

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИИ: АДМИНИСТРАТИВНО-ПРАВОВОЙ АСПЕКТ

Аннотация. Существующие пробелы законодательства влекут массовый характер правонарушений, наблюдаемых в сфере защиты прав потребителей. Потребителем является каждый гражданин. Институт защиты прав потребителей на сегодняшний день имеет широкое распространение и действие. Из-за незавершенного формирования в Российской Федерации законодательства о защите прав потребителей, недостаточного правового обеспечения и гарантий удовлетворения потребительских нужд граждан, соответствующих условиям безопасности, качественным товарам, работам и услугам, деятельность прокуратуры Российской Федерации в сфере потребительских правоотношений не соотносится с возросшим предназначением и предъявляемыми требованиями: она имеет недостаточную эффективность, в результате значительная доля правонарушений остается без адекватного реагирования, своевременно не устраняется.

В статье анализируется практика прокурорской надзорной деятельности, а статистика в сфере соблюдения потребительского законодательства показывает незначительное соблюдение правовых норм. Практика показывает, что количество выявленных правонарушений не уменьшается, а общественная опасность возрастает в связи с нарушением жизненно значимых прав граждан-потребителей.

Ключевые слова: потребитель, потребительское право, правонарушение, прокурорский надзор, административная ответственность.

E. S. Plakhova

Penza State University, Penza, the Russian Federation

CONSUMER PROTECTION IN RUSSIA: ADMINISTRATIVE AND LEGAL ASPECT

Abstract. Existing gaps in legislation lead to massive violations observed in the sphere of consumer protection. Every citizen is a consumer. The Institute for consumer protection is currently widely used and effective. Due to the incomplete formation of legislation on consumer protection in the Russian Federation, insufficient legal support and guarantees to meet the consumer needs of citizens that meet safety conditions, quality goods, works and services, the activities of the Prosecutor's Office of the Russian Federation in the field of consumer legal relations do not correspond to the increased purpose and requirements: it has insufficient effectiveness, as a result, a significant proportion of offenses remain without an adequate response, and are not eliminated in a timely manner.

The article analyzes the practice of prosecutorial supervision, and statistics in the field of consumer law compliance show little compliance with legal norms. Practice shows that the number of detected offenses does not decrease and the public danger increases due to the violation of vital rights of citizens-consumers.

Key words: consumer, consumer law, offense, Prosecutor's supervision, administrative responsibility.

В России законодательно провозглашены основные права и интересы потребителей, которые соответствуют международно-правовым стандартам. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» определил круг прав потребителей, установил механизм реализации этих прав и является основным законом

в данной сфере¹. Кроме этого, на защите прав и интересов граждан стоят все отрасли российского законодательства: конституционное, гражданское, административное и уголовное право. В связи с постоянно меняющимся и модернизирующимся законодательством и новыми тенденциями на потребительском рынке (появление новых товаров, развитие различных видов работ и услуг, популяризация покупок через сеть Интернет), вопросы защиты прав потребителей становятся по-новому актуальными.

Стоит разобраться в том, что представляет собой потребительское право вообще. По мнению В. А. Гуревича, потребительское право – это «отношения, возникающие из договоров розничной купли-продажи, аренды, найма жилого помещения, в частности выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации дома, в котором находится жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю коммунальных услуг...» [1, с. 136] и т.д., то есть любые договорные отношения.

Более удачным видится следующее определение предпринимательского права. Это отрасль права, состоящая из норм гражданского, административного, уголовного права, регулирующих отношения по удовлетворению потребностей граждан [2, с. 74].

С широкой точки зрения, предпринимательское право – это комплексная отрасль права, нормы которой направлены на защиту интересов граждан-потребителей.

Такие разнообразные точки зрения по определению понятия «потребительское право» возникают из-за отсутствия официального определения.

Российское законодательство о защите прав потребителей следует признать динамичной правовой сферой, что подтверждается довольно большим количеством изменений и дополнений, внесенных в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон). У истоков принятия закона стояли антимонопольные органы, так как грамотный и информированный потребитель является одной из составляющих конкурентного рынка. В течение последних лет сравнительно отлаженный механизм защиты прав потребителей претерпел серьезные изменения: были упразднены соответствующие подразделения в федеральной антимонопольной службе, значительно сократились, а во многих местах и просто исчезли, отделы по защите прав потребителей при местных органах власти.

