

Научная статья

УДК 347

doi:10.21685/2307-9525-2021-9-4-4

СТРУКТУРА И ОСОБЕННОСТИ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ РАЗВИТИЯ РЫНОЧНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Евгения Борисовна Казакова

Пензенский государственный университет, Пенза, Россия

1-janni@list.ru

Аннотация. *Актуальность и цели.* Тема защиты прав потребителей является актуальной. Отечественные исследователи по-прежнему затрагивают данный вопрос и предлагают различные методы его решения. На современном этапе проблема защиты прав потребителей является достаточно серьезной. Она значительна и в теории, и на практике, поскольку на законодательном уровне права потребителей защищены, но не всегда их получается отстоять в реальной жизни. Кроме того, наличие системы правовых актов, которые регламентируют защиту прав потребителей, предопределяет актуальность исследования основных положений действующего законодательства. Цель работы – исследование особенностей и иерархии законодательства в сфере защиты прав потребителей. Научная новизна заключается в авторском взгляде на проблему защиты прав потребителей, в исследовании данных вопросов с позиции законодательного регулирования, изучении особенностей защиты прав потребителей в условиях пандемии и выработке рекомендаций по решению указанной проблемы. *Материалы и методы.* Реализация исследовательских задач была достигнута на основе анализа действующего законодательства и различных точек зрения ученых с применением современных методов исследования: сравнительно-правового и формального анализа, системного и структурного методов, методов конкретизации и синтеза. *Результаты.* Исследована структура законодательства о защите прав потребителей, проанализированы положения основных нормативных актов в данной сфере, выявлены особенности и соотношение каждого из них. *Выводы.* Теоретическая важность работы заключается в том, что результаты исследования могут стать фундаментом для того, чтобы в будущем создавались положения, нацеленные на улучшение современной законодательной базы, которая касается защиты прав потребителей. На основе проведенного исследования сделан вывод о том, что законодательство в сфере защиты прав потребителей носит комплексный характер и, несмотря на все вносимые изменения, требует дальнейшего совершенствования.

Ключевые слова: права потребителя, защита прав, гражданское законодательство

Для цитирования: Казакова Е. Б. Структура и особенности законодательства о защите прав потребителей на современном этапе развития рыночных отношений // Электронный научный журнал «Наука. Общество. Государство». 2021. Т. 9, № 4. С. 27–36. doi:10.21685/2307-9525-2021-9-4-4

Original article

STRUCTURE AND FEATURES OF CONSUMER PROTECTION LEGISLATION AT THE PRESENT STAGE OF MARKET RELATIONS DEVELOPMENT

Evgeniya B. Kazakova

Penza State University, Penza, Russia

1-janni@list.ru

Abstract. *Background.* At the present stage, consumer protection is highly relevant. Russian scientists continue exploring this problem and offering various methods for its solution. The problem of consumer protection is significant both in theory and in practice, since consumer rights are protected at the legislative level, but it is not always possible to

defend them in real life. In addition, the present system of legal acts regulating the protection of consumer rights predetermines the relevance of studying the main provisions of the current legislation. The purpose of the paper is to examine the features and hierarchy of legislation in the field of consumer protection. The scientific novelty lies in the author's view of consumer protection, in the study of this problem from the standpoint of legislative regulation, in the study of the features of consumer protection in a pandemic and in the development of recommendations for solving this problem. *Materials and methods.* The tasks are accomplished following the analysis of the current legislation and various viewpoints of scientists and using the modern research methods: comparative legal and formal analysis, system and structural method, specification and synthesis. *Results.* The structure of legislation on consumer rights protection is studied, the provisions of the main legal acts in this field are analyzed, their features and correlation are identified. *Conclusions.* The theoretical relevance of the paper is that the study may lay the foundation for creating further provisions in order to improve modern legislation on consumer protection. The study concludes that legislation in the field of consumer protection is complex and, despite all the changes introduced, requires further enhancement.

