимание предпочтений потребителя как заказчика по договору, и отклонение от задания, прописанного в договоре, влечет наступление для подрядчика неблагоприятных последствий в виде возврата денежных средств и выплаты штрафов. Однако, как мы выяснили, это происходит не всегда, и в некоторых случаях суд встает на сторону подрядчика, если недостатки работы будут признаны судом несущественными и подрядчик предпринял попытки их своевременного устранения.

В заключение отметим: в каких бы правоотношениях не находился потребитель со второй стороной договора, он всегда имеет право на защиту нарушенных прав и законных интересов, а также на возмещение причиненного ущерба, если он имел место быть (судебная практика тому подтверждение – когда истцу был причинен ущерб даже когда он не состоял в договорных отношениях с ответчиком).

Глава 3 Особенности рассмотрения и разрешения споров о защите прав потребителей

3.1 Характеристика порядка разрешения споров о защите прав потребителей

Процессуальные особенности порядка разрешения споров о защите прав потребителей зависят от формы защиты, выбранной потребителем. Форма защиты прав потребителя вытекает из волевого решения потребителя и неразрывно связана с порядком урегулирования споров с данной категорией граждан. Рассмотрим формы и способы защиты прав потребителей, а затем – порядок разрешения споров.

При рассмотрении данной темы предпочтение было отдано научным трудам автора О.И. Дерюшевой, чьи позиции и тезисы по теме исследования являются авторитетными и исчерпывающими.

О.И. Дерюшева выделяет несколько способов защиты прав потребителей: «В настоящее время существуют две основные формы защиты прав потребителей: внесудебный и судебный порядок. В то же время имеются отдельные способы защиты прав потребителей, такие как самозащита, прекращение или изменение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки и возмещение морального вреда. Часть из них регламентированы ГК РФ (ст. 12)» [14, с. 34]. Как удалось выяснить в рамках предыдущей главы, способы защиты прав потребителей, вытекающие из договоров различного вида, преимущественно имеют смешанный характер. Например, при споре о защите прав потребителя, где фигурирует нарушение условий договора купли-продажи автомобиля, допущенные со стороны продавца, потребитель реализует сразу несколько способов защиты:

- прекращение правоотношения (расторжение договора купли-продажи);
- возмещение убытков;

- возмещение неустойки;
- возмещение морального вреда;
- и другое.

Самозащита, интегрированная в процесс разрешения споров о защите прав потребителя, в соответствии с абз. 2 п. 10 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации», представляет собой: «По смыслу статей 1 и 14 ГК РФ самозащита гражданских прав может выражаться, в том числе, в воздействии лица на свое собственное или находящееся в его законном владении имущество. Самозащита может заключаться также в воздействии на имущество правонарушителя, в том случае если она обладает признаками необходимой обороны (статья 1066 ГК РФ) или совершена в состоянии крайней необходимости (статья 1067 ГК РФ)» [41].

Вернемся к рассмотрению основных форм защиты прав потребителя.

Как верно подмечает О.И. Дерюшева: «Потребитель вправе самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь на своем внутреннем убеждении и целесообразности выбора» [14, с. 36]. С приведенным тезисом соглашается С.И. Щербакова и, приводя мнения различных авторов, выделяет ключевую мысль: «Для защиты прав потребителя важное значение имеют все формы защиты, и выделить из них ту, которой можно было бы отдать главное предпочтение, практически невозможно. Выбор формы и способа защиты во многом зависит от конкретной ситуации» [75, с. 140].

Внесудебный и судебный порядок рассмотрения споров о защите прав потребителей – различные формы правовой защиты с различными юридическими и материальными последствиями и для потребителя, и для второй стороны договора.

Внесудебный порядок называют претензионным либо досудебным порядком защиты нарушенного права, сущность которого вытекает из самого

наименования данной формы защиты прав потребителей. Сущность внесудебного порядка подразумевает направление потребителем письменной претензии с подробным изложением требований и негативных последствий – предупреждением о судебном порядке урегулирования спора в случае, если требования не будут удовлетворены.

Внесудебный порядок разрешения споров о защите прав потребителей подробно исследуются в работах О.И. Дерюшевой [14] и С.А. Григорянц [10].

Первый автор утверждает: «Практика показывает, что на рынке продукции и услуг широко используется метод досудебного урегулирования споров в области защиты прав потребителей. В этом случае потребитель на первоначальном этапе разрешения спора обращается к продавцу (исполнителю) с письменной претензией. В связи с этим положением требование о возмещении убытков удовлетворяется судом только тогда, когда будет установлен факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства» [14, с. 37]. Соглашаясь с изложенным, С.А. Григорянц дополняет: «Претензионный порядок разрешения споров направлен на побуждение сторон договора к самостоятельному урегулированию возникших разногласий. В гражданско-правовых конфликтах с участием потребителей наличие претензионного порядка предполагает добровольное удовлетворение законных и обоснованных требований потребителя. Тем самым разрешается общая проблема, стоящая перед механизмом правового регулирования – оперативное восстановление нарушенного права» [10, с. 94]. От себя добавим, что досудебный порядок разрешения споров между потребителем и второй стороной договора – наиболее предпочтительный для обеих сторон договора. Как правило, при действительном нарушении прав потребителей суд удовлетворяет требования последних либо в полном объеме, либо частично, что в любом случае является более негативным последствием для продавца (исполнителя, подрядчика), поскольку сумма, взысканная в судебном порядке, всегда выше, чем сумма начальных требований потребителя (этот факт был установлен при анализе судебной практики в предыдущей главе работы).