Несмотря на то, что в ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривается необходимость государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, тем не менее, единая комплексная система норм обеспечения контроля и надзора пока не создана. Масштабы и эффективность государственного контроля и надзора совершенно не соответствуют масштабам нарушений прав потребителей. Несоответствие норм Закона РФ «О защите прав потребителей» действительному обеспечению государственной защиты прав потребителей привело к неэффективности механизма правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей. Механизм контроля, регламентируемый Законом РФ «О защите прав потребителей», включает, в основном, систему средств гражданско-правовой защиты потребителей, в частности, имущественную ответственность изготовителя (исполнителя, продавца), компенсацию вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), защиту прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) потребителям. Указанные нормы регулируют отношения, в

¹ О защите прав потребителей: закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 // Правовой Сервер КонсультантПлюс, www.consultant.ru. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.06.2020).

которых участвуют потребители и предприниматели, осуществляющие торговлю товарами, выполнение работ, оказание услуг. Однако реализация прав и законных интересов граждан в данной сфере государственного управления, как правило, осложняется целым рядом обстоятельств, которые не смог своевременно учесть законодатель [3, с. 10]. Так, покупатель, желая доказать, что ему был продан некачественный товар, зачастую должен за свой счёт проводить экспертизу приобретенного товара, затрачивая за это не только собственные средства, но и личное время [4, с. 166–167].

Следует признать, что отечественное законодательство о защите прав потребителей – это динамично развивающаяся правовая сфера, что подтверждается, в частности, относительно большим числом изменений и дополнений в Закон «О защите прав потребителей» [5, с. 4].

Ответственность, предусмотренная за нарушение прав потребителей, бывает гражданско-правовой, административной, уголовной. Выбор нормативного акта, по которому будет происходить привлечение к ответственности, то есть Кодекс об административных правонарушениях РФ² (далее – КоАП РФ) или Уголовный кодекс РФ, зависит от тяжести наступивших последствий. А вот гражданская ответственность наступает всегда. Она может быть самостоятельной или дополнять любую из указанных выше.

Административная ответственность за нарушение прав потребителей предусмотрена КоАП РФ. В гл. 14 есть несколько статей, устанавливающих размер санкций. За несоответствие качества товаров, услуг, работ заявленным критериям или стандартам юридические лица по правилам ст. 14.4 должны заплатить от 20 до 30 тыс. руб.

Статья 14.8 КоАП РФ предусматривает ответственность за наиболее часто встречающиеся виды правонарушений в отношении потребителей. Так, отсутствие информации о товаре, услуге, работе ведет к взысканию с нарушителя до 1 тыс. руб., а с организаций – до 10 тыс. руб.

Статья 23.49 КоАП РФ определяет, что органом исполнительной власти, имеющим полномочия на рассмотрение административных дел по нарушениям в сфере защиты прав потребителей, привлечения к ответственности виновных, является Роспотребнадзор. То есть именно в этот орган целесообразнее обращаться, если наступили описанные выше прецеденты.

Обратимся к примеру возбуждения административного дела по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ. Видновская городская прокуратура Московской области провела проверку исполнения законодательства в сфере долевого строительства жилья. Выявлены нарушения.

Вопреки требованиям действующего законодательства, в ряде договоров долевого участия в строительстве многоквартирных домов в составе ЖК «Новая Развилка» в Ленинском городском округе не были указаны конкретные сроки передачи квартир гражданам. Это снимало с застройщика ответственность при несоблюдении им сроков возведения объектов и ущемляло права дольщиков на получение соответствующей неустойки.

В связи с этим прокуратура возбудила в отношении строительной организации и её генерального директора административные дела по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей).

По результатам их рассмотрения территориальный отдел управления Роспотребнадзора по Московской области привлёк виновных лиц к административной ответственности.

² Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. №195-ФЗ // Правовой Сервер КонсультантПлюс, www.consultant.ru. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/ (дата обращения: 20.06.2020).

В адрес руководителя строительной организации прокуратура внесла представление, которое рассмотрено и удовлетворено, виновное должностное лицо привлечено к дисциплинарной ответственности. Выявленные нарушения в настоящее время устранены³.

КоАП РФ устанавливает разделение ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за нарушение прав потребителей, что, по мнению В. А. Гуревич, «не соответствует установленному Конституцией РФ принципу равенства всех перед законом и судом. Исправление допущенной законодателем ошибки требует унификации правового режима административной ответственности субъектов «предпринимательской деятельности вне привязки к конкретной правовой форме осуществления последней» [1, с. 137]. Для реализации данного предложения необходимо исключить из текста примечания к ст. 2.4 КоАП РФ фразу «а также лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность», а ст. 2.10 КоАП РФ дополнить примечанием: «Лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, несут административную ответственность как юридические лица, если законом не установлено иное»⁴.