Keywords: consumer rights, protection of rights, civil legislation

For citation: Kazakova E.B. Structure and Features of Consumer Protection Legislation at the Present Stage of Market Relations Development. *Elektronnyy nauchnyy zhurnal "Nauka. Obshchestvo. Gosudarstvo" = Electronic scientific journal "Science. Society. State"*. 2021;9(4):27–36. (In Russ.). doi:10.21685/2307-9525-2021-9-4-4

Главнейшим документом, который обеспечивает защиту прав и свобод населения, является Конституция России. Статья 7 Конституции гласит, что Россия является социальным государством. Это значит, что политика страны должна быть нацелена на обеспечение достаточного уровня благосостояния граждан, также важно уделять особое внимание охране здоровья населения¹. Существует немало методов, благодаря которым можно достичь поставленной цели, но основным является регламентация особенностей защиты потребительских прав на законодательном уровне. Эта проблема очень актуальна, как и ее отражение в законодательстве.

Государство должно особое внимание обращать на аспект защиты потребительских прав. Помимо этого, важно позаботиться о сохранении здоровья и достаточного уровня безопасности граждан России. Решить поставленную задачу можно путем соответствующих нормативных актов, которые будут регулироваться на государственном уровне. Также важно предусмотреть ответственность, к которой будут привлекаться нарушители прав потребителей [1, с. 22].

Проблематика защиты прав населения имеет огромную социальную важность, поэтому многие ученые проводили исследования на данную тему. В некоторых случаях она становилась предметом дискуссий среди юристов [2, с. 7; 3, с. 27; 4, с. 35]. Кроме того, можно проследить множество проявлений данного вопроса в судебной практике, когда решения суда были нацелены на разрешение тех или иных споров, касающихся обеспечения прав жителей России на качество приобретаемых товаров, услуг [5, с. 22].

В широком значении защита прав потребителей представляет собой целый набор мер, которые государство принимает для того, чтобы регулировать взаимоотношения в социуме. Подобные отношения, помимо прочего, формируются между покупателем и продавцом. Покупателем в рассматриваемом случае является определенный человек, который покупает продукцию для домашнего или бытового использования, не планируя продавать ее в дальнейшем. Продавцом же является конкретный субъект коммерческой деятельности. Это может быть продавец или изготовитель продукции. Упомянутые меры, которые принимает государство, состоят из определения перечня прав потребителей; установления возможных видов нарушений таких прав; разработки инструмента защиты прав покупателей;

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 г.) // Правовой сервер Консультант-Плюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 25.09.2021).

установления ответственности, которую понесут виновники за нарушение прав потребителей [5, с. 22].

Говоря об особенностях рыночной экономики, можно отметить, что практически все люди, которые покупают те или иные товары либо услуги, должны иметь гарантию защиты своих прав. Это регламентировано актуальным законодательством.

Отличительной чертой законодательства о защите прав потребителей выступает взаимная связь всех положений, в нем содержащихся, с нормами специальных законов федерального значения, которые определяют права потребителей продукции, работ либо услуг [6, с. 3].

В вводной части Закона «О защите прав потребителей»¹ определяется область его действия. Кроме того, именно там можно найти определения различных терминов и понятий, которые рассматриваются в законе. Не стоит недооценивать важность вводной части закона, поскольку именно благодаря ей в ряде случаев удастся понять, можно ли применять закон в конкретной ситуации. Кроме того, там же представлены толкования, которые пригодятся в процессе применения закона [7, с. 12].

Стоит также отметить, что наибольшей важностью в рассматриваемом аспекте отличаются нормы гражданского права. Но при этом важно также обозначить роль уголовного, административного и предпринимательского права. Без всех перечисленных норм обеспечение защиты прав покупателей в принципе не представляется возможным [8, с. 9].

В качестве примера можно привести определенные положения предпринимательского права. Некоторые из них регламентируют обеспечение надлежащего качества продукции. Соответственно, это выступает гарантией того, что товар безопасен и может быть продан потребителю. Указанные аспекты закреплены в ст. 7 Закона «О защите прав потребителей»².