Примечательно то, что актуальная редакция ЗОЗПП не регулирует досудебный порядок в качестве формы защиты нарушенного права потребителя. Считаем это нормативным упущением законодателя и предложим вариации по корректировке положений ЗОЗПП в части форм защиты прав потребителя в следующем параграфе. Однако, ввиду отсутствия нормативного закрепления досудебной формы защиты прав потребителей и порядка ее реализации, мы можем предположить, что досудебный порядок предусмотрен не для всех правоотношений с потребителями. Хотя в некоторых нормативно-правовых актах соблюдение претензионного порядка является обязательным условием для дальнейшего обращения потребителя в суд. Например, п. 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства» устанавливает обязательный претензионный порядок для некоторых видов споров о защите прав потребителей. «Между тем такой порядок может быть установлен в специальных законах, регулирующих отношения с потребителями в определенных сферах, например:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (пункт 4 статьи 55 Закона о связи);
- неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по перевозке пассажира, багажа внутренним водным транспортом (пункт 1 статьи 797 ГК РФ, пункт 1 статьи 161 внутреннего водного транспорта);
- требование о выплате страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельца транспортного средства (пункт 1 статьи 16.1 Закона об ОСАГО);
- претензии по качеству туристского продукта в отношении туроператоров (часть 2 статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в

Российской Федерации»). Претензионный порядок не является обязательным по иным требованиям, связанным с приобретением, исполнением и расторжением договора по туристскому продукту, предъявляемым к туроператору, а также любым требованиям к лицам, не являющимся туроператором;

- обращения, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным (часть 1 статьи 15, часть 1 статьи 28 и статья 32 Закона о финансовом уполномоченном)» [42].

Кроме того, ст. 797 ГК РФ устанавливает обязательность направления досудебной претензии: «До предъявления к перевозчику иска, вытекающего из перевозки груза, обязательно предъявление ему претензии в порядке, предусмотренном соответствующим транспортным уставом или кодексом» [9]. Таким образом, мы видим, что в некоторых нормативно-правовых актах претензионный порядок разрешения споров о защите прав потребителей все же является обязательным. Несоблюдение претензионного порядка в вышеуказанных и подобных случаях не позволит дальнейшее рассмотрение дела в суде. Но, как указано в Определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 05.02.2019 № 49-КГ18-61: «Досудебный порядок урегулирования спора и, соответственно, подача досудебной претензии является правом потребителя, но не его обязанностью» [36]. Но отметим, что не всегда досудебный порядок урегулирования спора – право потребителя. В некоторых случаях отсутствие факта урегулирования спора на досудебной стадии является основанием для возвращения искового заявления. В Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» сказано: «До подачи искового заявления в суд обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (пункт 4 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»), а

также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (пункт 1 статьи 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации)» [40].

Несоблюдение правила, указанного выше, «является основанием для возвращения искового заявления со ссылкой на пункт 1 части 1 статьи 135 ГПК РФ статьи 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации)» [40].

Необходимо обратить внимание также на подсудность категории споров о защите прав потребителей. Как было сказано в параграфе 1.3 исследования, дела по искам, связанным с нарушением прав и законных интересов потребителей, разрешаются в судах общей юрисдикции. Об этом говорится, в частности, в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [40]. В этом же постановлении сказано о подсудности дел о защите неимущественных прав потребителей: «Дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду (статьи 23, 24 ГПК РФ)» [40].

Перейдем к анализу порядка разрешения споров о защите прав потребителя в судебном порядке.

В ст. 17 ЗОЗПП сказано: «Защита прав потребителей осуществляется судом» [15]. Между тем, при рассмотрении спора в суде потребитель как более уязвимая сторона договора, в соответствии с п. 3 ст. 17 ЗОЗПП, освобождается от уплаты госпошлины: «Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах» [15].

Обратиться в суд за защитой своих прав потребитель может двумя альтернативными способами:

- самостоятельно (путем подачи лично искового заявления);
- через уполномоченные органы (путем направления соответствующего заявления).

Ранее при анализе судебной практики мы установили, что данный уполномоченный орган – Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Непосредственно в Самарской области деятельностью по защите прав потребителей осуществляется Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области. Данная служба наделена полномочиями по защите прав потребителей, в том числе, в судебном порядке, положениями Постановления Правительства РФ от 25.06.2021 № 1005 (ред. от 18.10.2023) «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей». К положениям данного постановления отсылает ст. 40 ЗОЗПП, где сказано: «Орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей)...» [15]. Органом государственного надзора в положениях ЗОЗПП именуется Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В п. 8 ст. 40 ЗОЗПП «Орган государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, может быть привлечен судом к участию в деле, а также вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в рамках гражданского или административного судопроизводства» [15].

Как верно отмечает О.И. Дерюшева: «Роспотребнадзор рассматривает устные и письменные обращения граждан по вопросам нарушений их

интересов, а также проведения проверок юридических лиц на предмет соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей» [14, с. 43].

Таким образом, потребитель вправе по своему усмотрению выбирать форму и способ защиты своих прав. От выбранной формы и способа зависит дальнейший порядок восстановления прав потребителей. В случае, если потребитель настроен защищать свои права самостоятельно, ему стоит соблюсти досудебный порядок урегулирования споров – с направлением письменной претензии второй стороне договора. Направление претензии является актуальным действием потребителя в случае, если законодательством данная форма защиты прав потребителя в рамках правоотношений, регулируемых отдельным видом договоров (например, если между потребителем и исполнителем заключен договор об оказании услуг связи) предусмотрена в качестве обязательной. В иных случаях, как верно было отмечено, «досудебный порядок урегулирования спора и, соответственно, подача досудебной претензии является правом потребителя, но не его обязанностью» [36].