В декабре 2019 г. состоялось 28-заседание Консультативного совета по защите прав потребителей Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, на котором был поставлен вопрос о предложениях общественных организаций по выработке системных мер, направленных на повышение цифровой грамотности потребителей. А также вопроса о перспективах разработки нормативно-правового акта, предусматривающего систематизацию и актуализацию положений законодательных актов РФ в части ответственности хозяйствующих субъектов за нарушение прав потребителей и закрепления единообразных подходов к определению мер ответственности за однородные нарушения прав потребителей по договорам купли-продажи товаров и договорам о выполнении работ (оказании услуг) и унификации правил доказывания по возникающим в сфере защиты прав потребителей спорам и т.д. Важно, что работа по устранению законодательных пробелов ведется.

Таким образом, проблемы административно-правовой защиты прав потребителей и развития потребительского законодательства РФ являются известными и на основании предложенных выводов решаемыми. Законодателю необходимо уделить внимание потребительским правам и провести полномасштабную реформу административного права.

За 2019 г. органами прокуратуры Пензенской области в сфере защиты прав потребителей выявлено около 1 300 нарушений законодательства. В целях их устранения в суды направлено почти 170 исков, объявлено около 30 предостережений о недопустимости нарушений законодательства, внесено более 200 представлений, по результатам рассмотрения которых в дисциплинарном порядке наказано свыше 150 лиц. 114 должностных лиц понесли административную ответственность.

По статистическим данным об основных показателях деятельности органов прокуратуры Российской Федерации, за январь – декабрь 2019 года надзор за исполнением законов, соблюдением прав и свобод человека и гражданина выявил нарушений закона 4 136 025 (в 2018 г. – 4 290 5670), надзор за соблюдением прав и свобод человека и гражданина выявил 2 478 600 (в 2018 г. – 2 602 147). По состоянию законности в сфере оплаты труда выявлено 377 667 нарушений закона

³ В Подмоскowie по требованию прокуратуры устранены нарушения законодательства о долевом строительстве многоквартирных домов // Генеральная прокуратура Российской Федерации : официальный сайт. — URL: <https://genproc.gov.ru/smi/news/genproc/news-1834910/> (дата обращения: 22.06.2020).

⁴ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. №195-ФЗ // Правовой Сервер КонсультантПлюс, www.consultant.ru. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/ (дата обращения: 22.06.2020).

(в 2018 г. – 441 416). По состоянию законности в бюджетной сфере выявлено нарушений 110 278 (в 2018 г. – 108 616)⁵. За январь – март 2020 г. основные результаты прокурорской деятельности в Российской Федерации выглядят следующим образом: по надзору за исполнением законов, соблюдением прав и свобод человека и гражданина выявлено нарушений закона 1 130 198; к дисциплинарной ответственности привлечено 139 207 лиц; по постановлению прокурора привлечено к административной ответственности 50 036 лиц (в 2019 г. за тот же период – 51 809); по надзору за соблюдением прав и свобод человека и гражданина выявлено нарушений закона 667 444 (в 2019 г. – 716 368); по состоянию законности в сфере оплаты труда выявлено нарушений закона 83 614 (в 2019 г. – 114 939); по постановлению прокурора привлечено к административной ответственности 5 173 лица (в 2019 г. – 5 264).

По статистическим данным об основных показателях деятельности органов прокуратуры Пензенской области за 2019 год, в рамках надзора за исполнением законов, соблюдением прав и свобод человека и гражданина выявлено нарушений закона 32 451 (в 2018 г. – 34 481), надзора за соблюдением прав и свобод человека и гражданина выявлено нарушений закона 20 166 (в 2018 г. – 21 321). По состоянию законности в сфере оплаты труда в Пензенской области выявлено 3 580 нарушений закона (в 2018 г. – 5 050).

Самыми распространенными среди выявленных прокурорами стали факты нарушения прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. В целях восстановления законности и обеспечения комфортной и благополучной жизнедеятельности населения прокуроры пресекали факты перебоев с холодным водоснабжением, добивались предоставления населению надлежащего качества услуг по тепло-снабжению и содержанию общедомового имущества. Кроме того, прокуроры высказывали претензии относительно качества содержания и обслуживания внутридомового газового оборудования.

В зимний период особенно актуальными стали прокурорские проверки, направленные на обеспечение надлежащей очистки придомовых территорий и крыш зданий от снега и наледи.

Помимо этого, прокуроры не оставляли без внимания вопросы ценообразования и реагировали на факты несоблюдения законодательства участниками продовольственного рынка. Прокурорские проверки совместно со специалистами Роспотребнадзора выявляли и пресекали факты реализации потребителям немаркированной и небезопасной продукции. По результатам таких проверок товары, представлявшие угрозу для жизни и здоровья людей, изымались и уничтожались.