Можно сделать вывод, что отличительной чертой действующего на данный момент законодательства, касающегося защиты прав потребителей, является его отнесение к отдельной законодательной сфере. Это связано с тем, что многие нормативные акты принадлежат к разным областям рыночных и социальных взаимоотношений. На основании исследования на предмет отличительных характеристик законодательства в рамках рассматриваемой проблемы можно сделать вывод, что такое законодательство имеет комплексную природу [9, с. 4].

Исследователи Т. Левшина и А. Шерстобитов высказывали мнение насчет практической реализации законодательства в сфере защиты прав потребителей, что «нормативные акты, которые в него входят, должны являться комплексной сферой законодательства. Данная сфера при этом находится в прямой взаимосвязи с отраслевыми законодательными положениями и заимствует из них различные категории: договор, вину и прочие. Без их использования практическое применение упомянутого закона не представляется возможным.

Учитывая все сказанное выше, стоит отметить, что очень важно продолжать развивать и улучшать законодательство, которое касается защиты прав потребителей. Можно также сказать, что комплексная природа законодательства по данной теме является структурным образованием вторичного типа в общей законодательной системе. В нее также входят положения других правовых сфер» [7, с. 28–29].

Примерно такого же мнения придерживался исследователь М. Чельшев, который считал законодательство по рассматриваемой проблематике совокупностью различных нормативных положений из разных правовых отраслей. Именно с помощью данной совокупности, по мнению исследователя, инструмент защиты потребительских прав может быть действенным и эффективным. Кроме

¹ О защите прав потребителей : закон РФ № 2300-1 от 7 февраля 1992 г. // Правовой сервер Консультант-Плюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 25.09.2021).

² Там же.

того, благодаря применению правовых норм из разных отраслей можно добиться определения ответственности, которую понесут нарушители прав потребителей. Данное законодательство можно назвать внешним проявлением действующего на данный момент разноотраслевого института защиты потребительских прав. Этот институт опирается на различные нормативные акты, касающиеся субъективных потребительских прав [10, с. 10].

Предметом упомянутого института являются общественные отношения, которые регулируются законодательными положениями о защите прав потребителей. Подобные взаимоотношения отличаются многоуровневостью и значительным разнообразием, поэтому не представляется возможным составить их четкий список [9, с. 3]. Именно по этой причине имеющиеся на данный момент особенности предмета законодательства, которое касается рассматриваемой темы, обуславливают наличие двух категорий социальных правовых взаимоотношений:

- 1) в области охраны прав потребителей, которые ставят первоочередной задачей реализацию частных интересов;
- 2) в области охраны прав потребителей, главной задачей которых выступает реализация общественных интересов.

Рассмотрим подробнее указанные виды отношений.

В первом пункте приведены отношения, которые опираются на признание свободы людей, являющихся участниками гражданского оборота. В данном случае понятие свободы рассматривается в контексте совершения различных действий, которые не противоречат положениям, указанным в п. 1 ст. 2 ГК РФ¹. В данной статье указывается, что гражданское законодательство регулирует различные обязательства сторон: как имущественного, так и неимущественного типа, закрепленные в договорах или других аналогичных документах. Все возможные виды таких взаимоотношений базируются на принципах равенства, принятии независимых решений, добросовестности, разумности и т.д. Соответственно, первая категория состоит из обязательств, например, договорного типа. Заключается договор между покупателем и продавцом (или изготовителем), в котором прописаны права и обязанности обеих сторон.

В пункте 1 Постановления Пленума Верховного Суда России № 17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»² указывается, что к первой категории взаимоотношений относятся те, при которых с одной стороны выступает покупатель, а с другой – продавец или изготовитель. При этом указывается, что покупателем является человек, который приобретает продукцию или услуги для себя, своей семьи или друзей, для личного, бытового или семейного пользования, но не для предпринимательской деятельности.