Если досудебная претензия не была удовлетворена, а соответственно, потребитель не восстановил свои права материального и морального характера, он может обратиться в суд с исковым заявлением, подтвердив:

- ненадлежащее оказание услуг, нарушение сроков оказания услуг и т.д. (в случае, если спор вытекает из договора оказания услуг);
- недостатки товара и другие аспекты, нарушившие права потребителя (в случае, если спор вытекает из договора купли-продажи);
- и обоснования другого характера, в зависимости от вида договора, условия которого были нарушены.

Исковое заявление может быть составлено потребителем самостоятельно либо с обращением к юристу или адвокату. Но стоит отметить, что закон предусматривает и бесплатное оказание юридической помощи потребителям. В частности, это закреплено в пп. 4 п. 2 ст. 20 Федерального закона «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от

21.11.2011 № 324-ФЗ. Потребителям может быть оказана бесплатная юридическая помощь в части нарушения прав при оказании коммунальных услуг [67].

Как отмечает О.И. Дерюшева: «Как правило, потребитель, удостоверившись в отказе продавца, изготовителя добровольно удовлетворить его требования, обращается в суд с исковым заявлением. Исковое заявление пишется в свободной форме. У потребителя, выступающего в суде в качестве истца, определена альтернативная подсудность» [14, с. 56]. Содержание ч. 2 ст. 17 ЗОЗПП регламентирует подсудность по выбору истца.

В случае, если потребитель обращается в уполномоченные органы с заявлением, порядок разрешения споров о защите прав потребителя будет уже иным, но в части подачи искового заявления, которое потребитель подает не лично, а через уполномоченные органы, которые действуют в рамках ст. 46 ГПК РФ:

- в соответствии с ч. 1 ст. 46 ГПК РФ: «В случаях, предусмотренных законом, органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц» [10];
- в соответствии с ч. 2 ст. 46 ГПК РФ: «Лица, подавшие заявление в защиту законных интересов других лиц, пользуются всеми процессуальными правами и несут все процессуальные обязанности истца, за исключением права на заключение мирового соглашения и обязанности по уплате судебных расходов» [10].

Проведя исследование по поводу порядка разрешения споров о защите прав потребителей, удалось прийти к следующим выводам.

Потребитель, согласно своим внутренним мотивам и целям, вправе самостоятельно выбирать форму и способ защиты нарушенных прав. В

настоящее время существует две основные формы защиты прав потребителей – внесудебная (претензионная, досудебная) и судебная.

На наш взгляд, законодательство должно предусматривать обязательный претензионный порядок для всех споров о защите прав потребителей, вытекающих из различных договоров. Однако в настоящее время направление досудебной претензии является правом потребителя, а не его обязанностью, за исключением отдельных видов правоотношений, урегулированных отдельными нормативно-правовыми актами.

В любом случае, при нарушении условий договора потребитель имеет право на восстановление нарушенных прав и, как правило, в случае с судебным урегулированием спора, восстановление нарушенного права для второй стороны договора (продавца, исполнителя, подрядчика и т.д.) всегда более негативно с точки зрения размера выплат потребителю, поэтому рекомендуется урегулирование спора именно на досудебной стадии – при добровольном удовлетворении законных и обоснованных требований потребителя и для оперативного восстановления нарушенных прав с наименьшими потерями для обоих участников правоотношений.

3.2 Отдельные особенности рассмотрения споров о защите прав потребителей в правоприменительной практике

Данный параграф посвящен особенностям рассмотрения споров о защите прав потребителя, вытекающим из правоприменительной практики. Опираясь на судебную практику по теме исследования, нам удалось также выделить проблемы правового регулирования защиты прав потребителя, влияющие на механизм их практической реализации.

Особенности рассмотрения споров о защите прав потребителей связаны с каждым конкретным видом договора, из нарушения условий которого формируется каждый отдельный спор. В предыдущих параграфах нами было

исследовано достаточно судебной практики, чтобы обобщить эти особенности.

Во-первых, при нарушении условий договора купли-продажи в случае, когда недостатки товара неоднократно устранялись, потребитель вправе требовать замены товара на аналогичный или возмещения полной стоимости товара. Так было в деле, изложенном в «Обзоре судебной практики по делам о защите прав потребителей» (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 18.11.2023)». Напомним, что автомобиль – это технически сложный товар, и по мнению Президиума ВС РФ: «Наличие в технически сложном товаре недостатка, повторно проявившегося в период гарантийного срока после проведения мероприятий по его устранению, является самостоятельным основанием для удовлетворения требования о замене некачественного товара» [35].

Аналогичное решение принял Суд Автозаводского районного суда г. Тольятти по делу № 2-574/2023, полностью удовлетворив требования потребителя [55].

В противовес случаям из судебной практики, где суд удовлетворяет требования потребителей по договорам купли-продажи, приведем иски о возмещении ущерба по договору выполнения работ. Отказать в исковых требованиях было решено судом по делу, изложенному в «Обзоре судебной практики по делам о защите прав потребителей» (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 14.10.2020)» [34]. Потребителем были выявлены недостатки в строительных работах, сделанных по договору подряда, которые он посчитал существенными, в связи с чем требовал расторжения договора и возмещения полной стоимости работ. Однако суд счел недостатки, выявленные истцом, несущественными, поэтому отказал в заявленных требованиях.