Из анализа правил назначения административных наказаний юридическим лицам за совершение административных правонарушений в сфере защиты прав потребителей следует, что распространение на указанные отношения общих положений главы 4 КоАП РФ имеет ряд специфических черт, обусловленных особенностями применения правовых норм об индивидуализации наказаний, обстоятельствах, смягчающих и отягчающих ответственность, исчислении сроков давности привлечения к ответственности за нарушение прав потребителей, а также об освобождении от административной ответственности за малозначительные правонарушения в этой сфере [6, с. 77].

Одним из примеров защиты прав потребителей в порядке надзора является факт выявления прокуратурой Первомайского района г. Пензы нарушения законодательства о защите прав потребителей в деятельности застройщика ООО «Эколог».

Анализ заключенных этим застройщиком с гражданами договоров долевого участия в строительстве показал, что ООО «Эколог» не указывало в них все основания расторжения, предусмотренные п. 1.1 ст. 9 Федерального закона «Об участии в

⁵ Основные статистические данные о деятельности органов прокуратуры // Генеральная прокуратура Российской Федерации : официальный сайт. — URL: https://genproc.gov.ru/stat/data/?PAGEN_1=2 (дата обращения: 23.06.2020).

долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»⁶, чем нарушило права потребителей.

По возбужденному прокурором района делу об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей) генеральный директор ООО «Эколог» оштрафован на 1 тыс. руб.

Кроме того, генеральному директору ООО «Эколог» внесено представление об устранении нарушений законодательства о защите прав потребителей, которое рассмотрено и удовлетворено⁷.

Таким образом, деятельность органов прокуратуры по надзору за соблюдением законодательства о защите прав потребителей должна осуществляться во взаимодействии с федеральными и местными органами государственной власти и надзорными ведомствами. Политика регионов должна быть нацелена на благополучие граждан, как потребителей, и способствовать защите их прав и интересов. Это поможет эффективно пресекать правонарушения, а также заменит все профилактические мероприятия [7, с.79].

Роспотребнадзор как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей рассматривает соответствующую деятельность в этом направлении как важнейшую социально значимую государственную функцию. Это не может не предполагать высокий уровень требовательности к организации работы как Федеральной службы в целом, так и ее территориальных органов, поскольку защита прав потребителей – это, прежде всего, защита соответствующих прав конкретного гражданина, чьи нарушенные интересы в полной мере и эффективно могут быть восстановлены только при должной организации деятельности в этом направлении на региональном и местном уровне.

Приведем статистику Управления Роспотребнадзора за 2019 г., в которое поступило 8 279 обращений на нарушение прав потребителей, из них в сфере торговли – 51 %, в сфере оказания услуг – 49 %⁸.

Уменьшение количества контрольно-надзорных мероприятий, проводимых на основании обращений граждан, произошло за счет изменений законодательства, вступивших в силу в 2017 г., которые предусматривают обязанность потребителя до обращения в Управление с требованием провести проверку пройти претензионный порядок урегулирования спора.

Специалисты Управления на этом этапе ведут большую разъяснительную работу с потребителями, оказывают помощь в составлении претензий, разъясняют порядок их вручения и сроки рассмотрения.

Относительно малая доля обращений граждан, ставших основанием для проведения внеплановых проверок, говорит о том, что субъекты предпринимательской деятельности в большинстве случаев устраняют причину конфликта в добровольном порядке.

⁶ Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации: Федер. закон от 30 декабря 2004 г. №214-ФЗ // Правовой Сервер КонсультантПлюс, www.consultant.ru. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51038/ (дата обращения: 24.06.2020).

⁷ Прокуратура Первомайского района г. Пензы потребовала от застройщика устранить нарушения прав потребителей // Прокуратура Пензенской области: официальный сайт. — URL: https://epp.genproc.gov.ru/web/proc_58/mass-media/news?item=48871600 (дата обращения: 24.06.2020).

⁸ Итоги деятельности по защите прав потребителей за 2019 год // Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Алтайскому краю: официальный сайт. — URL: http://22.rospotrebnadzor.ru/news/-/asset_publisher/L5nR/content/итоги-деятельности-по-защите-прав-потребителей-за-2019-год (дата обращения: 24.06.2020).

Внеплановые проверки и административные расследования на основании письменных обращений граждан проводились в 93 предприятиях торговли (72 %) [8, с. 131].