Теперь рассмотрим особенности второй категории. Они базируются не на равных отношениях, а на подчинении, когда действия тех или иных субъектов для охраны прав потребителей вызываются методом принуждения со стороны государства. Отличительной чертой подобных отношений является то, что с одной стороны всегда выступает государство. Оно может вести свою деятельность через определенные госорганы. С другой стороны выступает контрагент покупателя. В качестве примера можно привести отношения, которые касаются лицензирования различной деятельности. Также к этому аспекту можно причислить процесс сертификации различной продукции и ее отнесение к существующим стандартам. Таким образом, можно сказать, что потребитель не участвует в подобных отношениях. Но даже в этом случае есть определенные исключения. Примером может стать подача заявления в суд со стороны покупателя, если его права были нарушены. Другими словами, к данной категории относятся различные публично-правовые взаимоотношения [11, с. 7].

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) № 51-ФЗ от 30 ноября 1994 г. // Правовой сервер КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_5142/ (дата обращения: 26.09.2021).

² О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 от 28 июня 2012 г. // Правовой сервер КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885/ (дата обращения: 26.09.2021).

Подобное разделение интересов на две категории (частные и общественные) говорит о том, что первые в данном случае регулируются положениями гражданского права, вторые – нормами публично-правовых отраслей. Именно поэтому для более детального анализа стоит изучить мнения разных авторов по этой теме.

Исследователь А. Райлян считает целесообразным выделение четырех категорий отношений, которые опираются на Закон «О защите прав потребителей»:

1) отношения имущественного типа, которые наблюдаются между покупателями и продавцами (или изготовителями). Подобные взаимоотношения обычно складываются в процессе купли-продажи различных товаров, выполнения работ и оказания услуг. Именно такие отношения являются наиболее популярными и отличаются гражданско-правовым характером;

2) отношения публичного типа, которые складываются при контролировании госорганами процесса соблюдения законодательных норм и правил всеми участниками рыночных отношений. Чаще всего такие отношения носят административно-правовой характер. Антимонопольные комитеты также контролируют качество и безопасность предоставляемых услуг и товаров;

3) отношения муниципального характера, складывающиеся во время того, как муниципальные органы применяют свои полномочия в вопросах охраны прав потребителей;

4) корпоративные (общественные) отношения, которые отличаются реализацией защиты потребительских прав различными ассоциациями и объединениями [12, с. 21].

Отдельно следует сказать о том, что данная позиция исследователя во многом отражает особенности актуального законодательства по рассматриваемой теме. В качестве примера можно сказать, что отношения имущественного характера регулируются несколькими статьями гл. 1–3 Закона «О защите прав потребителей». Кроме того, определение всех перечисленных типов отношений содержится в гл. 4 того же Закона.

Исследователь А. Райлян уверен, что рыночные отношения частного-правового типа отличаются гражданским характером. Это говорит о том, что их регулирование проводится соответствующим правовым способом. Такой метод имеет следующие особенности:

- равенство всех участников потребительских отношений с юридической точки зрения;
- возможность выбирать линию поведения в той или иной ситуации;
- имущественная ответственность;
- судебный порядок защиты потребительских прав, которые были нарушены [13, с. 14].

Анализ комплекса теоретико-практических проблем в области защиты прав потребителей показывает актуальность функционирования правового института. Наличие мощной системы контроля во главе с уполномоченными государственными органами позволяет регулировать отношения среди большого количества контрагентов. Механизм совершенствования действующих моделей тесно коррелирует с законодательными нормами.

Теперь рассмотрим иерархию нормативных актов в сфере защиты прав потребителей.

Регулирование взаимоотношений в сфере защиты прав потребителей осуществляется ст. 1 Закона «О защите прав потребителей»¹. Именно эта статья обуславливает структурные особенности действующего законодательства в данном аспекте.

Если разделить все существующие нормативные положения по их юридической силе, получится выделить четыре степени:

- 1) Гражданский кодекс РФ;

¹ О защите прав потребителей : закон РФ № 2300-1 от 7 февраля 1992 г. // Правовой сервер Консультант-Плюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 25.09.2021).

- 2) Закон «О защите прав потребителей»;
- 3) иные законы;
- 4) иные нормативные акты.

