DOI 10.47643/1815-1337_2020_11_235

ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ ИНСТИТУТА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МОНООЛОВ Николай Федорович,
обучающийся юридического факультета
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина».
E-mail: niipgergo2009@mail.ru;

ГОНЧАРОВ Виталий Викторович,
кандидат юридических наук, доцент кафедры международного частного и предпринимательского права
юридического факультета ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина».
E-mail: niipgergo2009@mail.ru

Краткая аннотация. *Настоящая статья посвящена исследованию понятия и сущность института защиты прав потребителей в Российской Федерации.*

Abstract: *This article is devoted to the study of the concept and essence of the institute of consumer protection in the Russian Federation.*

Ключевые слова: *понятие; сущность; институт; защита прав; потребитель; Российская Федерация; рыночная экономика; демократическое государство; общественный контроль; государственный контроль.*

Keywords: *concept; essence; institution; protection of rights; consumer; Russian Federation; market economy; democratic state; public control; state control.*

Конституция Российской Федерации закрепила положение о том, что народ, его права и свободы, являются высшей ценностью в государстве.[31] По мнению ряда авторов, конституционный принцип народовластия нуждается в разносторонней системе юридических гарантий, во-первых, в высоком уровне развития институтов гражданского общества, включая общественный контроль; [2-9] во-вторых, в сильной и ответственной перед народом системе органов публичной власти; [11-18; 26, с. 31-36] в-третьих, системе юридических гарантий защиты экономических прав, свобод и законных интересов граждан. [20-25] Именно совокупность этих гарантий позволит обеспечить сохранение и развитие общества и государства. [28-30]

Экономические реформы, начало формирования современного рынка товаров и услуг, перемены, начавшиеся в конце 1980-х – начале 1990-х гг., сформировали основы для создания в России законодательства, регламентирующего отношения между продавцом и потребителем, законодательства о защите прав потребителей и формирование самостоятельного института российского права в этой области.

Несмотря на то, что институт защиты прав потребителей относительно новое для России явление, однако он оказывает очень большое влияние на развитие рыночных отношений и экономики, становление развитого товарного рынка. Основой стали права и интересы потребителя, как особого участника рынка товаров и услуг, государство создало для них особые социальные гарантии, которые и стали системой правового регулирования отношений. Впервые была создана правовая основа для становления и реализации целенаправленной государственной политики в сфере защиты прав потребителей.

Институт защиты прав потребителей как всесторонний межотраслевой институт использует нормы гражданского, предпринимательского, конституционного, административного, уголовного, экологического, и других отраслей права, регулирующих отношения участников рынка и государства.

Основополагающую роль в институте защиты прав потребителей играет частное право, это связано с характером правоотношений, которые получаются в рамках данного института. Главное место в них занимают отношения, в которых непосредственным участником является потребитель - гражданин.

Появление категории «права потребителей» стало ответом на потребности социально-экономического и политического развития российского государства, сложившись в качестве социальной категории, и лишь затем, под влиянием объективных факторов начала 1990-х гг. получивших юридическое признание. Их закрепление в юриспруденции нашло свое отражение в Законе «О защите прав потребителей» (далее Закон), [1] а также других нормативно - правовых актах, которые входят в систему законодательства о защите прав потребителей. Кроме того, применение указанного законодательства в судебной практике сильно повлияло на становление отдельных прав потребителей, что стало основой их нормативного оформления.

В современном законодательстве, которое регулирует правоотношения с участием потребителей, отсутствует понятие «права потребителей», несмотря на то, что термин «права потребителей» широко используется в науке гражданского права. [32, с. 90-91]

Нельзя не отметить, что недостаточное теоретическое осмысление какого-либо правового явления плохо влияет на качество и эффективность создаваемых, относительно него, правовых норм и правоприменительной практики.

Права потребителей - это широкая теоретико-прикладная правовая категория, включающая в себя не только гражданско-правовые возможности неопределенного круга лиц, но и субъективные права конкретного человека, и охраняемая со стороны государства.

С институциональных позиций права потребителей

можно разделить на универсальные и специальные (видовые).

Универсальные права потребителей – имеют объективный характер, это совокупность правовых возможностей, направленных на защиту прав граждан на рынке потребителей, для создания эффективного механизма защиты и реализации прав потребителей. Они принадлежат всем физическим лицам – потенциальным субъектам правоотношений с участием потребителей, и закреплены в первом разделе Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»: право на просвещение, право на информацию о товарах (работах, услугах), право на надлежащее качество и безопасность товаров (работ, услуг), право на полное возмещение убытков, право на взыскание неустойки, право на судебную защиту, право на компенсацию морального вреда.