Предпринимателям создаются благоприятные условия для избежания нежелательных несвоевременных проверок. На официальном сайте Роспотребнадзора размещаются списки организаций, в которые запланированы посещения контролирующих органов по месяцам. Так, например, в Пензенской области выездная проверка Общества с ограниченной ответственностью «Караван» состоится в ноябре 2020 г., Общества с ограниченной ответственностью «Лента» – в мае 2020 г., Общества с ограниченной ответственностью «Макдональдс» – в сентябре 2020 г. и т.д. Этот план проверок доступен как предпринимателям, так и потребителям. В период с 2012 по 2018 гг. число плановых проверок уменьшилось с 73,7 тыс. до 3,1 тыс., а сами проверки стали эффективнее: соотношение количества выявленных нарушений к общему числу проверок выросло до 3,05 в 2018 г. с 2,4 в 2014 г. Однако 16 мая 2020 г. стало известно, что Роспотребнадзор предложил с 2021 г. прекратить плановые проверки бизнеса в сфере защиты прав потребителей. Согласно законопроекту на смену плановым проверкам должны прийти внеплановые документарные и выездные проверки, контрольные закупки, а также необходимо проведение профилактических мероприятий. Такая мера позволила бы улучшить административное воздействие на предпринимателей.

2020 г. ознаменован новым этапом развития экономических отношений, хотя и не только их. Мир столкнулся с проблемой, которая коснулась всех народов и государств. В условиях объявления нерабочих дней, введения режима самоизоляции, обусловивших существенное снижение потребительского спроса, отсутствие условий для нормальной деятельности, представители малого и среднего бизнеса испытывают значительные трудности [9, с. 218]. В связи с этим на федеральном уровне предпринимаются отдельные меры поддержки субъектов малого и среднего бизнеса – преимущественно в части отраслей, наиболее пострадавших от пандемии [10, с. 37]. Глобальные технико-технологические, экономико-политические и иные тренды последних лет становятся одновременно и источником, и катализатором трансформации традиционной модели предпринимательства [11, с. 211].

Аналитики прогнозируют юристам во время эпидемии COVID-19 возможность получения новых клиентов, а все потому, что потребители и предприниматели «сидят дома». Многие предприниматели переводят свой бизнес в Интернет. Но еще не все пользователи интернет-пространства являются грамотными и образованными в данной сфере. А невозможность выхода из дома для некоторых категорий граждан обернулась тем, что им пришлось впервые осваивать интернет-платформы. Дистанционное обучение уже на первых этапах показало, что примерно 8–10 % обучающихся столкнулись с техническими затруднениями [12, с. 26]. Чаще всего среди них встречались невозможность постоянного доступа к источникам информации в связи с низкой скоростью сетевых соединений, отсутствие персонального компьютера. Труднее всего пришлось студентам из сельской местности, вынужденным покинуть город в связи с объявлением пандемии [13, с. 157].

Генеральная прокуратура Российской Федерации обращает внимание на то, что значительная часть обращений в 2019 г. направлена гражданами посредством информационно-телекоммуникационных сетей. Только через интернет-приемную официального сайта Генеральной прокуратуры Российской Федерации в 2019 г. поступило 187 705 обращений. Осуществлялся прием граждан с использованием доступных видов связи на базе специального программного обеспечения. Например, сервис видеоконференций Zoom, который до 2020 г. использовался только для переговоров между городами и странами, сегодня стал образовательной платформой для школьников и студентов во многих городах России. А если посмотреть на это с экономической точки зрения, то акции компании

Zoom Video Communications выросли в цене на 30 %, а капитализация – более чем на 10 млрд долларов⁹. Многие работодатели перевели сотрудников на удаленную работу, чтобы минимизировать личные контакты, но не остановили работу. Но Компания не была готова к такому потоку потребителей, поэтому у пользователей возникли претензии к безопасности: утечка видеозаписей и личной контактной информации. Zoom стал ответчиком по иску о нарушении приватности пользователей в США. Из-за проблем с безопасностью от использования Zoom почти сразу отказались SpaceX, Apple, Google, NASA, Пентагон и Сенат США [14, с. 140]. В России крупные компании пока не делали таких заявлений, хотя против использования сервиса в школах выступили власти г. Саратова.

Почему на сегодняшний день потребителям как никогда важна защита их интересов? Находясь вдали от рабочего места и принимая новую роль удаленного работника, потребители сталкиваются с проблемами, не зависящими от них, что добавляет еще больше трудностей. Zoom обещает уделять больше внимания кибербезопасности. Компания уже наняла в помощь компанию Luta Security, глава которой Кэти Муссурис наиболее известна сотрудничеством с Microsoft, Symantec и Пентагоном. Кроме того, Zoom готова платить всем желающим за найденные уязвимости. Компания запустила программу big bounty, в рамках которой будет выплачивать вознаграждения киберспециалистам, которые найдут бреши в безопасности и уведомят об этом Zoom.