При вынесении решения суд опирался на статьи 309, 730, 730 и 740 ГК РФ, а также на определения преамбулы ЗОЗПП.

В мотивировочной части решения суд указал: «Статья 737 ГК РФ, подлежащая применению при рассмотрении данного дела, проводит различие между недостатками результата работы и существенными недостатками, устанавливая правомочия заказчика на отказ от исполнения договора подряда при наличии существенных недостатков результата работы и в зависимости от того, были или не были выполнены подрядчиком требования, предъявленные заказчиком в соответствии с законом» [34].

Таким образом, в данном примере из судебной практики также были разграничены существенные недостатки работы и недостатки результата работы: «С учетом приведенных выше норм права при разрешении требований о расторжении договора подряда подлежал выяснению вопрос о том, относятся ли недостатки выполненных обществом работ к существенным и были ли выполнены подрядчиком действия по их безвозмездному устранению, если соответствующее требование заявлялось заказчиком» [34].

В результате разрешения данного правового конфликта суд считает выявленные недостатки устранимыми, а также подчеркнул: «ранее возведенные обществом конструкции фактически используются Х., на них возведена часть дома, а кроме того, имеются следы устранения дефектов, выполненные иной организацией. Существенных недостатков результата работ, выполненных обществом, судом не установлено» [34].

Таким образом, мы зафиксировали сразу две особенности рассмотрения споров о защите прав потребителей:

- при разрешении споров о защите прав потребителей, вытекающих из договора купли-продажи, суды, как правило, едины во мнении и у
- при разрешении споров о защите прав потребителей, вытекающих из договора выполнения работ, суды принимают различные решения, в том числе, отказывают потребителям в удовлетворении исковых требований, поскольку работа, выполненная подрядчиком, далеко не всегда может быть признана выполненной ненадлежащим образом, и

т

в

о

в рассмотренном нами случае судебная строительно-техническая
э

Рассмотрев некоторые особенности разрешения споров о защите прав потребителей, опираясь на правоприменительную практику, невозможно обойти стороной некоторые несовершенства законодательства в части исследуемой темы. Все они связаны с нормативным содержанием законов, регулирующих защиту прав потребителей (ГК РФ, ЗОЗПП, федеральное законодательство).

В рамках работы мы неоднократно анализировали положения ЗОЗПП, и выделяя проблематику законодательства в сфере защиты прав потребителей, обратим внимание на преамбулу ЗОЗПП, где содержатся некоторые определения, используемые в этом законе.

Толкуя понятия «потребитель», «недостаток товара (работы, услуги)» и другие термины, законодатель упустил, на наш взгляд, важнейшую характеристику определения «спор о защите прав потребителя». В актуальной редакции ЗОЗПП отсутствует определение этого термина. Если права потребителя активно защищаются государством и уполномоченными государственными органами, то отсутствие нормативного закрепления вытекающего из нарушенного права спора о защите прав потребителя – однозначное упущение законодателя.

Предполагается, что данный пробел нуждается в устранении путем корректировки содержания преамбулы ЗОЗПП.

«Спор о защите прав потребителя» с толкованием предлагается разместить в Основных понятиях ЗОЗПП после термина «потребитель», изложив его в следующей редакции: «спор о защите прав потребителя – правовой конфликт между потребителем и организацией (предпринимателем), возникающий вследствие нарушения прав потребителя, и направленный на их защиту в формах, установленных настоящим Законом». Предлагается данную норму закрепить со ссылкой на ст. 17 ЗОЗПП (с интегрированием гиперссылки в данную норму).

к

т

Вместе с тем, ссылка на ст. 17 ЗОЗПП в части форм защиты прав потребителей, порождает следующее предложение по корректировке норм ЗОЗПП. Как было сказано в параграфе 3.1 исследования, актуальная редакция ЗОЗПП не регулирует досудебный порядок в качестве формы защиты нарушенного права потребителя. Предполагается, что упоминание о досудебном порядке разрешения споров все-таки должно отражаться в ЗОЗПП, хоть направление досудебной претензии является правом потребителя, а не его обязанностью.

Ранее мы выяснили, что, за исключением отдельных видов правоотношений, вытекающих из договоров различной предметности (договор купли-продажи, договор оказания услуг и другие), претензионный порядок при возникновении споров о защите прав потребителей – необязательная процедура. Но это не значит, что абсолютное отсутствие упоминания о данном порядке в положениях ЗОЗПП не нуждается в устранении. Нормативное содержание ЗОЗПП представляется нам полным и всесторонне отражающим все аспекты прав потребителей и их защиты, но невозможно говорить о полноте положений закона при отсутствии в нем основных положений.

На основании изложенного, предлагается скорректировать главу 1 ЗОЗПП, добавив в ее содержание статью 17.1 под наименованием «Досудебная защита прав потребителей». В данной статье необходимо отразить возможность (право) потребителя, в случае нарушения его прав, направить в адрес второй стороны претензию с конкретизацией того, какие пункты договора были нарушены, какие недостатки были обнаружены при приобретении товара (оказании услуги, выполнении работы) и обоснованием негативных последствий для второй стороны в случае отказа в удовлетворении претензии. Предполагается закрепление данной нормы в следующем виде «Потребителю предоставляется право на досудебный порядок урегулирования спора, возникшего вследствие нарушенных прав по вине продавца (изготовителя, исполнителя, подрядчика). Обязательный досудебный порядок