Специальные (видовые) права потребителей - носят субъективный характер. Это комплекс правовых возможностей, которые предоставлены конкретному физическому лицу Законом о защите прав потребителей, исходящих из правоотношения, возникшего на рынке товаров и услуг. Специальные права потребителей отражены во 2 и 3 разделах Закона: право на отказ от исполнения договора, право на безвозмездное устранение недостатков, право на соразмерное уменьшение покупной цены и т.д.

При таком разделении есть и теоретическая и практическая значимость. В теоретическом плане дается возможность лучше познать механизм обеспечения и осуществления законов. В практическом плане это полезно в том смысле, что обеспечивается поиск конкретных путей повышения эффективности реального действия закона.

Право на информацию имеет огромное значение для объективной защиты потребителем своих прав, т.к. оно гарантирует потребителю само знание того, кто конкретно несет обязанности и ответственность перед данным потребителем за качество и безопасность товаров (работ, услуг). Одновременно данное право обеспечивает потребителю возможность адекватной идентификации приобретаемого товара, т. е. знание того, какой именно товар (работа, услуга) ему предлагается.

Право потребителя на информацию является ключевым, т.к. через него потребитель реализует право на самостоятельный выбор товаров, работ или услуг. С 1999 г. сильно изменился подход законодателя к вопросам информационного обеспечения потребителей. Раньше, объявляя право на информацию, Закон не указывал, на каком языке она должна даваться, что в случае ее предоставления на языке, который не знает потребитель, по существу, означало отсутствие какой-либо информации. Закон с изменениями от 17 декабря 1999 г. ввел обязательное требование о предоставлении информации именно на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), — на языках субъектов и народов Российской Федерации.

Нет единого мнения относительно понятий «полнота», «необходимая», «достоверная» применительно к информации. Так, «необходимой информацией» считают «полноту информации, предоставляемой потребителю», которая создаёт четкое представление у потребителя о свойствах товара (работе, услуге) и способствует грамотному выбору; [10, с. 23] «любые сведения о потребительских свойствах товара, работы, услуги, интересующие потребителя в целях использования приобретаемого товара (работы, услуги), а также о продавце (изготовителе, исполнителе), доступные для восприятия потребителя и необходимые для реализации и защиты им своих прав». [19, с. 3]

Наиболее удачно определение сущности содержания права на информацию дала Г.Р. Гафарова, выделяющая признаки той информации, которая должна быть предоставлена потребителю. [27] Основываясь на ст. 8 Закона «О защите прав потребителей», она выделяет пять признаков, которым должна соответствовать такая информация: необходимость, достоверность, доступность и наглядность, своевременность предоставления, соответствия содержания. Информированность потребителя об основных свойствах приобретаемых товаров, заказываемых услугах или работах имеет значение не только для потребителя, но и для хорошего, цивилизованного развития отношений на рынке продукции и услуг.

Право на информацию вытекает из конституционного права, закрепленного в п. 4 ст. 29 Конституции РФ: каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом. [31] Право на информацию тесно связано с такой правовой гарантией обеспечения данного права как необходимость исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Право на полное возмещение убытков в сфере защиты прав потребителей - это не только право потребителя, но и гражданско-правовой способ защиты права. Возмещение убытков - это общий и основной вид ответственности в коммерческом обороте и в гражданском. Общий потому, что должник обязан возместить кредитору убытки, понесённые при ненадлежащем исполнении взятых на себя обязательств (если законом или договором не предусмотрено иное). Основной потому, что возмещение убытков позволяет в лучшем виде реализовать все функции ответственности, в том числе компенсационную, стимулирующую, предупредительную.

Согласно Закону, убытки возмещаются потребителю сверх неустойки (п.2 ст. 13 Закона), в отличие от общего правила, когда неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства влечёт к возмещению убытков в части, не покрытые неустойкой (п.1 ст. 394 ГК РФ). [33]

Право на взыскание неустойки наряду с правом на

возмещение убытков является не только соответствующим правом потребителей, но и гражданско-правовым способом защиты их прав.

В соответствии со ст. 13 Закона за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Закон предусматривает, что потребителю должны быть возмещены убытки в полной сумме сверх неустойки, а уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем. При этом требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению в добровольном порядке. Таким образом, неустойка носит штрафной характер.

Особое место в системе прав потребителей занимает право на компенсацию морального вреда, которое закреплено в ст. 15 Закона.

