

УДК 34

DOI 10.21661/r-558737

Куземкин Н.А.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ПРАВУ РФ

Аннотация: в статье проводится анализ норм национального законодательства, а также стратегических документов и других нормативных правовых актов, затрагивающих вопрос защиты прав потребителей в сфере оказания услуг и выполнения работ. Автор рассматривает конституционные гарантии прав граждан, определяет права потребителей в сфере оказания услуг и выполнения работ. В заключительной части подведены общие итоги работы, изложены основные выводы, определены проблемы, требующие дальнейшего детального изучения.

Ключевые слова: права потребителей, Россия, национальное законодательство, сфера услуг, выполнение работ, права человека.

Правовое регулирование договорных и иных обязательств между предприятиями, организациями и гражданскими лицами в Советском Союзе и осуществлялось нормами основных кодифицированных гражданских законов (Закон СССР от 08.12.1961 г [5] и позднее 1991 года [6] и Гражданский кодекс РСФСР 1964 г.) [7]. Гражданское законодательство того периода не содержало специальных норм, связанных исключительно с вопросами защиты прав потребителей. Вот почему специальная система норм, связанных с защитой прав потребителей, в этих законах традиционно не соблюдалась.

С начала 1990-х годов необходимость специального регулирования в области защиты прав потребителей была обусловлена переходом России, как и других стран Восточной Европы, к рыночной экономике. Но переход к рыночной экономике был не единственной причиной специального регулирования в этой области. Действительно, существовала также практика Верховного Совета (бывшего советского и российского парламента) и правительства передавать свои

права по регулированию защиты прав потребителей министерствам. Тогда ситуация в сфере услуг – особенно в области туризма, спорта и культурного обслуживания – была плачевной, потому что в кодифицированных гражданских актах не было регулирования в этом направлении.

Наконец, законодательство, существовавшее до принятия Российского типового закона, не соответствовало международным уровням защиты прав потребителей. Например, закон не защищал все права потребителей. Он затрагивал такие острые темы, как информация и ответственность за продукт. Вопросы, связанные с правами организаций потребителей, не были урегулированы. Что касается специальных государственных границ в области защиты прав потребителей, то их не существовало [9, с. 205].

Необходимо сказать, что в последние дни существования СССР был принят Советский закон о защите прав потребителей 1991 года [6]. Но он не вступил в силу и не был применим в России из-за распада Советского Союза. В этих условиях в настоящее время правовой базой защиты прав потребителей являются либо специальные законы о защите прав потребителей независимых республик, либо гражданские кодексы и другие законодательные акты других республик-членов Содружества Независимых Государств.

В настоящее время, ответственность за продукцию и услуги в России регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации [2] и Законом о защите прав потребителей от 7 февраля 1992 года [4]. Некоторые конкретные вопросы также регулируются другими нормативными актами, такими как постановления правительства Российской Федерации. В России вместо единого закона об ответственности за продукцию соответствующие нормы расформированы по множеству различных законов. Гражданский кодекс и Закон о защите прав потребителей содержат ряд положений, в соответствии с которыми производители (предавцы, импортеры и поставщики услуг, а также их представители) могут нести ответственность за убытки или ущерб, понесенные потребителями их продукции, независимо от наличия прямых договорных отношений.

Поскольку Россия принадлежит к континентальной правовой системе, судебные решения (прецеденты) не считаются официальным источником права. Тем не менее, юридическое толкование, предоставляемое вышестоящими судами, имеет решающее значение для судов низшей инстанции. Правовая доктрина также не признается источником права.

Термин «потребитель» определен в Законе о защите прав потребителей – это физическое лицо, которое намеревается заказать или приобрести товары (включая работы или услуги) или которое заказывает, приобретает или использует их исключительно для личных, семейных, домашних или других нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Если физическое лицо не соответствует требуемому определению (например, индивидуальный предприниматель, который покупает товары в ходе своего бизнеса), на него не распространяется действие Закона о защите прав потребителей. В этом случае ответственность за продукт регулируется общими положениями Гражданского кодекса, касающимися обязательств и ответственности, а также частью II Гражданского кодекса, регулирующей отдельные виды обязательств [13, с. 15].