урегулирования спора установлен отдельными нормативно-правовыми актами». Предлагается данную норму закрепить с гиперссылкой на нормативно-правовой акт, где указан перечень правоотношений, вытекающих из различных договоров, в рамках которых досудебный порядок является обязательным (этот перечень указан в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Последняя проблема, выявленная в данной работе, связана с крутом лиц, которым может быть оказана бесплатная юридическая помощь. В пп. 4 п. 2 ст. 20 Федерального закона «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 324-ФЗ сказано, что потребителям может быть оказана бесплатная юридическая помощь в части нарушения прав при оказании коммунальных услуг [67]. Считаем, сфера защиты прав потребителей при оказании бесплатной юридической помощи не может ограничиваться лишь защитой прав потребителей в части предоставления коммунальных услуг. Наша позиция основана на том, что потребитель по сей день является слабой и уязвимой стороной любого договора, где второй стороной является организация или индивидуальный предприниматель. Вступая в правоотношения, потребитель рискует столкнуться с нарушением прав, а дальнейшая возможность самостоятельно защитить свои права в судебном порядке у потребителя может отсутствовать. Добавим, что досудебный порядок, служащий для оперативного восстановления прав потребителя, также требует квалифицированной юридической помощи для потребителя. В связи с изложенным, предлагается скорректировать содержание пп. 4 п. 2 ст. 20 Федерального закона «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 324-ФЗ, указав в нем все категории потребителей, убрав привязку к коммунальным услугам.

Сопутствующей корректировкой будет изменение содержания ст. 50 ГПК РФ. Как верно рассуждает С.А. Александрова: «Необходимо дополнить положения ст. 50 ГПК РФ путем расширения оснований привлечения

представителя по назначению для обеспечения интересов истцов – граждан в делах о защите прав потребителей по спорам, связанным с реализацией договоров, заключенных с потребителем» [1, с. 119].

Позицию автора однозначно считаем правильной. Подобные корректировки позволят соблюсти баланс в части равенства сторон при рассмотрении дела. Представитель истца (потребителя) в этом случае, выступая в судебном заседании от имени пострадавшего гражданина-потребителя, будет обеспечивать реализацию принципа равенства сторон в случаях, когда со стороны ответчика представителем выступает квалифицированный юрист.

Таким образом, нами были выделены отдельные несовершенства законодательства в части споров о защите прав потребителей. Все несовершенства являются нормативными, однако влияют на весь процесс защиты прав потребителя.

Проведенное исследование считаем полным и всеобъемлющим. В данной главе были исследованы особенности порядка разрешения споров о защите прав потребителей, изложена характеристика форм защиты прав потребителей, а также выделены проблемы, которые показались нам наиболее актуальными в разрезе темы исследования.

Более подробные выводы относительно проделанной работы, будут изложены далее – в заключительной части исследования.

Заключение

В рамках проведенного исследования удалось выяснить, что права потребителя – это часть его правового статуса. Права потребителя регулируются как отдельными положениями ГК РФ, так и отдельным законодательным актом – Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» (ЗОЗПП). Отдельные вопросы прав потребителей и их защиты урегулированы узконаправленными нормативно-правовыми актами (например, ФЗ «О связи», ФЗ «О рекламе», ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и т.д.).

Согласно преамбуле ЗОЗПП, потребитель – это «гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» [15].

Процесс защиты прав потребителей берет свое начало с возникновения спора о защите данных прав, и, опираясь на позиции и высказывания участников научного сообщества, в рамках исследования удалось сформулировать авторское определение понятия «спор о защите прав потребителя». Главным критерием, наделяющим спор о защите прав потребителей сущностными и функциональными признаками, является волеизъявление потребителя, без которого данный спор невозможен. Соответственно, спор о защите прав потребителя возможно охарактеризовать как правовой конфликт между потребителем и организацией (предпринимателем), в основе которого – нарушенное право потребителя и волеизъявление последнего, направленное на защиту нарушенных прав, разрешаемое в судах общей юрисдикции.

Спор о защите прав потребителя возникает после подачи потребителем искового заявления (и принятия его к производству) в суд общей юрисдикции,

которому подсудны споры между потребителями и организациями (предпринимателями).

Поскольку организации и предприниматели достаточно часто злоупотребляют доверием потребителей и своим доминирующим положением на рынке продажи товаров и оказания услуг, спор о защите прав потребителей, возникший в результате подачи искового заявления, является значимой формой соблюдения и защиты прав наиболее слабой стороны правоотношений – физического лица (потребителя).

Споры о защите прав потребителей, вытекающие из договоров купли-продажи – наиболее распространенная категория споров в правоприменительной практике районных судов. Обозревая судебную практику по данным спорам с января 2023 года по декабрь 2023 года в пределах Самарской области, удалось выяснить, что, по сравнению с 2021 и 2022 годами, процент подачи исковых заявлений о защите прав потребителей – возрастает, как и процент их удовлетворения. Соответственно, возрастает и уровень защиты прав и законных интересов потребителей. Данная динамика, безусловно, положительно сказывается на укреплении статуса потребителей в гражданско-правовом поле. Если ранее потребитель, по сравнению с другой стороной договора, считался более слабым и уязвимым участником правоотношений, то в настоящее время вектор развернулся в пользу потребителей, в том числе, в нормативном плане и в области судебной практики.

Главной особенностью данного договора является осуществление исполнителем определенной деятельности, а не достижение результата, обличаемого в физическую форму. Указанная данность, разумеется, не удовлетворяет потребителей как заказчиков по договору оказания услуг, поскольку, оплачивая услуги, потребитель желает получить конкретный конечный результат, но он не входит в конструкцию данного вида договора, и в этом его основное отличие от следующего вида договора и специфики споров, из него вытекающих.