В любом случае все акты и положения опираются на ГК РФ, который регулирует практически все аспекты взаимоотношений между покупателями и продавцами.

Продолжая рассматривать структуру действующего законодательства, которое направлено на защиту потребительских прав, можно выделить ряд степеней нормативных актов. Например, можно проследить иерархические особенности норм – как в вертикальном, так и в горизонтальном порядке. Данные нормы регулируют отношения по защите прав потребителей.

Уместно привести мнение М. И. Брагинского и В. В. Витрянского: «Благодаря иерархической структуре вертикального типа можно узнать, на каких уровнях принимаются различные акты и положения. А благодаря структуре горизонтального типа можно понять, насколько приоритетными являются те или иные нормы, занимающие равное положение по вертикали».

В ст. 3 Гражданского кодекса России указаны всевозможные виды актов федерального уровня, которые включают в себя различные положения, определяющие особенности гражданских отношений. Помимо этого, в данной статье имеются границы действия всех указанных актов. Проще говоря, представлены вертикальные иерархические правовые источники» [10].

Ранее уже упоминалось, что Гражданский кодекс России имеет особую важность в законодательной сфере, которая касается защиты прав потребителей.

Основные положения, которые касаются защиты прав потребителей, указаны в ч. 2 ГК РФ. К их числу относятся гл. 30 «Купля-продажа» (параграф 2 «Розничная купля-продажа», параграф 6 «Энергоснабжение»); гл. 34 «Аренда» (параграф 2 «Прокат»); гл. 37 «Подряд» (параграф 2 «Бытовой подряд»); гл. 39 «Оказание услуг» и пр. [14, с. 148].

Современная система общественных отношений формируется с учетом действующих норм права. Механизм разработки и утверждения федеральных законов тесно коррелирует с текущей ситуацией, которая сложилась в обществе. Правовая база отвечает за регулирование широкого спектра вопросов с учетом конституционных прав и свобод граждан РФ.

Фундаментальную основу защиты прав потребителей составляет Закон «О защите прав потребителей» № 2300-1, который был принят 7 февраля 1992 г.¹ Разработка нормативного акта осуществлялась на основе правоприменительной практики. В процессе становления государственности и развития торговых отношений в него вносилось много поправок и дополнений. Данные действия были направлены на модернизацию и повышение эффективности действующей системы. На сегодняшний день нормативно-правовой акт включает четыре главных раздела.

Отдельного внимания заслуживает преамбула. Именно здесь приведены четкие определения базовых понятий, которые отражают особенности отношений по защите прав потребителей. Акцент также делается на участниках отношений: потребителе, производителе, продавце и пр.

Раздел I называется «Общие положения». Здесь подробно расписаны механизмы взаимодействия между всеми участниками процесса. Основанием для возникновения договорных отношений является официально подписанное соглашение купли-продажи, выполнения определенного объема работ, предоставления услуг.

Раздел II «Защита прав потребителей при продаже товаров» регламентирует порядок взаимодействия продавца с покупателем.

Раздел III «Защита прав потребителей при выполнении работ/предоставлении услуг» посвящен вопросам регулирования отношений между контрагентами по договорам подряда и оказания услуг.

¹ О защите прав потребителей : закон РФ № 2300-1 от 7 февраля 1992 г. // Правовой сервер Консультант-Плюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 25.09.2021).

Раздел IV «Государственная и общественная защита прав потребителей» уделяет внимание механизму контроля за соблюдением требований закона. Данная функция выполняется соответствующим органом на федеральном уровне. Также возможны варианты взаимодействия объединений общественного типа.

Современная система защиты прав потребителей постоянно претерпевает изменения на фоне нестабильной рыночной конъюнктуры. В этой связи любые нововведения должны найти отражение в законодательных актах. Основу действующей нормативно-правовой базы составляют следующие элементы:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ¹;

2. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ²;

3. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ³;

4. Федеральный закон «О рекламе» от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ⁴.