Статья 1095 применяется в тех случаях, когда товары, работы или услуги, полученные потребителем или от имени потребителя, причинили ущерб здоровью, жизни или имуществу в результате [2, с. 4]:

- дефектного дизайна или другого дефекта в товарах, работах или услугах;
- недостоверной или недостаточной информации о товарах, работах или услугах.

Строгая ответственность применяется независимо от наличия договорных отношений. Если продукт не соответствует своему описанию или правилам, касающимся производства или маркировки, он считается «дефектным» для целей настоящего положения, что влечет за собой ответственность ответчика. Прoverка на то, была ли предоставлена потребителю «недостаточная информация», довольно неопределенна. В настоящее время производитель или продавец прямо не освобождаются от предоставления информации о продукте, даже если риски, связанные с его использованием, «открыты, очевидны или общеизвестны».

Однако в этих случаях суд может уменьшить ответственность ответчика в соответствии со статьей 1083 Гражданского кодекса, которая касается халатности. Статья 1083, однако, не позволяет суду полностью освобождать ответчика от любой ответственности, если при использовании продукта был нанесен ущерб здоровью потребителя [2, с. 5].

Закон о защите прав потребителей рассматривается как дополнение к Гражданскому кодексу. Как и в Гражданском кодексе, Закон о защите прав потребителей также налагает строгую ответственность за товары, которые причинили ущерб здоровью, жизни или имуществу потребителя. Для возникновения этой ответственности не требуется конфиденциальность контракта. При рассмотрении этой ответственности применяются определения, опасения и возражения, аналогичные тем, которые обсуждались выше в отношении статьи 1095. Иск о возмещении ущерба, причиненного здоровью, жизни или имуществу в результате неправильного дизайна или рецептуры, или другого дефекта товара, или не предоставления потребителю полной и достоверной информации о товарах, работах или услугах, может быть предъявлен к производителю (продавцу или исполнителю) на усмотрение потребителя [1, с. 9].

В соответствии с Законом о защите прав потребителей производитель или продавец услуг, как только ему становится известно о любых рисках, связанных с его продукцией для жизни, здоровья или имущества потребителя или для окружающей среды, должен приостановить производство или продажу любых таких продуктов, или остановить оказание услуг, которые уже есть на рынке, до устранения риска. При необходимости производитель (поставщик услуг) должен отозвать продукт с рынка и у потребителей. В последнем случае производитель (но не продавец) должен возместить потребителю убытки, понесенные в результате отзыва продукта. В последнем случае производитель (но не продавец) должен возместить потребителю убытки, понесенные в результате отзыва продукта.

Основной особенностью российского законодательства, регулирующего ответственность за оказание услуг, является его ориентация на потребителя, в соответствии с которой потребителю предоставляются дополнительные гарантии

и права. Текущая судебная практика свидетельствует о том, что общая законодательная цель основывается на обеспечении дополнительной защиты прав потребителей.

Более того, законодательство о защите прав потребителей наделяет ряд государственных органов полномочиями по обеспечению безопасности продукции или услуг, а также по контролю за защитой прав потребителей. В соответствии с российским законодательством государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей, а также санитарно-эпидемиологической безопасности населения осуществляются Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и здоровья человека (Роспотребнадзор) либо непосредственно, либо через ее территориальные подразделения, а также в сотрудничестве с другими органами исполнительной власти Российской Федерации [8, с. 25]. Государственный контроль и надзор за защитой прав потребителей со стороны Роспотребнадзора, действующий в соответствии с его Положением, утвержденным Постановлением №322 от 30 июня 2004 года, включает [12]:

- проверку соответствия производителя (дистрибутора, продавца и т. д.) обязательным требованиям, установленным международными договорами, российским законом о защите прав потребителей и другими федеральными законами и правовыми актами о защите прав потребителей, а также постановлениями, изданными органами Роспотребнадзора;
- проверку работ или услуг на соответствие обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность для потребителей и окружающей среды, а также предотвращение вреда и ущерба.