При разрешении споров о защите прав потребителей, вытекающих из договоров выполнения работ, зафиксировать работу, выполненную надлежащим образом, более реально, чем услуги, выполненные при исполнении договора оказания услуг, исследованного в параграфе 2.2 данной работы, во взаимосвязи с вытекающим из него гражданского спора. При выполнении работ у потребителя есть четко структурированное задание, в соответствии с которым вторая сторона выполняет работу. Есть четкое понимание предпочтений потребителя как заказчика по договору, и отклонение от задания, прописанного в договоре, влечет наступление для подрядчика неблагоприятных последствий в виде возврата денежных средств и выплаты штрафов. Однако, как мы выяснили, это происходит не всегда, и в некоторых случаях суд встает на сторону подрядчика, если недостатки работы будут признаны судом несущественными и подрядчик предпринял попытки их своевременного устранения.

Было установлено, что защита прав потребителя осуществляется в двух формах: досудебной (направление досудебной претензии в адрес субъекта, нарушившего права потребителя) и судебной (направление искового заявления в суд). Потребитель вправе самостоятельно выбрать форму и способ защиты своих прав, руководствуясь внутренними убеждениями и способом, который ему наиболее предпочтителен.

Внесудебный порядок называют претензионным либо досудебным порядком защиты нарушенного права, сущность которого вытекает из самого наименования данной формы защиты прав потребителей. Сущность внесудебного порядка подразумевает направление потребителем письменной претензии с подробным изложением требований и негативных последствий – предупреждением о судебном порядке урегулирования спора в случае, если требования не будут удовлетворены. Досудебный порядок разрешения споров между потребителем и второй стороной договора – наиболее предпочтительный для обеих сторон договора. Как правило, при действительном нарушении прав потребителей суд удовлетворяет требования

последних либо в полном объеме, либо частично, что в любом случае является более негативным последствием для продавца (исполнителя, подрядчика), поскольку сумма, взысканная в судебном порядке, всегда выше, чем сумма начальных требований потребителя.

«Досудебный порядок урегулирования спора и, соответственно, подача досудебной претензии является правом потребителя, но не его обязанностью» [36]. Но не всегда досудебный порядок урегулирования спора – право потребителя. В некоторых случаях отсутствие факта урегулирования спора на досудебной стадии является основанием для возвращения искового заявления.

Если досудебная претензия не была удовлетворена, а соответственно, потребитель не восстановил свои права материального и морального характера, он может обратиться в суд с иском, подтвердив:

- ненадлежащее оказание услуг, нарушение сроков оказания услуг и т.д. (в случае, если спор вытекает из договора оказания услуг);
- недостатки товара и другие аспекты, нарушившие права потребителя (в случае, если спор вытекает из договора купли-продажи);
- и обоснования другого характера, в зависимости от вида договора, условия которого были нарушены.

Обратиться в суд за защитой своих прав потребитель может двумя альтернативными способами: самостоятельно (путем подачи лично искового заявления) или через уполномоченные органы (путем направления соответствующего заявления).

Опираясь на судебную практику по теме исследования, удалось также выделить проблемы правового регулирования защиты прав потребителя, влияющие на механизм их практической реализации.

Первая проблема связана с недостаточной полнотой нормативно-закрепленных характеристик определений. Толкуя понятия «потребитель», «недостаток товара (работы, услуги)» и другие термины, законодатель упустил, на наш взгляд, важнейшую характеристику определения «спор о защите прав потребителя». В актуальной редакции ЗОЗПП отсутствует

определение этого термина. Предполагается, что данный пробел нуждается в устранении путем корректировки содержания преамбулы ЗОЗПП.

«Спор о защите прав потребителя» с толкованием предлагается разместить в Основных понятиях ЗОЗПП после термина «потребитель», изложив его в следующей редакции: «спор о защите прав потребителя – правовой конфликт между потребителем и организацией (предпринимателем), возникающий вследствие нарушения прав потребителя, и направленный на их защиту в формах, установленных настоящим Законом». Предлагается данную норму закрепить со ссылкой на ст. 17 ЗОЗПП (с интегрированием гиперссылки в данную норму).

Вместе с тем, ссылка на ст. 17 ЗОЗПП в части форм защиты прав потребителей, порождает следующее предложение по корректировке норм ЗОЗПП. Как было сказано в параграфе 3.1 исследования, актуальная редакция ЗОЗПП не регулирует досудебный порядок в качестве формы защиты нарушенного права потребителя. Предполагается, что упоминание о досудебном порядке разрешения споров все-таки должно отражаться в ЗОЗПП, хоть направление досудебной претензии является правом потребителя, а не его обязанностью.