Учитывая значимость информации в процессе экономической конкуренции, естественно предположить, что нарушение права потребителя на достоверную информацию о товаре также может рассматриваться и в качестве акта недобросовестной конкуренции, так как путем недостоверных заявлений недобросовестный предприниматель нарушает деловую этику, не только посягая на право потребителя, но и причиняя конкурентам на соответствующем товарном рынке убытки в виде упущенной выгоды [15, с. 135].

Таким образом, потребители во всем мире нуждаются в информировании об их правах и обязанностях, потому что это будет способствовать укреплению хозяйственных отношений на потребительском рынке, более точному и правильному толкованию и реализации правовых норм законодательства о защите прав потребителей не только в рамках судебного процесса [16, с. 131].

На основании проведенного исследования пришли к выводу, что в Законе РФ «О защите прав потребителей» предусматривается необходимость государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Тем не менее, единая комплексная система норм обеспечения контроля и надзора на практике отсутствует. Масштабы и эффективность государственного контроля (надзора) не соответствуют масштабам нарушений прав потребителей. Снижая свое надзорное присутствие в рыночных отношениях, государство не обеспечивает исполнение судебных решений в пользу потребителей. Снижается и уровень ответственности за нарушения прав потребителей. Уголовная ответственность за обман потребителей отменена, а административная несопоставима с выгодой от нарушений, что, безусловно, дополнительно стимулирует изготовителей (исполнителей, продавцов) на новые и более тяжкие нарушения.

В связи с этим считаем необходимым усилить публично-правовой аспект обеспечения прав и законных интересов потребителей, внести поправки в главу 14 КоАП РФ, увеличив ответственность за правонарушения в области законодательства о защите прав потребителей.

⁹ Коронавирус помог вырасти сервисам видеосвязи. Zoom прибавил больше всех // Информационное агентство «РБК»: сайт. — URL: <https://quote.rbc.ru/news/article/5e79e18d9a79473f9ed225bb> (дата обращения: 25.06.2020).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гуревич В. А. Некоторые вопросы совершенствования законодательства РФ о защите прав потребителей / В. А. Гуревич // Вестник экономики, права и социологии. — 2014. — № 4. — С. 136–139.
2. Осипов М. Ю. О месте и роли предпринимательского права в системе отраслей российского права / М. Ю. Осипов // Современные проблемы права, экономики и управления. — 2016. — № 1 (2). — С. 73–80.
3. Синцов Г. В. Особенности классификации юридической ответственности в системе местного самоуправления // Представительная власть – XXI век: законодательство, комментари, проблемы. — 2016. — № 5–6 (148–149). — С. 7–16.
4. Нехорошева Е. В. Защита прав потребителей в административном праве / Е. В. Нехорошева, В. А. Захарова // Актуальные проблемы административного и финансового права: сб. науч. ст. магистрантов, обучающихся по направлению 40.04.01 «Юриспруденция». — Москва : Московский финансово-юридический университет МФЮА. — 2018. — С. 165–170.
5. Синцов Г. В. К вопросу о законодательстве о защите прав потребителей / Г. В. Синцов, Е. Б. Казакова // Актуальные проблемы российского права на современном этапе : сб. ст. XVI Междунар. науч.- практ. конф. под ред. В. В. Гошуляка, Г. В. Синцова. — Пенза : Приволжский Дом знаний, 2017. — С. 3–10.
6. Жаданова Е. И. Общие правила назначения административных наказаний к юридическим лицам за нарушение законодательства о защите прав потребителей / Е. И. Жаданова // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Юриспруденция. — 2014. — № 1. — С. 70–77.
7. Чеснокова Ю. В. К вопросу о защите прав потребителей туристско-гостиничных услуг / Ю. В. Чеснокова // Государство, общество, право: межвуз. сб. науч. ст. под общ. ред. Б. В. Николаева. — Пенза : ПГУ, 2015. — С. 75–82.
8. Пестова М. Обеспечение законности при реализации прав потерпевшего лица / М. Пестова // Научное образование. — 2020. — № 1 (6). — С. 131–132.
9. Александрова Ж. П. Проблема развития малого и среднего бизнеса в условиях пандемии / Ж. П. Александрова, А. А. Николаева // Общество и экономика знаний, управление капиталами: сб. тр. XI Междунар. науч.-практ. конф. под науч. ред. В. В. Ермоленко. — Краснодар : Кубанский гос. ун-т, 2020. — С. 218–223.
10. Исаева И. А. Антикризисные меры государственной финансовой поддержки субъектов предпринимательства / И. А. Исаева // Научно-практические исследования. — 2020. — № 5–4 (28). — С. 37–42.
11. Биняминов Б. А. Тренды и перспективы «ухода» бизнеса в режим online: антикризисная мера для российского предпринимательства / Б. А. Биняминов // Modern Economy Success. — 2020. — № 2. — С. 211–217.
12. Охлупина О. В. Вузы перед лицом пандемии: актуальные аспекты организации самостоятельной работы студентов в условиях дистанционного обучения / О. В. Охлупина // Высшее образование сегодня. — 2020. — № 7. — С. 24–28.
13. Алексеенко О. И. Проблемы дистанционного обучения студентов в условиях пандемии и самоизоляции / О. И. Алексеенко, Т. В. Даниленко // Кубанские исторические чтения: сб. тр. XI Междунар. науч.-практ. конф. — Краснодар: Из-во Краснодарского центра научно-технической информации (ЦНТИ), 2020. — С. 156–161.
14. Церюльник А. Ю. Функционирование университета в условиях дистанционного формата обучения в период пандемии COVID-19 / А. Ю. Церюльник // Гуманитарный научный вестник. — 2020. — № 5. — С. 139–143.
15. Кротов К. С. Административная ответственность в сфере защиты прав потребителей как частная разновидность административной ответственности в сфере защиты конкуренции / К. С. Кротов // Актуальные вопросы теории и практики реализации публичной власти: сб. науч. тр. по материалам IV Ежегодных Саратовских административно-правовых чтений. — Саратов : ИП Коваль Юлия Владимировна, 2018. — С. 133–135.
16. Жусупбекова М. К. Права потребителей на получение необходимой и достоверной информации / М. К. Жусупбекова // Вестник института законодательства Республики Казахстан. — 2019. — № 1 (55). — С. 128–134.

