

ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫЕ СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Коваленко Юлия Юрьевна

магистрант Астраханского государственного университета, РФ, г. Астрахань

Качественное повышение благосостояния граждан является одной из главных задач, стоящих перед нашим государством. На него влияет не только повышение реальных доходов населения, развитие и укрепление институтов социальной сферы, но и предоставление широкого спектра возможностей для граждан рационально использовать полученные доходы на приобретение товаров (работ, услуг) соответствующего качества и безопасных для их жизни, здоровья и имущества. Этот показатель напрямую связан с обеспечением и защитой их прав как потребителей.

В условиях развития экономических связей, широкого разнообразия ассортимента товаров (работ, услуг) на рынке, появления огромного количества хозяйствующих субъектов, использования сложных и динамичных технологий производства, гражданин-потребитель оказался в неравном положении по сравнению со своими контрагентами – изготовителями, исполнителями, продавцами, импортерами. Причины возникшего неравенства связаны, прежде всего, с экономической ограниченностью потребителей, отсутствием у них профессиональных знаний. Бесспорно, явное смещение баланса преимуществ в сторону хозяйствующих субъектов требует создание дополнительных правовых гарантий соблюдения прав и интересов граждан-потребителей, установления мер ответственности при совершении правонарушения.

Действующее законодательство РФ не предусматривает четкого определения способа защиты, а лишь содержит определенный перечень способов, которые могут быть использованы в случае нарушения или оспаривания гражданских прав.

В общем виде понятие способа защиты определил Д.М. Чечот, как «предусмотренные законом действия, непосредственно направленные на защиту прав».

В свою очередь, М.К. Воробьев дал следующее толкование, «способы защиты – это типичные формы непосредственного воздействия на спорное право, выкристаллизовавшиеся в результате немалого опыта, накопленного судебной практикой» [3, с. 93].

На основании изложенного понятия защиты прав потребителей, способы защиты прав потребителей можно рассматривать как предусмотренные ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей» и иными законами, регулирующими отношения с участием потребителей, действия или систему действий уполномоченных и обязанных лиц либо юрисдикционных органов, направленные на устранение препятствий на пути реализации прав потребителей [1, с. 103].

Полный перечень способов защиты прав граждан в случае их нарушения со стороны третьих лиц установлен в статье 12 ГК РФ. По сравнению с предыдущим ГК РФ 1964 г, перечень способов заметно расширился, хотя нововведений было всего два: на законодательном уровне впервые закреплены самозащита гражданских прав и возмещение морального вреда. Введение новых способов защиты прав граждан и подробная детализация старых были обусловлены, прежде всего, взятием нового курса государства: от массовых ценностей к индивидуалистическим, в основе которого лежат права, свободы и интересы человека и гражданина.

В настоящее время граждане имеют возможность защищать свои права как в судебном, так и внесудебном порядке. Потребитель вправе самостоятельно выбрать как форму, так и конкретный способ защиты, опираясь только на свое внутреннее убеждение эффективности и правильности выбора.

Применительно к рассматриваемой сфере используются следующие гражданско-правовые способы защиты: самозащита права, возмещение убытков, взыскание неустойки, возмещение морального вреда, изменение или прекращение правоотношения. Каждый из предложенных способов довольно успешно применяется при осуществлении защиты прав потребителей, что видно в судебной практике и практике деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления. Важной особенностью способов защиты прав потребителей является то, что в каждой конкретной ситуации они могут применяться как отдельно, так и все в совокупности.

Следовательно, выбор способа защиты прав покупателя по закону принадлежит покупателю.

Самозащита гражданских прав была впервые выделена в ГК РФ (ст. 14) в качестве самостоятельного способа защиты. Под самозащитой следует понимать осуществление самостоятельно управомоченным лицом действий фактического и (или) юридического характера, направленных на устранение нарушений права [7, с. 57]. В статье 14 ГК РФ четко определено, что способы самозащиты должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения. Буквальное толкование данной нормы позволяет сделать вывод, что необходимым условием самозащиты является факт нарушения права. Соответственно, нет нарушения – невозможна и самозащита. Выбор способа самозащиты напрямую зависит от характера нарушения и тех негативных последствий, которые возникли в результате этого нарушения.

