

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РФ, СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Исраилов Илья Абдулвахаевич

магистрант, Волгоградский государственный университет, РФ, г. Волгоград

Актуальность выбранной темы обусловлена двумя факторами:

1. Основа экономики любой страны – это бизнес. А основа любого бизнеса – это продажа товаров и услуг. Но, чтобы экономика развивалась правильно и качественно, необходима система защиты покупателей, то есть потребителей, иначе рыночная система.
2. Все мы – потребители. Почти каждый день любой гражданин России совершает сделку – купил хлеба домой, оплатил счета за квартиру, заправил машину и так далее и тому подобное.

Российская система защиты прав потребителей является одной из самых лояльных по отношению к потребителю и, одновременно, одной из самых жестких по отношению к продавцу. Почти все вопросы регулируются одним законом, а именно Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей". Именно он «регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.» [1]

Он же дает список определений основных понятий:

«потребитель - 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;

изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность

потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации;» [1]

Также в России существуют как частные организации по защите прав потребителей, так и государственные органы (Роспотребнадзор). Что интересно – с каждым годом и у государственных, и у частных организаций с каждым годом растет количество заявлений с положительным решением в пользу потребителя.

Однако, не смотря на все это, современное состояние системы ЗПП оставляет желать лучшего. Причин этому несколько:

1. Низкий уровень правовой грамотности населения

В Российской Федерации в целом уровень правовой грамотности и правовой культуры весьма низок, а уж в сфере защиты прав потребителей он еще ниже. Причина этому кроется в образовании – ни в школах, ни в университетах этому банально не учат. Праву если и учат, то только с точки зрения теории без практического применения. Исключения – юридические факультеты, где в рамках гражданского права это может проходиться. Но большая часть населения банально не знает свои права, а следовательно – защищать их не может.

2. Высокая бюрократизация и неуважение со стороны продавцов к правам потребителей

Классическая ситуация, в которой были многие – товар продали не по той цене, что на ценнике, а по той, что в базе (которая, конечно же, выше). И даже если человек знает, что по закону он прав, зачастую просто не хочется выяснять отношения, ибо это практически всегда затягивается – необходимо звать администратора, директора и так далее. А если товар еще и технически сложный – то вы мгновенно тонете в кучи заявлений и, скорее всего, дело закончится судом. Иными словами – защищать свои права чисто физически утомительно, ибо продавец и/или производитель всеми путями старается вымотать вас.

Согласно мнению экспертов юристов и экономистов, самыми проблемными с точки зрения защиты потребителей считаются:

1. Кредитование.

Рынок кредитования в России сейчас переживает стремительный рост и развития. Однако, важный факт: к кредитам, в большинстве случаев, люди идут не от хорошей жизни, а как раз наоборот – от безысходности. По этой причине кредиты часто берут пожилые люди или члены маргинального сословия. Они обращаются в банки не всегда осознавая последствия принятия своих обязательств. Усугубляют ситуацию, опять же, низкая правовая и финансовая грамотность населения (например, многие банки навязывают дорогую страховку, что не является обязательным), и тот факт, что многие кредитные организации часто прибегают к различным обманным схемам – не сообщают всех прав и обязанностей своих и потребителя, сокрытие части данных, навязывание услуг и положений.

2. Изготовление и продажа фальсификата и контрафакта.

Под фальсификацией понимается намеренное подделка товара, сокрытие его истинных свойств и качеств. В первую очередь это относится к классическим вещевым рынкам, где зачастую торговые места продаются без проверки товара и личности продавца, что вообще минимизирует ответственность продавца.

3. Электронная коммерция.

Весь мир, а особенно бизнес, стремительно переходит в интернет пространств. С одной стороны, это сильно повышает удобство – не нужно ходить и выбирать. С другой стороны – российское интернет-пространство вообще слабо регламентировано во всех сферах, кроме политической, а техническое состояние органов и компетенция работников чисто физически не позволяет навести порядок. Все это привело к тому, что в интернет-бизнесе права потребителей соблюдаются слабее всего. Исключение – известные магазины (М.Видео, Связной, Эльдorado) и проверенные службы доставки (СДЭК). Однако, даже в этом случае, от риска никто не застрахован, к тому же, в условиях российского бизнеса, все проверенные службы и магазины обходятся дороже, что при том факте, что население нищает, вынуждает его совершать покупки в других, менее проверенных местах. Также, при интернет покупках, в цепь сделки добавляется еще одно звено – служба доставки, которая и является слабейшим местом. Яркий пример, который у всех на слуху – воровство на Почте России. Ни для кого не секрет, что заказывать дорогостоящие вещи через Почту России попросту опасно, ведь во время перемещения товар проходит через несколько пунктов и, если товар будет украден, найти виновного будет крайне сложно.

На основании всего это были сформированы общие рекомендации по совершенствованию системы ЗПП:

- Повышение правовой грамотности населения
- Повышения финансовой грамотности населения
- Поддержка и дополнительное финансирование организаций, работающих в сфере защиты прав потребителей
- Доработка законодательства в сфере ЗПП, особенно в секторе сети интернет
- Устранение процедурных задержек

Список литературы:

1. Ст. 1, Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей"