УДК 347.4 DOI: 10.22394/2074-7306-2019-1-4-114-118

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

Авакян Каринэ Сирасовна кандидат философских наук доцент кафедры «Коммерческое и предпринимательское право», ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» (344010, Россия, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1). E-mail: mail8386@mail.ru

Чистова Виктория Александровна кандидат экономических наук, доцент кафедры «Коммерческое и предпринимательское право», Донской государственный технический университет (344010, Россия, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1). E-mail: 751050@mail.ru

Аннотация

В настоящей статье рассматриваются проблемы совершенствования законодательства в области защиты прав потребителей, а также рассматриваются изменения в механизмах защиты законных интересов и прав потребителей в различных сферах экономики РФ.

Ключевые слова: *защита прав потребителей, правовое регулирование, способы защиты прав потребителей, недобросовестный продавец (поставщик), потребитель, финансовый уполномоченный, ЖКХ.*

Проблемы совершенствования потребительского законодательства имеют актуальное значение в современной России. Несмотря на богатую нормативную базу и большое количество органов, осуществляющих надзор и контроль, права потребителей часто нарушаются, а механизмы защит таких прав недостаточно эффективны.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» существует уже несколько десятилетий в практически неизменном виде. За период своего существования область применения существенно расширилась. Закон регулирует общественные отношения в различных областях экономической деятельности, а также областях, которые традиционно не относят к экономическим, таким, как образование, медицина, ЖКХ и т.д. Прежде всего, закон регулирует отношения, которые возникают между потребителями, производителями, а также исполнителями, импортерами, продавцами и владельцами агрегаторов, устанавливает необходимую и достаточную информацию о товарах или услугах (работах) при их реализации, права потребителей на приобретение надлежащего качества товаров, работ и услуг, отвечающих требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителей, а также их имущества и окружающей среды, а также просвещение, государственную и общественную защиту их интересов и определяет механизм реализации таких прав.

Актуальность рассмотрения вопросов, связанных с защитой прав потребителей, обусловлена, прежде всего, большим количеством нарушений в этой сфере в РФ. Потребитель, как экономически более слабая сторона, требует особого внимания как со стороны законодателя, а также со стороны государственных органов и органов местного самоуправления, деятельность которых тем или иным образом затрагивает сферу защиты прав потребителей. Помимо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав по-

требителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), в чьи непосредственные функции входит контроль и надзор в сфере защиты прав потребителей, определенные полномочия в этой области имеют прокуратура, органы местного самоуправления, полиция, а также различные государственные органы, как-то: министерство науки и образования РФ, здравоохранения, строительства и ЖКХ РФ, транспорта РФ, Центральный Банк РФ и т.д., каждый в рамках круга выполняемых ими функций.

Можно отметить, что за последние годы законодателем создана отдельная отрасль – потребительское право, основой которого является закон о защите прав потребителей. Помимо обширной нормативной базы разнообразной является и судебная практика. Верховный суд РФ регулярно выпускает обзоры судебной практики с разъяснениями по вопросам применения положений потребительского права к тем или иным правоотношениям.

В последние годы наибольшее количество спорных вопросов остаются в области розничной торговли, кредитования и финансовых услуг, ЖКХ, медицинские услуги. По данным Верховного суда Российской Федерации, в 2017 году суды рассмотрели 360 000 дел о защите прав потребителей, из которых четвертая часть – споры с кредитными учреждениями. Выросло также количество споров с микрофинансовыми организациями, выдающими займы "без надлежащей проверки финансового состояния заемщика и под огромные проценты", – отметил Лебедев В.М. [1].

Согласно статистическим данным, в РФ за 2018 год рассмотрено всего 262 684 дела о защите прав потребителей, из них 197 283 дела о защите прав потребителей в сфере торговли и услуг, 65 401 дело по спорам с финансовыми и кредитными учреждениями, при этом было удовлетворено, соответственно, 84,7 % дел, а по финансово-кредитным спорам –- 71,2 % [1].

Согласно социологическому опросу, проведенному в августе 2019 года Департаментом потребительского рынка Правительства Ростовской области, в области наиболее часты нарушения прав в сфере розничной торговли (46 %), вслед за ними идут коммунальные (41 %) и медицинские услуги (32 %)[2].

Чаще всего потребители жалуются на введение их в заблуждение кредитными учреждениями, а также на предоставление им недостоверной или неполной информации по условиям кредитования, задержку переводов, навязывание дополнительных платных услуг и т. д.

Для защиты прав потребителей в области предоставления кредитно-финансовых услуг был принят Федеральный закон N 123-ФЗ от 04.06.2018 года «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». В настоящем законе устанавливается должность уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, определяется его правовой статус, порядок досудебного урегулирования споров между потребителями и финансовыми организациями с помощью уполномоченного и процедура взаимодействия финансовых уполномоченных и финансовых организаций. Контроль и надзор за деятельностью финансового уполномоченного осуществляется Банком России.