Стандартизация взаимодействия между всеми участниками процесса представляет собой важный этап становления системы государственности. Интересным является мнение правоведа А. Шульги, что Федеральный закон «О техническом регулировании» качественно дополняет прочие нормативно-правовые акты в области защиты прав потребителей. С его помощью существенно расширяется база понятий и четко регламентируется механизм проведения специализированных работ [14, с.150].

Согласно положениям ГК РФ все законы и иные нормативно-правовые акты должны соответствовать ГК РФ. Указы Президента и постановления Правительства, принимаемые во исполнение ГК РФ и законов, не должны им противоречить или содержать нормы, которые не соответствуют вышестоящему нормативному акту.

При разборе конфликтных ситуаций особое внимание уделяется правительственным постановлениям, которые регламентируют порядок рассмотрения различных споров, претензий, тяжб. Законодатель предусмотрел ряд особенностей данного процесса и отобразил их в п. 2 ст. 1 Закона «О защите прав потребителей».

Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

Система правоприменительной практики постоянно расширяется за счет официальных постановлений Верховного Суда. Функциональное предназначение процессуального документа сводится к комплексному обеспечению гарантий и максимизации эффективности защиты прав потребителей. Одной из приоритетных задач действующего законодательства является обеспечение условий для нормальных гражданских правоотношений. Профессиональные юристы, нотариусы внимательно следят за обновлением обзоров Верховного Суда РФ. В публикациях содержится развернутая информация о судебной практике, вариантах разрешения тяжелых ситуаций и прочие организационные аспекты [14, с. 150].

¹ О техническом регулировании : федер. закон № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 г. // Правовой сервер КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/ (дата обращения: 26.09.2021).

² О качестве и безопасности пищевых продуктов : федер. закон № 29-ФЗ от 2 января 2000 г. // Правовой сервер КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_25584/ (дата обращения: 26.09.2021).

³ О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения : федер. закон № 52-ФЗ от 30 марта 1999 г. // Правовой сервер КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_22481/ (дата обращения: 26.09.2021).

⁴ О рекламе : федер. закон № 38-ФЗ от 13 марта 2006 г. // Правовой сервер КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968/ (дата обращения: 26.09.2021).

Утверждение на законодательном уровне иерархии вертикального и горизонтального типов является действенным инструментом в плане контроля качества выпускаемых товаров, выполняемых работ, предоставляемых услуг. Функционирование данной системы нормативно-правовых актов осуществляется по ряду принципов, а именно:

- вытеснения более «старого» по дате закона «новым»;
- специализации документа;
- выраженности ключевых позиций.

Верховенство федеральных законов в общей иерархии свидетельствует о том, что данная система заточена под четко структурированные положения. Данного мнения придерживаются ученые М. И. Брагинский и В. В. Витрянский [10]. Выявление соответствия и противоречий норм является обычной практикой. Однако в некоторых случаях, которые связаны с защитой прав потребителей, ГК имеет главенствующее и приоритетное значение. Данный приоритет сохраняется даже по отношению к федеральным законам РФ.

Анализ иерархической структуры нормативно-правовых актов позволяет организовать информацию и проследить первостепенное значение ряда положений. Закон «О защите прав потребителей» призван оптимизировать взаимодействие между всеми участниками отношений и минимизировать риски по возникновению конфликтных ситуаций. Конкретизация правового статуса контрагентов направлена на прозрачность прав и обязательств, которые возникают при заключении договора. Данный принцип распространяется на различные субъекты хозяйствования. Функция контроля за отношениями возлагается на местные органы самоуправления и уполномоченные организации (Роспотребнадзор), а также прочие объединения общественного типа.