Моральный вред – это нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина. [33]

Так как, в соответствии со ст.151 ГК РФ и ст. 15 Закона, размер денежной компенсации устанавливается исключительно судом, то данное право потребителя может быть реализовано только в судебном порядке.

Право на добросовестные условия договора реализуется в рамках ст. 16 Закона, которая содержит возможные злоупотребления со стороны предпринимателей: путем включения в договор условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей; путем обусловливания приобретения одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг); путем обусловливания удовлетворения требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг); путем выполнения продавцом (исполнителем) дополнительных работ, услуг без согласия потребителей за плату. В случае нарушения данного права потребитель имеет право на возмещение убытков (ч.1 и ч.2 ст. 16 Закона), на отказ от оплаты услуг (работ) или возврата уплаченной денежной суммы (ч.3 ст. 16 Закона).

Одним из публично-правовых инструментов защиты прав потребителей, который направлен на обеспечение реализации прав потребителей, является судебная защита. Согласно ст. 46 Конституции РФ каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод. Соответственно и в ст. 11 Гражданского Кодекса РФ устанавливается приоритет судебной защиты гражданских прав. Именно в судебном порядке происходит принудительная реализация предусмотренных гражданским и специальным законодательством способов защиты прав потребителей.

Гражданское законодательство Российской Федерации закрепило основополагающий принцип – защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляет суд в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством (п. 1 ст. 11 ГК РФ). Этот принцип в полной мере реализован и в сфере отношений с участием потребителей, поскольку они являются частью и особым видом гражданских правоотношений. Реализуя свое исключительное полномочие по разрешению конфликтов в сфере права, судебная власть является основным незаинтересованным, компетентным, объективным средством защиты прав и интересов граждан, конечной инстанцией в решении правовых споров.

Потребители и предприниматели, как субъекты рыночных отношений, не состоят в подчиненности друг с другом, поэтому их споры разрешаются, кроме случаев, предусмотренных законом, независимой судебной властью. Одна из наиболее важных гарантий – судебная защита прав потребителей, т.к. она обеспечивает открытость и объективность разрешения споров, а также строгое соблюдение норм материального и процессуального права.

Современная теория правоотношений с участием потребителей основывается на советской гражданско-правовой концепции отношений по удовлетворению потребностей граждан, в которой отражены элементы современного восприятия защиты прав потребителей как гражданско-правового института.

Несмотря на достижения гражданско-правовой науки дореволюционного, советского и современного периодов, современное учение о защите прав потребителей, как и законодательство в данной области, находятся в самом начале своего развития. [34, с. 80-81]

Современный уровень защиты прав потребителей в России характеризуется большим количеством нерешенных проблем как практического, так теоретического характера. Наличие обширной законодательной базы, регулирующей гражданские отношения с участием потребителей, не гарантирует качество и эффективность защиты прав потребителей на рынке товаров и услуг.

Более того, на данный момент в законодательстве и науке так и не получили своего конечного разрешения многие базовые вопросы (точность легальных дефиниций «потребитель», «существенный недостаток товара»), недостаточно урегулированы важнейшие способы защиты прав потребителей (взыскание неустойки, компенсация морального вреда), многие вопросы вообще не нашли своего разрешения (принципы защиты прав потребителей, претензионный порядок урегулирования споров, ответственность потребителя).

Библиография:

