

ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ

Аннотация. Статья посвящена проблемам защиты прав потребителей при продаже товаров. Права потребителя и их защита регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и иными федеральными законами. По договору купли-продажи продавец обязуется передать товар в собственность покупателю, а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную цену. Наиболее частым явлением для потребителя является заключение договора розничной купли-продажи (т.е. продажа небольшого количества определенного товара для личных нужд покупателя, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности). Гражданский кодекс Российской Федерации также ясно дает понять, что розничная купля-продажа – это особые правоотношения для потребителя, и устанавливает, что к данным отношениям, неурегулированным нормами Кодекса, применяются положения законов о защите прав потребителей. Нормы, защищающие потребителя товаров, прошли длительный период становления и не раз претерпевали значительные изменения с момента принятия Закона. Но вместе с тем все еще возникают проблемы защиты прав покупателей, что связано не только с дефектами законодательства, но и с динамикой гражданских правоотношений.

Ключевые слова: покупатель, розничная купля-продажа, продавец, моральный вред, права потребителей.

PROBLEMS OF PROTECTION OF THE RIGHTS OF CONSUMERS AT SELLING GOODS

Abstract. The article deals with problems of protection of the rights of consumers. Consumer rights and their protection are regulated by the Civil code of the Russian Federation, The law of the Russian Federation "on consumer protection" and other Federal laws. Under the contract of sale, the seller undertakes to transfer the goods to the property of the buyer, and the buyer undertakes to accept this product and pay a certain price for it. The most frequent phenomenon for the consumer is the conclusion of a contract of retail sale (i.e. the sale of a small amount of a certain product for the personal needs of the buyer, not related to the implementation of their business activities). The civil code of the Russian Federation also makes it clear that retail sale is a special legal relationship for the consumer, and establishes that the provisions of laws on consumer protection apply to these relations, the unresolved norms of the Code. The norms protecting the consumer of goods have passed a long period of formation, and have repeatedly undergone significant changes since the adoption of the Law. However, at the same time there are still problems of protection of the rights of buyers that is connected not only with defects of the legislation, but also with dynamics of civil legal relations.

Key words: buyer, retail purchase and sale, the seller, the moral damage the rights of consumers.

Право на получение достоверной информации является одним из основополагающих прав потребителя. Данное право охватывает всю сферу потребительских

взаимоотношений, однако оно будет рассмотрено, поскольку потребители существенно чаще встречаются с нарушением этого права при приобретении товаров.

Законодательно установлено, что потребитель вправе требовать предоставления информации об изготовителе (продавце) товара и о самом товаре, причем информация должна быть достоверной, а продавец (изготовитель) обязан доводить эту информацию до сведения потребителя. Во избежание двусмысленных трактовок предоставляемого права, закон устанавливает четкие рамки того, что к данной информации относится: наименование товара, сведения об основных потребительских свойствах товаров (пищевая ценность, способ, дата и место изготовления, противопоказания, вес), цена, гарантийный срок, правила и условия эффективного и безопасного использования товаров, срок службы данных товаров (срок годности) и сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению, адрес и фирменное наименование изготовителя, информация о правилах продажи товаров [2].

Форма же доведения информации до потребителя бывает различной: информация может доводиться до потребителя через непосредственное ее указание на каждом товаре (упаковке), может размещаться на стендах и иными способами. Сама проблема заключается в недобросовестном исполнении изготовителями (продавцами) данной обязанности. Так как законом закреплены лишь общие положения о сведениях, составляющих значимую для потребителя информацию, все остальное базируется на добросовестности тех, кто данную информацию будет доводить. Отдельными актами установлены особенности указания информации при реализации отдельных видов товаров. Вместе с тем в большинстве своем рекомендации ограничиваются составом информации. Если же помимо состава даются указания и по расположению данной информации, то они, в большинстве своем, имеют обтекаемые формулировки. Например: «...располагают ... в удобном для прочтения месте...», «...крупным шрифтом должно быть указано...» и подобные им. Отсутствие указаний на то, какой шрифт считать крупным и место для расположения удобным – служит основой для злоупотреблений изготовителем (продавцом).

Внешне соблюдая требования законодательства и указывая требуемую от него информацию, способ ее указания выбирается производителем исключительно с учетом собственных интересов. К примеру, те данные, которые требуется указать крупным шрифтом, указываются действительно крупным шрифтом, если считать его крупным относительно остальной информации, однако в общем и целом шрифт будет довольно маленьким и трудночитаемым. «Удобное», по мнению производителя, место может располагаться на сгибе упаковки, либо в иных местах, затрудняющих ознакомление потребителя с информацией. При всем этом изготовитель (продавец) будет считаться исполнившим свою обязанность по предоставлению информации. Очень часто граждане России жалуются на то, что параметры шрифтового оформления этикеток продуктов питания не соответствуют установленным законодательством требованиям. Проведенные исследования показали, что подавляющее большинство производителей продуктов питания указывают обязательную в силу ст. 10 Закона о защите прав потребителей информацию о товаре очень мелким, практически нечитаемым шрифтом.

В вопросе защищенности потребителей от недобросовестных производителей по части предоставления четкой и легко читаемой информации Россия занимает одно из последних мест.