На основании изложенного было предложено скорректировать главу 1 ЗОЗПП, добавив в ее содержание статью 17.1 под наименованием «Досудебная защита прав потребителей». В данной статье необходимо отразить возможность (право) потребителя, в случае нарушения его прав, направить в адрес второй стороны претензию с конкретизацией того, какие пункты договора были нарушены, какие недостатки были обнаружены при приобретении товара (оказании услуги, выполнении работы) и обоснованием негативных последствий для второй стороны в случае отказа в удовлетворении претензии. Предполагается закрепление данной нормы в следующем виде «Потребителю предоставляется право на досудебный порядок урегулирования спора, возникшего вследствие нарушенных прав по вине продавца (изготовителя, исполнителя, подрядчика). Обязательный досудебный порядок

урегулирования спора установлен отдельными нормативно-правовыми актами». Предлагается данную норму закрепить с гиперссылкой на нормативно-правовой акт, где указан перечень правоотношений, вытекающих из различных договоров, в рамках которых досудебный порядок является обязательным (этот перечень указан в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Последняя проблема, выявленная в данной работе, связана с крутом лиц, которым может быть оказана бесплатная юридическая помощь. В пп. 4 п. 2 ст. 20 Федерального закона «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 324-ФЗ сказано, что потребителям может быть оказана бесплатная юридическая помощь в части нарушения прав при оказании коммунальных услуг [67]. Считаем, что сфера защиты прав потребителей при оказании бесплатной юридической помощи не может ограничиваться лишь защитой прав потребителей в части предоставления коммунальных услуг.

В связи с изложенным, было предложено скорректировать содержание пп. 4 п. 2 ст. 20 Федерального закона «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 324-ФЗ, указав в нем все категории потребителей, убрав привязку к коммунальным услугам. Сопутствующей корректировкой было предложено изменить содержания ст. 50 ГПК РФ.

Таким образом, в рамках исследования были выделены отдельные несовершенства законодательства в части споров о защите прав потребителей. Все несовершенства являются нормативными, однако влияют на весь процесс защиты прав потребителя.

Подчеркнем, что проделанная работа считается полной и всеобъемлющей. Были исследованы все аспекты споров о защите прав потребителей, включая особенности порядка их разрешения, выделены проблемы, которые показались нам наиболее актуальными в разрезе темы исследования, и предложены практические решения по их устранению.

Список используемой литературы и используемых источников

Александрова С. А. Право истца на назначение бесплатного представителя по делам о защите прав потребителей // Юриспруденция в теории и на практике: актуальные вопросы и современные аспекты: сборник статей XVII Международной научно-практической конференции, Пенза, 25 декабря 2023 года. – Пенза: Наука и Просвещение (ИП Гуляев Г.Ю.), 2023. С. 117-120.

Белова О. А. Защита прав потребителей в договорах купли-продажи легковых автомобилей: анализ правоприменения / О. А. Белова // Правовая парадигма. 2021. № 4. С. 106-112.

Боброва В. Д. Актуальные вопросы защиты прав потребителей по договору возмездного оказания медицинских услуг / В. Д. Боброва // Ломоносовские научные чтения студентов, аспирантов и молодых ученых - 2022 : Сборник материалов конференции в 2-х томах, Архангельск, 01–30 апреля 2022 года / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова. Том 1. – Архангельск: Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова, 2022. С. 92-96.

Бутылко Л. В. Правовое регулирование защиты прав потребителей: история и перспективы обновления // Право и государство: теория и практика. 2023. №7 (223). С. 219-224.

Батухина Е. В. Защита прав потребителей по договору розничной купли-продажи: современные проблемы и тенденции развития // Образование и право. 2023. № 2.

Волынский А. Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. / под ред. А.Ф. Волынский, В.А. Прорвич // М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М. 2019. 256 с.

Аллямов Б. Р. Правовое регулирование защиты прав потребителей в современных экономических и эпидемиологических условиях // Юридический вестник Пензенского государственного университета. 2023. № 8.

Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. № 3-1 (66). С. 117-120.

воздева Г. А. Концептуальные проблемы защиты прав потребителей при дистанционной продаже товаров посредством сети Интернет / Г. А. Гвоздева, В. С. Ефременко, О. А. Кузьмина, Н. Э. Ракитина // Социальные и гуманитарные науки в условиях вызовов современности : Материалы II Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием, Комсомольский-на-Амуре государственный университет. 2022. С.

гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ.

гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 06.04.2024).

Григорянц С. А. Претензионный порядок урегулирования споров как один из способов защиты прав потребителей / С. А. Григорянц, А. Х. Дзряян // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2020. № 10 (125). С. 94-97.

дело № 2-37/2015 (2-2010/2014;) ~ М-1986/2014 (архив Красноярского районного суда Самарской области). URL:

Имбагандова А. И. Некоторые особенности урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей по договорам купли-продажи // Моя профессиональная карьера. 2023. № 44. С. 235-241.

Дерюшева О. И. Формы защиты прав потребителей в Российской Федерации: учебное пособие / сост. О. И. Дерюшева // Воронеж: Научная книга. 2021. 80 с.

закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 09.01.2024).

информация Роспотребнадзора от 17.02.2021 «О правилах возврата и обмена технически сложного товара».

Исхакова К. Р. Актуальные проблемы защиты прав потребителей / под ред. К. Р. Исхакова // Инновации. Наука. Образование. 2021. № 41. С. 252-256.

Итоги судебной практики Управления Роспотребнадзора по Самарской области

Итоги судебной практики Управления Роспотребнадзора по Самарской области

Итоги судебной практики Управления Роспотребнадзора по Самарской области

Иришова В. В. Защита прав потребителей по договору об оказании образовательных услуг // Аллея науки 2018. № 2 (18). С. 727-729.

Индикс Российской Федерации об административных правонарушениях от (дата обращения: 09.01.2024).

Щ

И

Индраченко Н. А. Спорная судебная практика применения норм Закона «О защите прав потребителей» // Отечественная юриспруденция. 2017. № 7 (21). С.

Р

Иванов С. В. Проблемы защиты прав потребителей // Приоритетные научные

Р

Иванов В. С. Особенности защиты прав потребителей в сфере бытового

И

Иванов Т. В. Формы и способы защиты прав потребителей // Вестник науки.