Для выполнения вышеупомянутых функций должностные лица Роспотребнадзора уполномочены, в частности:

- посещать помещения, используемые поставщиком услуг, для проведения необходимых проверок и контроля;
- собирать образцы продуктов для проведения анализа;
- призывать производителей прекратить любое нарушение прав потребителей и обязательных требований, установленных законом;

- инициировать административное разбирательство и выносить решения по административным делам, касающимся защиты прав потребителей;
- обращаться в суд для защиты потребителей и широкой общественности и подать коллективные иски;
- требовать ликвидации любого производителя (дистрибутора, продавца, если это юридическое лицо неоднократно нарушало закон (дважды или более в течение одного года), а также иметь право соответствующим образом уведомлять соответствующие органы о возбуждении уголовного дела.

Роспотребнадзор также имеет право давать экспертное заключение по делам о защите прав потребителей и давать рекомендации потребителям относительно применимого законодательства и нормативных актов.

Помимо Роспотребнадзора, защитой прав потребителей в России также занимаются муниципальные органы власти, которые рассматривают заявления потребителей, дают необходимые консультации и обращаются в суды для защиты потребителей. Существуют также добровольные объединения потребителей (как правило, созданные как некоммерческие предприятия; в России зарегистрировано более 300), которые также защищают потребителей, в частности [11, с. 172]:

- предоставляя юридическую поддержку и консультации относительно их прав и мер, которые необходимо предпринять для обеспечения этих прав;
- помогая формировать обращения в суды в поддержку потребителей и широкой общественности, а также в возбуждении коллективных исков и проведении общественного контроля;
- информировании Роспотребнадзора и других органов власти (например, полиции и прокуратуры) о выявленных нарушениях.

Таким образом, за неимением единого закона об ответственности за продукцию, соответствующие правила расформированы по различным законам. Гражданский кодекс и Закон о защите прав потребителей содержат ряд аналогичных положений, в соответствии с которыми производители (продавцы, импортеры и исполнители, а также их представители) могут нести ответственность за убытки или ущерб, понесенные потребителями их продукции. С 1 января 2019 года

онлайн-магазины также несут ответственность за убытки и ущерб, понесенные потребителями из-за предоставления неполной или вводящей в заблуждение информации о продуктах или услугах [15]. Тем не менее, онлайн-площадка не должна нести никакой ответственности, если она не изменяет информацию о продуктах или услугах, предоставленную поставщиком.

Статья 1095 Гражданского кодекса и Закон о защите прав потребителей применяются в тех случаях, когда работы или услуги, полученные потребителем, причинили ущерб здоровью, жизни или имуществу в результате дефектного дизайна или рецептуры или другого дефекта в товарах, работах или услугах, или недостоверной или недостаточной информации о работах или услугах. Строгая ответственность применяется независимо от наличия договорных отношений [3, с. 197].

Проверка того, была ли предоставлена потребителю недостаточная информация, довольно неопределенна. В настоящее время производитель или продавец прямо не освобождаются от предоставления информации об услуге, даже если риски, связанные с её использованием, являются открытыми, очевидными или общеизвестными. Однако в этих случаях суд может уменьшить ответственность ответчика в соответствии со статьей 1083 Гражданского кодекса, которая касается халатности. Однако статья 1083 не позволяет суду полностью освободить ответчика от ответственности, если при оказании услуги был нанесен ущерб здоровью потребителя.

Кодекс об административных правонарушениях устанавливает ответственность за определенные правонарушения, совершенные против потребителя, такие, как:

- оказание работ или услуг ненадлежащего качества или нарушение требований технических регламентов и санитарных правил. Это административное правонарушение влечет наложение штрафа в размере до 1 миллиона рублей и изъятие ненадлежащего товара;

- обман потребителей: нечестные действия при измерении, взвешивании или подсчете; введение потребителей в заблуждение относительно свойств и

качеств работ, услуг; или нечестные действия по отношению к потребителям любым другим способом; непредоставление необходимой и достоверной информации о работах или услугах, а также непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом. Это наказывается штрафом в размере до 10 000 рублей.