Особая роль в защите прав потребителей принадлежит Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения (Роспотребнадзору). Особенно в период пандемии Роспотребнадзор дает рекомендации гражданам, а также помогает им в защите их прав. Кроме того, Роспотребнадзор разработал рекомендации для бизнеса в условиях сохранения рисков распространения новой коронавирусной инфекции. Безусловно, пандемия коронавируса внесла свои коррективы в привычную жизнь. Введенные ограничения заставили компании пересмотреть условия заключения договоров, а потребители были вынуждены изменить структуру своих покупок, а также отказаться от некоторых видов услуг. При этом именно в условиях пандемии проблема защиты прав потребителей приобрела особую значимость. Наиболее частыми были нарушения в таких сферах, как туризм, авиаперевозки, онлайн-торговля, зрелищные мероприятия, заемно-кредитные отношения. У многих потребителей возникали сложности с возвратом денег при отказе от товаров или услуг. Государство в этот период приняло ряд нормативных актов, направленных на регулирование указанных отношений в сложившихся условиях, например, Федеральный закон от 3 апреля 2020 г. № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа» устанавливает предоставление так называемых «кредитных каникул», т.е. льготного периода, предусматривающего отсрочку погашения суммы основного долга и уплаты процентов. Также были внесены изменения в законодательство, касающиеся продажи лекарственных средств: была разрешена продажа безрецептурных лекарств через интернет-магазины.

Таким образом, мы видим, что устанавливая определенные ограничения, с одной стороны, и предоставляя определенные льготы в реализации своих прав гражданами-потребителями, с другой стороны, государство пытается сделать максимально возможное для защиты прав потребителей и при этом не допустить распространения новой коронавирусной инфекции.

Введение системы QR-кодов, социальное дистанцирование играют свою положительную роль. Кроме того, поддержка со стороны государства социально незащищенных граждан, а также субъектов малого и среднего бизнеса, которые

наиболее подвержены влиянию кризисных явлений, может стать действенным механизмом в устранении негативных последствий введенных мер по борьбе с COVID-19. Также следует продолжить разъяснительную работу о необходимости соблюдать все вводимые ограничения и предписания, направленные на преодоление распространения новой коронавирусной инфекции.

Подводя итог проведенному исследованию, необходимо отметить следующее. Действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей носит комплексный характер и призвано защищать права участников потребительских правоотношений. Сегодня продолжается активное исследование проблематики защиты потребительских прав. Анализ судебной практики позволяет объективно оценить сложившиеся ситуации и стандартизировать методологию по защите прав потребителей. Реализация на практике компенсационных механизмов осуществляется уполномоченными органами. Данные действия могут носить комплексный или самостоятельный характер.

Список литературы

1. Акопджанова М. О. Уголовно-правовая защита прав потребителей // Российская юстиция. 2019. № 9. С. 22–24.
2. Белов В. А. Потребительские правоотношения: место потребительского обязательства в системе права // Нотариус. 2017. № 7. С. 7–15.
3. Данилишев Р. А. Актуальные вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) // Арбитражный и гражданский процесс. 2016. № 5. С. 27–29.
4. Кархалев Д. Н. Способы защиты прав потребителей // Мировой судья. 2016. № 3. С. 35–39.
5. Чурочкина О. С. Эволюция развития института защиты прав потребителей в России (исторический и нормативно-правовой аспекты) // Гражданское общество в России и за рубежом. 2013. № 4. С. 22–26.
6. Солдатова В. И. Законодательство о защите прав потребителей: проблемы совершенствования // Право и экономика. 2015. № 1 (323). С. 3–10.
7. Дворецкий В. Р. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». М. : ГроссМедиа : Российский бухгалтер, 2009. 191 с.
8. Халилова Р. М. Защита прав потребителей : учеб. пособие. Махачкала : ДГУНХ, 2019. 186 с.
9. Валеев Д. Х., Васильевич В. П., Челышев М. Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / под общ. ред. М. Ю. Челышева. М. : Юрайт-М, 2003. 255 с.
10. Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Кн. 1: Общие положения. М. : Статут, 2005. 840 с.
11. Гафарова Г. Р. Защита прав потребителей : учеб. пособие / под ред. З. М. Фаткудинова. М. : Юстицинформ, 2018. 437 с.
12. Райлян А. А. Потребительское право России: Основные положения. СПб. : Юридический центр Пресс, 2005. 451 с.
13. Райлян А. А. Теоретические основы потребительского права России: цивилистическое исследование : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03. Казань, 2007. 45 с.
14. Шульга А. К. Источники правового регулирования защиты прав потребителей в Российской Федерации: общая характеристика // Общество и право. 2018. № 2. С. 148–154.

