

УДК 366.5

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ:
СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ****Лобурева Алевтина Валерьевна,**

Магистрант 1 курса

ФГАОУ ВО "Волгоградский государственный университет"

400062, Волгоградская область, г.

Волгоград, просп. Университетский, д.100

e-mail: yuzm-242_655192@volsu.ru

Аннотация

В этой статье мы рассмотрим состояние защиты прав потребителей в Российской Федерации на текущий момент, ознакомимся с работой государства по совершенствованию института защиты прав потребителей, проанализируем новые поправки в Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Ключевые слова: защита прав потребителя, нарушения, законодательство РФ, цифровизация экономики.

**PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN THE RUSSIAN FEDERATION:
CURRENT STATE AND PROSPECTS FOR DEVELOPMENT****Lobureva Alevtina Valeryevna,**

First-year master's student

Federal State Autonomous Education Institution of Higher Education

"Volgograd State University"

100 Prospect Universitetsky, Volgograd, 400062, Russia

e-mail: yuzm-242_655192@volsu.ru

ABSTRACT

In this article we will consider the state of consumer protection in the Russian Federation at the current moment, get acquainted with the work of the state to improve the institute of consumer protection, analyze the new amendments to the Law of the Russian Federation of 07.02.1992 № 2300-1 (ed. 08.08.2024) «On Protection of Consumer Rights» (hereinafter - the Law on Consumer Protection).

Keywords: consumer protection, violations, Russian law, digitalization of the economy.

В последние годы защита прав потребителей в Российской Федерации приобретает особую актуальность в связи с изменениями на рынке и ростом цифровизации экономики. Современное законодательство, представленное федеральными и региональными законами, предназначено для обеспечения прав граждан в различных сферах потребления, включая товары, услуги и информацию. Однако на практике потребители сталкиваются с множеством проблем, связанных с недостатком информации о своих правах, а также с неэффективностью механизмов их реализации.

Ключевыми аспектами современного состояния являются усиление контроля над качеством товаров и услуг, развитие систем онлайн-подачи жалоб и обращений, а также активизация работы общественных организаций, которые выступают в роли защитников прав потребителей. В перспективе необходимо укрепление правоприменительной практики, ее адаптация к новым условиям, связанным с появлением инновационных технологий и интернет-торговли. Также важным шагом является улучшение образовательных программ, направленных на повышение правовой грамотности граждан, что позволяет более активно защищать свои интересы и взаимодействовать с органами власти.

Важнейшей частью защиты прав потребителей является эффективное информирование граждан о их правах и обязанностях. В современном мире многим не хватает информации о законодательно установленном механизме защиты, что зачастую приводит к нарушению прав потребителей. Для решения этой проблемы необходимо развивать систему просвещения, включая семинары, онлайн-курсы и информативные кампании. Образовательные инициативы помогут создать более сообщества, которые осознают свои права и способны противостоять недобросовестным практикам.

Также стоит отметить растущую значимость цифровых платформ. Онлайн-системы подачи жалоб и обращения в органы контроля становятся все более распространенными. Это позволяет значительно ускорить процесс рассмотрения жалоб и улучшить взаимодействие между гражданами и государственными, а также негосударственными учреждениями. Тем не менее, необходимо обеспечить безопасность и прозрачность этих систем, чтобы повысить доверие потребителей.

С другой стороны, развитие международного сотрудничества в области защиты прав потребителей может стать следующим шагом к улучшению существующих механизмов. Изучение практик других стран, адаптация их к российским реалиям позволит поднять уровень защиты на новый уровень. В конечном итоге, создание эффективной, устойчивой и доступной системы защиты прав потребителей станет приоритетной задачей для государства и общества в целом [2].

В последние годы мы стали свидетелями значительного числа иностранных компаний, объявляющих о своем уходе с российского рынка. Этот процесс вызвал бурные обсуждения, в которых затрагиваются вопросы защиты прав потребителей. Ситуация требует внимательного анализа, поскольку уход компаний может привести к различным нарушениям прав граждан, что, в свою очередь, вызывает необходимость в правовой защите.