Кроме того, отмечаются и другие правонарушения в области права потребителя на информацию: отсутствие вывески на предприятиях торговли с информацией для потребителя о наименовании организации, месте ее нахождения,

режиме работы, отсутствие информации о государственной регистрации продавца, сведений о наличии лицензии на лицензируемые товары [3].

Решить данную проблему можно путем внесения в действующее законодательство тщательно проработанных изменений. В принятии отдельного акта нет смысла, так как их существует большое количество, но, возможно, следует дополнить нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» указаниями о месте размещения информации. Желательным является законодательное указание размера шрифта, либо постанова его размера в зависимости от размера упаковки, регламентация цветового исполнения (возможность выделения для значимой информации специальной однотонной области).

Немаловажной проблемой, с которой сталкиваются потребители при защите своих прав, является компенсация морального вреда [4]. Если принять, что потребитель осведомлен о своих правах и знает как их защитить, остается вопрос стимула. Зачастую ущерб, полученный потребителем, незначителен, а попытка отстаивать свои права приведет к несоразмерным расходам, что приводит к нежеланию совершать какие-либо действия по защите своих прав, и этим пользуются недобросовестные продавцы и изготовители. Изменения, внесенные в Закон «О защите прав потребителей» в 2004 г., предусматривающие взыскание с продавца/изготовителя штрафа в размере пятидесяти процентов от присужденной суммы в пользу истца, существенно сгладило данную проблему. Однако в ситуациях (особенно часто возникающих при покупке товаров), когда суммы незначительны, у потребителя остается еще одно средство, которое должно компенсировать ему все трудности, с которыми тот столкнется при отстаивании своих прав [2]. Это право требовать компенсацию морального вреда – т.е. нравственных и физических страданий, причиненных противоправными деяниями. Данное право предусмотрено ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей». Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» установило, что при решении вопроса о компенсации потребителю морального вреда, достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя, т.е. моральный вред возникает в момент нарушения прав потребителя [5]. В целом, возможность взыскать моральный вред является эффективным способом защиты прав, поскольку суды крайне редко отказывают в его компенсации.

Проблема кроется в определении размера морального вреда. Как установлено упомянутым Постановлением Пленума, «размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости». При возмещении указанного вреда принимаются во внимание разумность и справедливость заявленных требований. Понятно, что учитываются наиболее значимые обстоятельства, указывающие на нравственные или психические страдания потерпевшего. Однако при соблюдении принципов разумности и справедливости, как отмечают ученые, компенсации морального вреда часто носят чисто символический характер, особенно в тех случаях, когда в его обоснование истец не может предоставить ничего, кроме собственных заявлений [5].

Расчет морального вреда, действительно, дело непростое, однако решить проблему необходимо. Установление фиксированных значений компенсации морального вреда невозможно, поскольку сам вред завязан на особенности каждого человека и в аналогичных ситуациях будет существенно различаться. Верховный суд признал недопустимой зависимость размера морального вреда от имущественного

положения, но представляется возможным установление некоего минимума, ниже которого суд не сможет опустить размер компенсации.

Такая позиция, безусловно, наиболее выгодна потребителю, нежели продавцу, но, исходя из исторических примеров, потребитель во все времена признавался более слабой стороной в данных отношениях.

Крайне важной проблемой является просвещение граждан в области их прав потребителей. Незнание потребителями своих прав сводит на нет большую часть гарантий защиты их прав и развязывает руки недобросовестным продавцам и производителям, которые зачастую сознательно делают ставку на неосведомленность гражданина. Под знанием следует понимать не только знание о том, что у потребителя есть права, и что есть законы, которые их защищают, но и как правильно осуществлять данную защиту.

По данным социологического опроса, проведенного Общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в 2014 г., лишь 80% респондентов знают, что существует Закон РФ «О защите прав потребителей», тогда как 20% не знали о его существовании. На вопрос о том, какие права потребителей им известны, опрошенные ответили следующим образом: большинство были осведомлены об основных правах потребителя, таких как право на качество (96 %), право на безопасность (72 %). О наличии иных прав оказалось осведомлено гораздо меньшее число опрошенных: право на возмещение причиненного вреда (60 %), право на информацию (56 %), право на неустойку (52 %), право на возмещение морального вреда (48%), право на взыскание штрафа (36 %).

Данные опроса показывают хорошие показатели о распространенности среди граждан информации и защищенности своих прав, но только поверхностно, более детальное знание прав и способов их защиты показывает недопустимо малое количество опрошенных [3].

А между тем нередки случаи, когда на предъявленные потребителем законные требования продавец или изготовитель осознанно отвечает отказом, рассчитывая, что гражданин не имеет представления, что ему делать дальше. Анализ судебной практики показывает, что подобное поведение продавца сохраняется вплоть до назначения судебного заседания, где его поведение резко меняется на противоположное, с целью заключения мирового соглашения и минимизации грозящих санкций [1]. Подобное поведение обосновывается нежеланием входить в расходы, связанные с удовлетворением требований потребителя, подкрепленным предположением о неосведомленности последнего.