Одной из разновидностей самозащиты права является претензионный порядок урегулирования возникших споров [6, с. 78]. Это означает, что при оформлении покупки или заказа были нарушены права потребителя, необходимо незамедлительно обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Все изложенные требования подлежат удовлетворению в добровольном порядке. Если же по устному требованию потребителя удовлетворить его права последовал отказ от продавца (исполнителя, изготовителя), то потребителю необходимо составить претензию в письменном виде, где изложить всю суть предъявляемых требований, а также необходимо указать факт отказа удовлетворения устных требований. Однако данный способ самостоятельно потребителем применяется крайне редко, поскольку имеет свои специфические особенности и, как показывает практика, более эффективно реализуется совместно с органами местного самоуправления и общественными организациями, наделенными соответствующими полномочиями.

Не менее важными гражданско-правовыми средствами защиты прав потребителей является **взыскание неустойки** и **возмещение убытков**. Они направлены, прежде всего, на восстановление имущественной сферы управомоченного лица и могут применяться в совокупности с иными способами защиты нарушенных прав потребителей.

Важной особенностью их применения является то, что «убытки, причиненные потребителю третьими лицами, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки» (п.2 ст. 13 Закона) [5] в отличие от установленного правила, по которому «в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства убытки возмещаются в части, непокрытой размером неустойки» (п. 1 ст. 394 ГК РФ) [4]. К тому же, уплата неустойки и возмещение всех убытков не освобождают обязанное лицо от исполнения обязательства в натуре.

Прекращение или изменение правоотношения как способ защиты допустим лишь в строго установленных законом случаях либо предусмотрен условиями договора. В большинстве случаев применение данного способа позволяет обеспечить реальную возможность осуществления субъективного права лица, который заинтересован в каких либо изменениях в правоотношениях. Основанием в подобных преобразованиях может служить установление юридических фактов, которые свидетельствуют о том, что изменилось или прекратилось то или иное правоотношение. Как способ защиты прав и интересов в области защиты прав потребителей прекращение или изменение правоотношения показал себя

наиболее эффективным и применяется почти в 99 % случаев в отношениях «продавец – покупатель» при возникновении спорных ситуаций по поводу качества товаров.

В последние годы появились ранее не встречавшиеся в судебной практике категории гражданских дел, предметом которых стали требования о защите прав неопределенного круга лиц, то есть лица участвующие в деле не имеющие своих собственных юридических заинтересованностей (муниципальные власти, общественные организации) стали чаще обращаться в суд с целью защиты прав не конкретного потребителя, а потребителей в целом [2, с. 82]. Появление таких категорий гражданских дел свидетельствует о повышении ответственности и заинтересованности в защите прав потребителей на государственном и общественном уровне, что говорит о развитии потребительского права в России.

В целом же можно сказать, что законодательство за все время претерпело масштабные изменения, в лучшую для потребителя сторону, поставив потребителя, как главную ценность потребительских отношений и предоставив ему самостоятельный выбор способа защиты своих нарушенных прав и интересов.

Предмет исследования гражданско-правовых способов защиты прав потребителей отличается широтой содержания. Именно поэтому перечень вопросов, рассматриваемых в данной статье ограничивается самыми важными и представляющими наибольшую теоретическую и практическую ценность для науки российского гражданского права. Дальнейшее изучение и исследование гражданско-правовых способов защиты прав и интересов потребителей является одной из важнейших задач ученых-теоретиков и практиков в области гражданского права.

Список литературы:

1. Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. – М.: Книга сервис. – 2012. – 437 с.
2. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей и их реализация в судебном порядке: актуальные проблемы правоприменительной практики / В.В. Богдан. – Курск: Изд-во Юго-Запад. Гос. Ун-та. – 2014. – 109 с.
3. Воробьев М.К. О способах защиты гражданских прав / М.К. Воробьев. – Новосибирск: Изд-во ЮКЭА. – 2011. – 93 с.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) № 51-ФЗ от 30.11.1994 (в ред. ФЗ от 08.12.2020 № 427-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.
5. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 7 февраля 1992 г. (в ред. от 08.12.2020 № 429-ФЗ) // Российская газета. – 1996. – № 8.
6. Ломакина И.Г. Защита прав потребителей: учебное пособие / И.Г. Ломакина. – Новосибирск: СибАГС. – 2015. – 180 с.
7. Селянин А.В. Защита прав потребителей: учебное пособие для вузов / Селянин А.В. – М.: Юстицинформ. – 2015. – 248 с.
8. Яковлев В.Ф. Гражданско-правовой метод регулирования общественных отношений / В.Ф. Яковлев. – М.: Статут. – 2015. – 209 с.