REFERENCES

1. Gurevich V. A. Some Aspects of Improvement of the RF Consumer Protection Legislation. *Vestnik ekonomiki, prava i sotsiologii = The Review of Economy, the Law and Sociology*, 2014, no. 4, pp. 136-139 (in Russian).
2. Osipov M. Iu. The Place and Role of Business Law in the Branches of Russian Law. *Sovremennye problemy prava, ekonomiki i upravleniia = Contemporary Problems of Law, Economics and Governance*, 2016, no. 1 (2), pp. 73-80 (in Russian).
3. Sintsov G. V. Features of Classification of Legal Responsibility in System of Local Self-Government. *Predstavitel'naiia vlast' – XXI vek: zakonodatel'stvo, kommentarii, problem = Representative power – 21st century*, 2016, no. 5-6 (148-149), pp. 7-16 (in Russian).
4. Nekhorosheva E. V., Zakharova V. A. *Zashchita prav potrebiteli v administrativnom prave* [Consumer Protection in Administrative Law]. Aktual'nye problemy administrativnogo i finansovogo prava: sb. nauch. st. magistrantov, obuchaiushchikhsia po napravleniiu 40.04.01 «Jurisprudentsiia». [Current Problems of Administrative and financial law: a collection of scientific articles of undergraduates studying in the field of 40.04.01 "Jurisprudence"]. Moscow, Moskovskii finansovo-iuridicheskii universitet MFIA Publ., 2018, pp. 165-170.
5. Sintsov G. V., Kazakova E. B. *K voprosu o zakonodatel'stve o zashchite prav potrebiteli* [On Consumer Protection Legislation]. Aktual'nye problemy rossiiskogo prava na sovremennom etape: sb. st. XVI Mezhdunar. nauch.- prakt. Konf. [Current Problems of Russian Law at the Present Stage: Collection of Articles of the XVI International Scientific and Practical Conference]. Penza, Privolzhskii Dom znaniia Publ., 2017, pp. 3-10.
6. Zhadanova E. I. General Rules of Imposing Administrative Sanctions on Legal Entities for Consumer Protection Law Violation. *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriia: Iurisprudentsiia = Bulletin of the Moscow Region State University. Series: Jurisprudence*, 2014, no. 1, pp. 70-77 (in Russian).
7. Chesnokova Iu. V. *K voprosu o zashchite prav potrebiteli turistsko-gostinichnykh uslug* [On the Protection of the Rights of Consumers of Tourist and Hotel Services] Gosudarstvo, obshchestvo, pravo: mezhvuz. sb. nauch. st. pod obshch. red. B. V. Nikolaeva. [State, Society, Law: Inter-university Collection of Scientific Articles]. Penza, PGU Publ., 2015, pp. 75-82.
8. Pestova M. Ensuring the Rule of Law in the Realization of the Rights of the Injured Person. *Nauchnoe obrazovanie = Scientific Education*, 2020, no. 1 (6), pp. 131-132 (in Russian).
9. Aleksandrova Zh. P., Nikolaeva A. A. *Problema razvitiia malogo i srednego biznesa v usloviakh pandemii* [The Problem of Small and Medium-Sized Businesses in Pandemic Conditions]. Obshchestvo i ekonomika znaniia, upravlenie kapitalami: sb. tr. XI Mezhdunar. nauch.- prakt. konf. [Society and Economics of Knowledge, Capital Management: Collection of Works of the XI International Scientific and Practical Conference]. Krasnodar, Kubanskii gos. un-t, Publ. 2020, pp. 218-223.
10. Isaeva I. A. Anti-crisis Measures of State Financial Support for Business Entities. *Nauchno-prakticheskie issledovaniia = Scientific and Practical Research*, 2020, no. 5-4 (28), pp. 37-42 (in Russian).
11. Biniaminov B. A. Trends and Prospects of «Going» Business Online: an Anti-crisis Measure for Russian Entrepreneurship. *Modern Economy Success*, 2020, no. 2, pp. 211-217 (in Russian).
12. Okhlupina O. V. Institutions of Higher Education Facing the Pandemic: Vital Aspects of Arranging the Students' Independent Work in Remote Studying Context. *Vysshee obrazovanie segodnia = Higher Education Today*, 2020, no. 7, pp. 24-28 (in Russian).
13. Alekseenko O. I., Danilenko T. V. *Problemy distantsionnogo obucheniiia studentov v usloviakh pandemii i samoizoliatsii* [Problems of Distance Learning of Students in Pandemic Conditions and Self-isolation]. Kubanskie istoricheskie chteniia: sb. tr. XI Mezhdunar. nauch.- prakt. konf. [Kuban Historical Readings: Collection of Works of the XI International Scientific and Practical Conference]. Krasnodar, Iz-vo Krasnodarskogo tsentra nauchno-tekhnikheskoi informatsii (TsNTI) Publ., 2020, pp. 156-161.
14. Tseriul'nik A. Iu. Distance Learning at the University during the COVID-19 Pandemic. *Gumanitarnyi nauchnyi vestnik = Humanitarian Scientific Bulletin*, 2020, no. 5, pp. 139-143 (in Russian).
15. Krotov K. S. *Administrativnaia otvetstvennost' v sfere zashchity prav potrebiteli kak chastnaia raznovidnost' administrativnoi otvetstvennosti v sfere zashchity kon-kurenttsii* [Administrative Liability in the Field of Consumer Protection as a Private form of administrative liability]