В связи с введением должности финансовых уполномоченных с 01июня 2019 года изменился порядок урегулирования споров со страховыми компаниями. В настоящее время потребитель, после направления претензии в страховую компанию, в случае несогласия с ответом или отсутствием такового, должен обратиться к финансовому уполномоченному. Финансовые организации должны организовать свое взаимодействие с финансовыми уполномоченными в определенные законом сроки.

Даты начала обязательного взаимодействия определены следующим образом:

---

[1] Статистика гражданского судопроизводства. Агентство правовой информации – [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://stat.апи-пресс.рф/stats/gr/t/22/s/29, [свободный доступ], дата обращения: 11.11.2019.

[2] Жители Ростовской области уверены в защите своих прав – [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.zppdon.ru/news/11831/, [свободный доступ], дата обращения: 11.11.2019.

- для страховых организаций, осуществляющих деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного) – с 1 июня 2019 года;
- для всех страховых организаций (кроме, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование организаций) – с 28 ноября 2019 года;
- для всех микрофинансовых организаций – с 1 января 2020 года;
- для всех кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов - с 1 января 2021 года.

Финансовые организации также вправе, начиная с 03 декабря 2018 года, организовывать на добровольной основе взаимодействие с финансовыми уполномоченными. Для удобства потребителей обращение к финансовому уполномоченному возможно как письменно, так и в электронной форме. До полного введения в действие всех положений закона, потребители, в случае отсутствия кредитной или финансовой организации в Реестре или Перечне организаций, с которыми взаимодействует финансовый уполномоченный, имеют право обратиться непосредственно в суд за защитой своих прав и законных интересов, без обращения к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг.

По данным Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, в течение третьего квартала 2019 года в СОФДУ поступило 37062 обращений, 96,1 % из которых – споры по договорам ОСАГО. Финансовыми уполномоченными было принято 6636 решений по существу спора, из которых 3512 (или 53 %) требования потребителей были удовлетворены[1].

В отношении договоров, которые были заключены до 3 сентября 2018 года (услуг, которые были оказаны или должны были быть оказаны до 3 сентября 2018 года), т.е. даты вступления в силу закона, потребители могли по своему усмотрению для решения спорных ситуаций обратиться как к финансовому уполномоченному, так и в судебном порядке без предварительного обращения к финансовому уполномоченному.

В течение нескольких последних лет резко выросло количество споров между потребителями финансовых услуг и кредитно-финансовыми организациями. Это касается страховых компаний в части заключения договоров страхования (например, ОСАГО, КАСКО и т.д.), навязывания дополнительных платных услуг, выплат по договорам страхования и другие нарушения. Банки и микрофинансовые организации в связи с навязыванием дополнительных платных услуг, процедурой взыскания денежных средств с должников, другими нарушениями также продемонстрировали резкий рост обращений в суды. Этот факт подтверждается статистическими данными. Так, например, по данным Российского союза автостраховщиков в 2017 году средние выплаты по ОСАГО снизились на 23,9 % и составили 17,9 тыс. рублей, а также выросло количество отказов страхователям в выплате – на 12,4 % (до 287,2 тыс. шт.)[2].

Введение института финансовых уполномоченных позволит значительно снизить нагрузку на суды, а также оптимизировать для потребителей порядок и сроки защиты своих прав и законных интересов в сфере кредитно-финансовых отношений, т.к. решения финансовых уполномоченных согласно закону обязательны для исполнения. В 2017 – 2018 году на базе Банка России обсуждалась разработка профессиональных стандартов для СРО, в том числе по работе с потребителями, в целях наведения порядка в системе оказании услуг потребителям.

---

[1] Руководитель СОДФУ рассказала об итогах деятельности Службы в 3 квартале 2019 года – [Электронный ресурс] Режим доступа: https://finombudsman.ru/news/Rukovoditel_SODFU_rasskazala_ob_itogah_deyatelnosti_sluzhbi_v_3_kvartale_2019_goda/, дата обращения: 14.11.2019.

[2] Аналитика – [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://autoins.ru/analitika/, дата обращения: 14.11.2019.