И

Иванов Г. А. Защита прав потребителей: общая характеристика / Г. А. Митенков

И // Юриспруденция в теории и на практике: актуальные вопросы и современные

И аспекты: сборник статей IV Международной научно-практической

И конференции, Пенза, 25 апреля 2020 года. Пенза: «Наука и Просвещение». 2020.

И. 69-72.

Ис

И

И

онахов А. Б. Право потребителей как социально-экономическая и юридическая категория // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта.

С

Морозов Ю. И. Особенности дел по защите прав потребителя по договору купли-продажи / Ю. И. Морозов, А. А. Чукарина // Молодой ученый. 2022. № 20 (415).

№. 350-353. URL: <https://moluch.ru/archive/415/91741/> (дата обращения:

я

Ухаметгалиева М. Н. Источники правового регулирования защиты прав потребителей на территории Российской Федерации // Вестник науки. – 2020.

№

Свииков В. В. Отдельные вопросы осуществления и защиты прав потребителей (на примере оказания образовательных услуг) // Современные

тенденции развития частного права, исполнительного производства и способов юридической защиты. Санкт-Петербургский институт (филиал) ВГУЮ (РПА Минюста России), 2021. С. 140-143.

Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2017)» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 15.11.2017).

Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2018)» (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 14.11.2018).

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей» (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 14.10.2020).

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей» (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 18.11.2023).

определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 05.02.2019 № 49-КГ18-61.

определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ № 305-ЭС22-24429 от 04.04.2023.

Рогова И. В. Рассмотрение судами дел о защите прав потребителей по договорам об оказании юридических услуг // Юридические клиники: актуальные вопросы клинического образования и оказания бесплатной юридической помощи :

В

е

н

материалы II межрегиональной научно-практической конференции, Хабаровск, 28 апреля 2017 года. – Хабаровск: Тихоокеанский государственный университет, 2017. С. 37-43.

остановление Конституционного Суда РФ от 23.01.2007 № 1-П «По делу о проверке конституционности положений пункта 1 статьи 779 и пункта 1 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобами общества с ограниченной ответственностью «Агентство корпоративной безопасности» и гражданина В.В. Макеева».

остановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

остановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации».

остановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства».

остановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

остановление Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

остановление Правительства Российской Федерации от 27.05.2021 № 810 (ред. от 27.08.2022) «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с

осуществлением предпринимательской деятельности, и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

остановление Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».

47. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.04.2001 № 290 (ред. от 31.01.2017) «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств».

48. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 16.05.2020) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

49. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения».

50. Постановления Правительства РФ от 25.06.2021 № 1005 (ред. от 18.10.2023) «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей».

51. Приказ МАП Российской Федерации от 20.05.1998 № 160 (ред. от 11.03.1999) «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.12.1998 № 1669).

52. Приказ Минкомсвязи России от 31.07.2014 № 234 (ред. от 19.11.2020) «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2014 N 35442).

53. Приказ Минцифры России от 17.04.2023 № 382 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» (Зарегистрировано в Минюсте России

аспоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года». URL: (дата обращения: 07.05.2024).

ешение Автозаводского районного суда от 29.05.2023 года по делу № 2-

ешение Арбитражного суда Самарской области от 15.05.2023 года по делу № А55-26094/2022.

е

шшение Дзержинского районного суда г. Оренбурга от 30.10.2023 года по делу № 2-2929/2023. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/E7zpVQyL3Fmv/> (дата обращения: 07.05.2024).

шшение Крымского районного суда от 30.10.2023 года по делу № 2-1803/2023.

е

шшение Ленинского районного суда г. Нижний Новгород от 23.01.2019 года по делу № 2-158/2019. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/SDqAGbcoWH10/> (дата обращения: 07.05.2024).

ршение Советского районного суда г. Челябинска от 16.02.2017 года по делу № б

и

шшение Центрального районного суда г. Тюмени от 30.10.2023 года по делу № р обращения: 07.05.2024).

а

битнев, С. В. Права потребителя в случае приобретения товара ненадлежащего качества: способы защиты // Вопросы российской юстиции. 2020. №8. С. 67-73. (дата обращения: 09.01.2024).

тепанова, Е. Е. Проблемы защиты прав потребителей: по материалам судебной о

с

практики мировых судей Санкт-Петербурга и Ленинградской области: учебное пособие / Е. Е. Степанова // Санкт-Петербург: Гамма. 2023. 82 с.

головный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 25.12.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2023).

Фаттахова Д. Р. Теоретические и практические проблемы защиты прав потребителей / Д. Р. Фаттахова // Устойчивое развитие науки и образования. 2021. № 3(54). С. 27-32.

Федеральный закон «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 324-ФЗ.

Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 09.01.2024).

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (последняя редакция). URL:

Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 № 38-ФЗ (последняя редакция).
обращения: 09.01.2024).

Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ (последняя редакция). URL:

Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ
(последняя редакция). URL:

Саввиев А. А. Виды нарушений прав потребителей // Власть Закона. 2023. № 4(56). С. 343-353.

Шувалова И. А. Защита прав потребителей: учебное пособие / И.А. Шувалова //

Москва: ИНФРА-М. 2024. 181 с. URL:

Режим доступа: по подписке.

Щербакова С. И. Защита прав потребителей: общая характеристика / С. И. Щербакова, А. Ф. Малый // Актуальные проблемы российского частного права: материалы Всероссийской научно-практической конференции, «ЮрЭксПрактик». 2016. С. 137-141.