ity in the field of competition protection] Aktual'nye voprosy teorii i praktiki realizatsii publichnoi vlasti: sb. nauch. tr. po materialam IV Ezhegodnykh Saratovskikh administrativno-pravovykh chtenii. [Topical Issues of the Theory and Practice of the Implementation of Public Power: a Collection of Scientific Works on the Materials of the IV Annual Saratov Administrative and Legal Readings]. Saratov, IP Koval' Iuliia Vladimirovna Publ., 2018, pp. 133-135.

16. Zhusupbekova M. K. Consumer Rights to Receive the Necessary and Reliable Information. *Vestnik instituta zakonodatel'stva Respubliki Kazakhstan = Bulletin of the Institute of Legislation of the Republic of Kazakhstan*, 2019, no. 1 (55), pp. 128-134 (in Russian).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Плахова Екатерина Сергеевна — ассистент кафедры частного и публичного права юридического института Пензенского государственного университета, 440026, г. Пенза, ул. Красная 40, Российская Федерация, e-mail: kate.yakush@mail.ru.

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Plakhova Ekaterina S. — Assistant, Department of Private and Public Law, Institute of Law, Penza State University, 40 Krasnaya Street, Penza, 440026, the Russian Federation, e-mail: kate.yakush@mail.ru.

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ

Плахова Е. С. Защита прав потребителей в России: административно-правовой аспект / Е. С. Плахова // Электронный научный журнал «Наука. Общество. Государство». — 2020. — Т. 8, № 3. — С. 169–179. — URL: <http://esj.pnzgu.ru>. — DOI: 10.21685/2307-9525-2020-8-3-20.

FOR CITATION

Plakhova E. S. Consumer Protection in Russia: Administrative and Legal Aspect. *Electronic scientific journal «Science. Society. State»*, 2020, vol. 8, no. 3, pp. 169-179, available at: <http://esj.pnzgu.ru>. DOI: 10.21685/2307-9525-2020-8-3-20. (In Russian).