Одной из проблемных областей защиты прав и законных интересов потребителей являются также споры в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Федеральный закон от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» определяет права потребителей на получение качественных услуг (работ) и предоставление их в разумные сроки, в том числе, в области ЖКХ, а также получение информации об этих услугах (работах) и их исполнителе. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах», в развитие закона содержат требования о предоставлении соответствующих законодательству коммунальных услуг, отвечающих требованиям безопасности жизни и здоровья потребителей и безопасными для окружающей среды (чистая вода, отопление в определенные органами местного самоуправления сроки, своевременный вывоз мусора и т. д.). Основные проблемы, с которыми сталкиваются потребители – отсутствие горячего водоснабжения, слабый напор воды или температура, некачественная уборка придомовой территории и мест общего пользования, несвоевременный вывоз мусора, резкое изменение напряжения тока, сбои в отопительной системе (недостаточная температура, отключение) и т.д. Главной же проблемой, с которой сталкиваются граждане, является высокие тарифы ЖКХ.

Особенность споров с поставщиками коммунальных услуг заключается в том, что они, обычно, являются естественными монополистами. У потребителя отсутствует какая-либо альтернатива получения услуг у других поставщиков, кроме того, потребитель в данном случае выступает как более слабая сторона. Поэтому, чаще всего, практика складывается таким образом, что потребители предпочитают не обращаться в судебные и административные органы за защитой своих прав и законных интересов.

Для развития взаимодействия поставщиков с потребителями в 2018 году введена единая информационная система ГИС ЖКХ, которая призвана упорядочить отношения между субъектами рынка ЖКХ и начисление платы за коммунальные и другие услуги. По данным официального сайта ГИС ЖКХ, по состоянию на 14.11.2019 год в информационной системе зарегистрировано 96751 организаций, 1362010 многоквартирных домов, 18785357 жилых домов, в том числе, в Ростовской области: организаций – 3801, многоквартирных домов – 23380[1]. Также потребители могут использовать ГИС ЖКХ для подачи жалоб и претензий к управляющим компаниям и ресурсоснабжающим организациям. За период с 2016 по 2019 гг. в РФ информационной системой было зафиксировано 18833 административных правонарушения, из них судами общей юрисдикции вынесено 3086 постановлений, а Государственной жилищной инспекцией – 8418 постановлений. Основные нарушения закона зафиксированы по ст.7.23 КоАП (Нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами), ч.1 ст.19.8.1 КоАП, ч.1 ст.19.5 КоАП, ч.1 ст.19.7.1 КоАП, ч.2 ст.14.6 КоАП (Занижение регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного), занижение установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам и тому подобному), нарушение установленного порядка регулирования цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного), а равно иное нарушение установленного порядка ценообразования), ч.2 ст.13. Таким образом, в области жилищно-коммунального хозяйства пока отсутствует эффективный способ защиты прав и законных интересов потребителей. Одной из возможностей для разрешения споров между потребителями и ресурсоснабжающими организациями и управляющими компаниями было бы введение возможности подачи кол-

[1] Государственная информационная система Жилищно-коммунального хозяйства РФ [Электронный ресурс] – Режим доступа:https://dom.gosuslugi.ru/#!/implementation-map - [свободный доступ], дата обращения: 15.11.2019.

лективных исков, правом предъявления требования о компенсационных выплатах группам потребителей.

В заключение можно отметить, что в последнее время в сфере защиты прав потребителей наметилась тенденция к формированию новых административных способов разрешения споров между потребителями и субъектами экономической деятельности. Появляются новые государственные органы и информационные системы, призванные оптимизировать и ускорить процедуру подачи жалоб и претензий потребителями, прежде всего, с целью снижения нагрузки на судебную систему.

Литература

1. *Ефименко Е*. Верховный суд подвел итоги работы судов за 2017 год [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://pravo.ru/story/200608/, [свободный доступ], дата обращения: 14.11.2019

Avagyan Karine Sirasovna, candidate of philosophical Sciences, associate Professor, the department of the "Commercial and business law», Don state technical university (1, Gagarin sq., Rostov-on-Don, 344010, Russian Federation).
E-mail: mail8386@mail.ru

Chistova Victoria Alexandrovna, candidate of economic Sciences, associate Professor, the department of the "Commercial and business law», Don state technical university (1, Gagarin sq., Rostov-on-don, 344010, Russian Federation).
E-mail: 751050@mail.ru

IMPROVEMENT OF LEGISLATION ON CONSUMER PROTECTION: CURRENT ISSUES

Abstract

This article considers the problems of improving legislation in the field of consumer protection, as well as the changes in the mechanisms of protection of legitimate interests and rights of consumers in various spheres of the Russian economy.

Key words: *consumer protection, legal regulation, methods of consumer protection, unfair seller (supplier), consumer, financial Commissioner, housing and communal services.*

References

1. Efimenko E. Verhovnyj sud podvel itogi raboty sudov za 2017 god [Elektronnyj resurs] – Rezhim dostupa: https://pravo.ru/story/200608/, [svobodnyj dostup], data obrashcheniya: 14.11.2019.