References

1. Akopdzhanova M.O. Criminal Legal Protection of Consumer Rights. *Rossiyskaya yustitsiya = Russian Justice*. 2019;(9):22–24. (In Russ.)
2. Belov V.A. Consumer Legal Relations: Place of Consumer Obligation in the System of Law. *Notarius = Notary*. 2017;(7):7–15. (In Russ.)
3. Danilishev R.A. Topical Issues of Consumer Protection when Performing Work (Providing Services). *Arbitrazhnyy i grazhdanskiy protsess = Arbitration and Civil Process*. 2016;(5):27–29. (In Russ.)
4. Karkhalev D.N. Ways of Protecting Consumer Rights. *Mirovoy sudiya = Magistrate Judge*. 2016;(3):35–39. (In Russ.)
5. Churochkina O.S. Evolution of the System of Consumer Protection in Russia (Historical and Regulatory Aspects). *Grazhdanskoe obshchestvo v Rossii i za rubezhom = Civil Society in Russia and Abroad*. 2013;(4):22–26. (In Russ.)

6. Soldatova V.I. Legislation on Consumer Rights Protection: Challenges of Improvement. *Pravo i ekonomika = Law and Economy*. 2015;(1):3–10. (In Russ.)
7. Dvoretzkiy V.R. *Postateynyy kommentariy k Zakonu Rossiyskoy Federatsii «O zashchite prav potrebiteley» = Article-by-Article Comments on the Law of the Russian Federation "On Protection of Consumer Rights"*. Moscow: GrossMedia: Rossiyskiy bukhgalter, 2009:191. (In Russ.)
8. Khalilova R.M. *Zashchita prav potrebiteley: ucheb. posobie = Protection of Consumer Rights: Study Guide*. Makhachkala: DGUNKh, 2019:186. (In Russ.)
9. Valeev D.Kh., Vaskevich V.P., Chelyshev M.Yu. *Kommentariy k Zakonu RF «O zashchite prav potrebiteley» = Remarks to the Law of the Russian Federation "On Protection of Consumer Rights"*. Moscow: Yurayt-M, 2003:255. (In Russ.)
10. Braginskiy M.I., Vitryanskiy V.V. *Dogovornoe pravo. Kn. 1: Obshchie polozheniya = Contract Law. Book. 1. General Provisions*. Moscow: Statut, 2005:840. (In Russ.)
11. Gafarova G.R. *Zashchita prav potrebiteley: ucheb. posobie = Protection of Consumer Rights: Study Guide*. Moscow: Yustitsinform, 2018:437. (In Russ.)
12. Raylyan A.A. *Potrebitelskoe pravo Rossii: Osnovnye polozheniya = Consumer Law in Russia: Basic Provisions*. Saint Petersburg: Yuridicheskiy tsentr Press, 2005:451. (In Russ.)
13. Raylyan A.A. Theoretical Foundations of Consumer Law in Russia: Civil Studies. DSc abstract. Kazan, 2007:45. (In Russ.)
14. Shulga A.K. Legal Sources of Consumer Protection in the Russian Federation: General Characteristics. *Obshchestvo i pravo = Society and Law*. 2018;(2):148–154. (In Russ.)

Информация об авторе / Information about the author

Е. Б. Казакова – кандидат юридических наук, доцент, заведующий кафедрой частного и публичного права, Пензенский государственный университет, 440026, г. Пенза, ул. Красная, 40.

E.B. Kazakova – Candidate of Law, Associate Professor, Head of the Sub-department of Private and Public Law, Penza State University, 40 Krasnaya street, Penza, 440026.

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов / The author declares that no conflict of interests

Поступила в редакцию / Received 27.09.2021

Поступила после рецензирования и доработки / Revised 25.10.2021

Принята к публикации / Accepted 18.11.2021