Кроме того, с 29 марта 2020 года Кодекс об административных правонарушениях устанавливает наказание за отказ в предоставлении потребителю работ и услуг или доступа к ним из-за болезни потребителя; это административное правонарушение влечет наложение штрафа в размере до 500 000 рублей. В случае невозможности одновременного предоставления двум или более потребителям работ или услуг или доступа к работам или услугам по причинам, связанным со здоровьем, физическими недостатками или возрастом, или если это юридическое лицо неоднократно нарушало это правовое положение в отношении одного, двух или более потребителей одновременно, тогда такие действия приведут к штрафу, который налагается за отказ от предоставления товаров каждому потребителю и за каждый случай отказа [15].

Уголовный кодекс Российской Федерации устанавливает три вида уголовной ответственности за услуги или работы [14]:

– небрежное и незаконное прекращение или ограничение подачи электроэнергии потребителям или отключение потребителей от других источников жизнеобеспечения (совершенное должностным лицом или лицами, выполняющими управлочные функции в организации), причинившее крупный ущерб или тяжкий вред здоровью или смерти. Это карается лишением свободы на срок до пяти лет;

– оказание услуг или работ, которые не соответствуют стандартам безопасности для жизни или здоровья потребителя, а также неправомерная выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие таких товаров, работ или услуг стандартам безопасности. Эти действия караются лишением свободы на срок до 10 лет.

Таким образом, с 1992 г. прошло 30 лет с момента принятия Закона России «О защите прав потребителей». Применение этого закона, с одной стороны, значительно улучшило ситуацию в области защиты прав потребителей. У страны существует богатая судебная практика. Некоторые вопросы применения Российского закона о защите прав потребителей рассматривались также в официальных толкованиях Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства, которое получило право готовить и принимать официальные толкования Закона о защите прав потребителей в соответствии со статьей 40 этого закона. С другой стороны, Российский закон о защите прав потребителей оказал влияние на гражданское и иное законодательство. Новый Гражданский кодекс России воспринял практически все юридические конструкции этого закона.

Список литературы

1. Вавишин Е.В. Осуществление и защита прав потребителей: принцип добросовестности / Е.В. Вавишин // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2010. – №5. – С. 7–11.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) / КонсультантПлюс [Электронный ресурс] / Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 23.12.2022).
3. Егина А.И. Гражданко-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / А.И. Егина // Юность и знания-гарантия успеха. – 2019. – С. 196–199.
4. Закон РФ «О защите прав потребителей» (ЗОЗПП) от 07.02.1992 №2300-1 (последняя редакция) // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 23.12.2022).
5. Закон СССР от 08.12.1961 «Об утверждении Основ гражданского законодательства Союза ССР и союзных республик» // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ESU&n=9608> (дата обращения: 23.12.2022).

6. Закон СССР от 22.05.1991 №2184-1 «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ESU&n=5257#lafuWOTs5V1SNRUm> (дата обращения: 23.12.2022).

7. Кодекс РСФСР от 11.06.1964 г. б/н // Президент России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/3/print> (дата обращения: 23.12.2022).

8. Кучеренко В.З. Организационно-правовые основы деятельности федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) / В.З. Кучеренко. – 2011. – С. 25.

9. Матвиевская Т.П. Законодательство о защите прав потребителей СССР, стран-участниц СНГ и современной России: вопросы преемственности / Т.П. Матвиевская // Вестник экономики, права и социологии. – 2012. – №3. – С. 204–207.

10. Основы гражданского законодательства Союза ССР и республик // Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=102020039&backlink=1&nd=102011632> (дата обращения: 23.12.2022).

11. Плахова Е.С. Защита прав потребителей в России: административно-правовой аспект / Е.С. Плахова // Наука. Общество. Государство. – 2020. – Т. 8. №3 (31). – С. 169–179.

12. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 №322 (ред. от 02.10.2021) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.10.2021) // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48298/ (дата обращения: 23.12.2022).

13. Ситдикова Л.Б. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Л.Б. Ситдикова //Актуальные проблемы защиты прав потребителей. – 2014. – С. 12–18.
14. Уголовный кодекс Российской Федерации (УК РФ) от 13.06.1996 №63-ФЗ (последняя редакция) // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/ (дата обращения: 23.12.2022).
15. Федеральный закон «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 26.03.2022 №70-ФЗ (последняя редакция) // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_412688/ (дата обращения: 23.12.2022).

Куземкин Николай Александрович – студент ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов», Россия, Москва.