Согласно российскому законодательству, иностранные компании, осуществляющие свою деятельность на территории страны, являются субъектами гражданского права¹. Это значит, что они обязаны соблюдать все нормы, касающиеся защиты прав потребителей, даже если решают прекратить свою деятельность. Роспотребнадзор², как главный

¹ Федеральный закон от 03.08.2018 N 290-ФЗ (ред. от 08.08.2024) "О международных компаниях и международных фондах"

² О пресечении оборота непродовольственной продукции, не отвечающей обязательным требованиям // Роспотребнадзор URL: <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/news/regional/241144> (дата обращения: 15.12.2024).

контрольный орган в этой сфере, напомнил, что обязательства перед потребителями не исчезают автоматически с выходом компании из бизнеса.

Важно отметить, что прекращение деятельности иностранной компании в России подразумевает не просто заявление о выходе, но и юридическую ликвидацию. Этот процесс требует соблюдения определенных процедур, включая уведомление кредиторов и исполнение обязательств перед ними. Таким образом, компании не могут просто игнорировать свои обязательства, даже если они решают больше не работать на российском рынке.

С уходом компаний из России возникает ряд потенциальных нарушений прав потребителей [1]. Наиболее распространенные из них включают:

1. Неисполнение судебных решений. Если компания была обязана выполнить судебное решение, уход с рынка не освобождает её от этой ответственности.

2. Прекращение сервисного обслуживания. Многие компании, уходя, прекращают предоставление услуг, что может привести к неудовлетворенности клиентов, особенно если они приобрели долгосрочные подписки или услуги.

3. Отказ в возврате или обмене товара. Потребители могут столкнуться с проблемами при попытке вернуть или обменять товары, особенно если у них нет четкой информации о том, как действовать в таких случаях.

4. Несоответствие ценников. Уходящие компании могут оставить на полках магазинов старые ценники, что также может ввести потребителей в заблуждение.

5. Проблемы с подарочными сертификатами. Часто возникает вопрос о том, что делать с подарочными сертификатами, которые не могут быть использованы после прекращения деятельности компании.

Как отметил Павел Патрикеев, руководитель юридического отдела хостинг-провайдера REG.RU: «каждый случай ухода компании индивидуален»³. Некоторые компании действительно закрывают свои офисы и прекращают обслуживание, в то время как другие могут приостановить деятельность, сохраняя при этом юридические обязательства. Это создает неоднозначную ситуацию, когда потребители могут не знать, как действовать в случае возникновения проблем.

Беря во внимание сложность процедуры ликвидации юридического лица и вывод его имущества за рубеж, высоки шансы потребителя соблюсти обязательные процедуры и обратиться с требованием к юридическому лицу до наступления последствий, которые сделают невозможным исполнение решения суда и, соответственно, невозможным получение потребителем денежных средств.

На сегодняшний день защита прав через суд, в том числе с привлечением Роспотребнадзора, как это продемонстрировала ситуация с ИКЕА, нельзя назвать универсальным средством защиты. Это связано с тем, что юридические лица иностранных поставщиков, которые вели бизнес либо напрямую, либо через представительства, могут просто прекратить свое существование или остаться безнаказанными, а заставить производителей через суд импортировать необходимые комплектующие не получится.

Тем не менее, вероятность привлечения компаний к ответственности в судебном порядке достаточно высока, поскольку суды в целом признают, что санкции не служат основанием для нарушения договорных условий и дискриминации, подчеркивает эксперт. Например, Арбитражный суд Москвы в деле между автономной НКО и IT-компанией Google LLC, а также ее фактическим представительством в России – ООО «ГУГЛ», признал недействительным односторонний отказ от договоров на предоставление услуг (Решение Арбитражного суда г. Москвы от 28 марта 2022 г. по делу № А40-132383/2021). Суд пришел

³ Защита прав потребителей в текущей ситуации // ГАРАНТ.РУ URL: <https://www.garant.ru/article/1556120/> (дата обращения: 15.12.2024).

к выводу, что действия компании по блокировке аккаунта и канала на YouTube, принадлежащего истцу, являются незаконными, так как они противоречат основным нормам как российского, так и международного права.

Уход иностранных компаний из России – это сложный процесс, который затрагивает не только бизнес, но и права потребителей. Важно, чтобы граждане знали свои права и могли защищать их в случае необходимости. Роспотребнадзор и другие контролирующие органы играют ключевую роль в обеспечении соблюдения законодательства и защите интересов потребителей [4]. В условиях изменения рыночной ситуации важно быть внимательными и информированными, чтобы избежать возможных нарушений своих прав.