1. О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020) [Электронный ресурс]. Справочная информационная система “КонсультантПлюс» (дата обращения: 08.12.2020).
2. Гончаров В.В. Конституционно-правовые основы общественного контроля в Российской Федерации. Академия труда и социальных отношений. - Москва, 2019. - 256 с.
3. Гончаров В.В. Роль семьи как социального института в сохранении и развитии российской государственности // Семейное и жилищное право. - 2010. - № 1. - С. 34-38.
4. Гончаров В.В. Формы и объекты общественного контроля в Российской Федерации: современные проблемы и пути их разрешения // Вестник Гродненского государственного университета имени Янки Купалы. Серия 4. Правоведение. - 2019. - Т. 9. - № 1. - С. 28-36.
5. Гончаров В.В. Понятие государственной власти и его формализация в законодательстве Российской Федерации // История государства и права. - 2008. - № 16. - С. 11-13.
6. Гончаров В.В. Участие граждан России в управлении государственными делами как принцип формирования и функционирования исполнительной власти // Юристъ-Правоведъ. - 2007. - № 4 (23). - С. 27-31.
7. Гончаров В.В. Выборность как принцип формирования и функционирования органов исполнительной власти в Российской Федерации // Конституционное и муниципальное право. - 2008. - № 7. - С. 21-23.
8. Гончаров В.В., Поярков С.Ю. Взаимодействие государства и гражданского общества в контексте конституционализма: теоретико-методологические проблемы и пути их разрешения // Современное право. - 2015. - № 5. - С. 19-25.
9. Гончаров В.В. Выборность и участие граждан в управлении государством как принципы формирования и функционирования государственного аппарата в России // Юридический мир. - 2010. - № 6. - С. 12-18.
10. Левшина Т.Л. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / Т.Л. Левшина. - М.: Волтерс Клувер, 1993. - С. 23.
11. Жилин С.М., Гончаров В.В. Понятие и сущность государственной власти: конституционно-правовой анализ // Социология власти. - 2010. - № 1. - С. 148-157.
12. Гончаров В.В. Место и роль института Президента Российской Федерации в системе исполнительной власти в стране // Юридический мир. - 2010. - № 3. - С. 55-61.
13. Гончаров В.В., Жилин С.М. Проблемы взаимодействия и совершенствования президентской и законодательной (представительной) власти в Российской Федерации // Современное право. - 2010. - № 2. - С. 29-33.
14. Гончаров В.В. О некоторых вопросах укрупнения субъектов Российской Федерации как условия оптимизации системы государственного управления: современные проблемы и перспективы развития // Юридический мир. - 2010. - № 2. - С. 12-17.
15. Гончаров В.В. Принципы формирования и функционирования исполнительной власти в Российской Федерации: институционально-политический анализ; Акад. труда и социальных отношений. - Москва, 2007. 253 с.
16. Гончаров В.В. Взаимодействие исполнительной и законодательной (представительной) власти в субъектах Российской Федерации: современные проблемы и перспективы развития // Российская юстиция. - 2010. - № 3. - С. 59-63.
17. Гончаров В.В. Укрепления исполнительской дисциплины в системе исполнительной власти в Российской Федерации как основное средство борьбы с коррупцией // Российский следователь. - 2010. - № 6. - С. 36-40.
18. Гончаров В.В. Проблемы соотношения и взаимодействия президентской и исполнительной власти в России // Юридический мир. - 2008. - № 4. - С. 34-38.
19. Свинцова Е.Ю. Защита прав потребителей в сфере рекламной деятельности в Российской Федерации. Автореф. дис. … канд. юрид. наук / Е.Ю. Свинцова. - М., 2005. - С. 3.
20. Гончаров В.В., Поярков С.Ю. Модель современной «русской власти»: условия паритетности // Государственная власть и местное самоуправление. - 2016. - № 3. - С. 25.
21. Гончаров В.В. Глобальный конституционализм: социально-философский анализ. - Москва, 2016. - 279 с.
22. Гончаров В.В., Поярков С.Ю. Множественность конституционного порядка // Российская юстиция. - 2016. - № 3. - С. 5-9.
23. Гончаров В.В. Повышение исполнительской дисциплины в системе исполнительной власти как необходимое условие ее оптимизации // Бизнес в законе. - 2009. - № 5. - С. 9-12.
24. Гончаров В.В. Взаимодействие органов исполнительной власти и территориального общественного самоуправления современные проблемы и перспективы развития // Закон и право. - 2010. - № 5. - С. 9-12.
25. Гончаров В.В. О повышении роли наказания в механизме укрепления исполнительской дисциплины органов исполнительной власти // Российский следователь. - 2010. - № 3. - С. 25-28.
26. Гончаров В.В. Роль государственной идеологии в централизации власти в России: исторический опыт и современное состояние // История государства и права. - 2010. - № 4. - С. 31-36.
27. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей / Под ред. З.М. Фаткудинова. – М.: Юнити, 2018. – С. 240.
28. Гончаров В.В. Экономическая безопасность российского государства как перспективный приоритетный национальный проект // Российский следователь. - 2010. - № 8. - С. 25-30.
29. Гончаров В.В. О некоторых вопросах влияния международных факторов на сохранение и развитие российской государственности // Адвокатская практика. - 2010. - № 3. - С. 2-6.
30. Гончаров В.В., Жилин С.М. Особенности использования в Российской Федерации зарубежного опыта формирования и функционирования института президента // Конституционное и муниципальное право. - 2009. - № 23. - С. 18-23.
31. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993. – М., 2021. – 49 с.
32. Ковалева Л.И. Корпоративные организации. Учебное пособие. – Смоленск, 2019. – 170 с.
33. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 08.12.2020). [Электронный ресурс]. Справочная информационная система “КонсультантПлюс» (дата обращения: 08.12.2020).
34. Поярков С.Ю. Акционерное право. Учебное пособие. - М., 2020. - 410 с.