Защита прав потребителей – краеугольный камень справедливой и эффективной рыночной экономики. Для её совершенствования необходима активная государственная поддержка, выходящая за рамки простого декларирования намерений. Россия, осознавая эту важность, ещё в 2017 году на заседании Президиума Государственного Совета РФ утвердила план мероприятий в рамках Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей до 2030 года (Распоряжение Правительства РФ от 23 марта 2018 г. № 481-р)⁴. Этот документ, включающий 39 мероприятий, наметил вектор развития института защиты прав потребителей на долгосрочную перспективу.

Часть запланированных мер уже успешно реализована. В частности, законодательно закреплён перечень договорных условий, ущемляющих права потребителей, что является важным шагом к транспарентности и предотвращению недобросовестных практик со стороны бизнеса.

Одним из наиболее эффективных инструментов, внедрённых в рамках Стратегии, стал институт контрольной закупки (2017 г.), закреплённый в п. 1 ст. 16.1 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ⁵. Этот механизм позволяет государственным органам моделировать реальную ситуацию покупки товаров или услуг для выявления нарушений со стороны продавцов. Стоит отметить, что контрольная закупка позволяет эффективно бороться с такими распространёнными проблемами, как:

Реализация просроченных товаров. Выявление товаров с истекшим сроком годности – прямая угроза здоровью и безопасности потребителей.

Необоснованное повышение цен. Контроль за соблюдением ценообразования, особенно в социально значимых сегментах.

Обсчёты и обман при расчетах. Выявление мошеннических схем, направленных на незаконное извлечение прибыли за счёт потребителя.

Навязывание дополнительных услуг. Пресечение практики включения в стоимость покупки ненужных потребителю услуг.

Продажа товаров ненадлежащего качества. Проверка соответствия товаров заявленным характеристикам и требованиям безопасности.

Эффективность контрольных закупок крайне высока, так как в большинстве случаев удаётся выявить нарушения прав потребителей. Более того, сам факт существования такого инструмента стимулирует бизнес к саморегулированию и проведению внутреннего контроля, что способствует повышению общей культуры обслуживания.

Однако, несмотря на достигнутые успехи, работа по совершенствованию системы защиты прав потребителей должна продолжаться [3]. На сегодняшний день важно не

⁴ Распоряжение Правительства РФ от 23.03.2018 N 481-р «Об утверждении плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утв. Распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-п / https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_294630/

⁵ Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" от 26.12.2008 N 294-ФЗ (последняя редакция)

только последовательно реализовывать оставшиеся мероприятия, стратегии, но и их активная адаптация к новым вызовам современного мира, в частности, связанным с развитием электронной коммерции и цифровых технологий [2]. Это потребует совершенствования законодательства, разработки новых методов контроля и повышения уровня информированности потребителей о их правах и способах их защиты. Только комплексный подход, основанный на тесном взаимодействии государства, бизнеса и общественных организаций, позволит достичь поставленной цели — создать в России действительно эффективную и современную систему защиты прав потребителей.

Список литературы:

1. Белова, О. А. Трансформация судебной защиты прав потребителей в условиях санкционного давления на Российскую Федерацию // Правовая парадигма. 2023. № 3. С. 96-101.
2. Казаченок, О.П. Особенности защиты прав потребителей - участников внешнеторгового оборота в условиях цифровизации // Правовая парадигма. 2021. № 4. С. 41-46.
3. Ситдикова, Л.Б. Проблемы защиты прав потребителей // Российская юстиция. 2015. № 2. С. 17.
4. Галиуллин, Р.Р. Обзор отдельных проблем судебной практики по делам о защите прав потребителей // Знание. 2016. № 10-3 (39). С. 138-141.

References:

1. Belova, O.A. Transformation of judicial protection of consumer rights in the conditions of sanctions pressure on the Russian Federation // Legal Concept. 2023. № 3. С. 96-101.
2. Kazachenok, O.P. Features of the protection of consumer rights - participants of foreign trade turnover in the conditions of digitalization // Legal Concept. 2021. № 4. С. 41-46.
3. Sitdikova, L.B. Problems of consumer rights protection // Russian Justice. 2015. № 2. С. 17.
4. Galiullin, R.R. Review of some problems of judicial practice in cases of consumer rights protection // Znanie. 2016. № 10-3 (39). С. 138-141.