Законом установлено право граждан на просвещение в области защиты прав потребителей, которое обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. Но, как показывает практика, декларирования данного права недостаточно, необходимы конкретные меры по его реализации.

Следует разработать и включить в школьную программу курс по разъяснению учащимся их прав, как потребителей, и способов их защиты. Курс может быть специализированным, либо включен в курс по общим правам и свободам гражданина, но реализация данного курса должна происходить вне рамок существующих школьных предметов, т.к. на них зачастую не хватает времени для углубленного изучения требуемой темы.

Здесь приведены лишь некоторые из проблем, которые возникают при защите прав потребителей в России. Несмотря на то, что проблем гораздо больше, нельзя сказать, что они не решаются. Законодательство совершенствуется с каждым годом, решая уже существующие проблемы и обращая внимания на вновь появившиеся.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гартина Ю.А. Банкротство юридического лица / Ю.А. Гартина, Е.С. Якушова // Тенденции и перспективы решения проблем государства и права: сб. ст. Междунар. научн.- практ. конф. — Уфа: ООО «Аэтерна» — 2017. — С. 26–30.
2. Правозащитные средства в механизме обеспечения прав граждан и юридических лиц: монография / Г.В. Синцов, С.О. Мхиторян, О.В. Романовская и др.; под ред. Г.В. Синцова. — Пенза: ПГУ, 2012. — 252 с.
3. Теоретические и практические аспекты современного частного права: монография / А.В. Агутин, Г. В. Синцов, Ю.А. Гартина и др; под общ. ред. Г.В. Синцова. — Пенза: ПГУ, 2017. — 150 с.
4. Чеснокова Ю.В. К вопросу о понятии морального вреда в гражданском праве / Ю.В. Чеснокова // Актуальные проблемы и направления развития права, общества и государства в современной России: материалы Всерос. научн.- практ. конф. — М. : Московский университет им. С.Ю. Витте, 2017. — С. 420–422.
5. Чеснокова Ю.В. Понятие морального вреда в российском гражданском праве / Ю.В. Чеснокова // Тенденции развития современного общества: экономико-правовой аспект: сб. науч. трудов межд. научн.- практ. конф. — Пенза: ПГУ, 2016. — С. 300–302.
6. Якушова Е.С. Конституционные обязанности предпринимателей / Е.С. Якушова // Актуальные проблемы и направления развития права, общества и государства в современной России: материалы Всерос. научн.- практ. конф. — М. : Московский университет им. С.Ю. Витте. — 2017. — С. 264–268.

REFERENCES

1. Gartina Iu.A., Iakushova E.S. *Bankrotstvo iuridicheskogo litsa* [Bankruptcy of legal entity] Tendentsii i perspektivy resheniia problem gosudarstva i prava: sb. st. Mezhdunar. nauchn.- prakt. konf. [Tendencies and prospects of the solution of problems of the state and right: collection of articles of the International scientific and practical conference]. Ufa, Aeterna Publ., 2017, pp. 26–30.
2. Sintsov G.V. (ed.), Mkhitorian S.O., Romanovskaya O.V. *Pravozashchitnye sredstva v mekhanizme obespecheniia prav grazhdan i iuridicheskikh lits: monografiia* [Human rights means in the mechanism of ensuring the rights of citizens and legal entities: monograph]. Penza, PGU Publ., 2012, 252 p.
3. Agutin A.V., Sintsov G. V. (ed.), Gartina Iu.A. *Teoreticheskie i prakticheskie aspekty sovremennogo chastnogo prava: monografiia* [Theoretical and practical aspects of modern private law: monograph]. Penza, PGU Publ., 2017, 150 p.
4. Chesnokova Iu.V. *K voprosu o poniatii moral'nogo vreda v grazhdanskom prave* [To a question of a concept of moral harm of civil law]. Aktual'nye problemy i napravleniia razvitiia prava, obshchestva i gosudarstva v sovremennoi Rossii: materialy Vseros. nauchn.- prakt. konf. [Current problems and the directions of development of the right, society and state in modern Russia: materials of the All-Russian scientific and practical conference]. Moscow, Moskovskii universitet im. S.Iu. Vitte Publ., 2017, pp. 420–422.
5. Chesnokova Iu.V. *Poniatie moral'nogo vreda v rossiiskom grazhdanskom prave* [Concept of moral harm of the Russian civil law]. Tendentsii razvitiia sovremennogo obshchestva: ekonomiko-pravovoi aspekt: sb. nauch. trudov mezhd. nauchn.- prakt. konf. [Tendencies of development of modern society: economical and legal aspect: collection of scientific works of the international scientific and practical conference]. Penza, PGU Publ., 2016, pp. 300–302.
6. Iakushova E.S. *Konstitutsionnye obiazannosti predprinimatelei* [Constitutional duties of businesspersons] Aktual'nye problemy i napravleniia razvitiia prava, obshchestva i gosudarstva v sovremennoi Rossii: materialy Vseros. nauchn.- prakt. konf. [Current problems and the directions of development of the right, society and state in modern Russia: materials of the All-Russian scientific and practical conference]. Moscow, Moskovskii universitet im. S.Iu. Vitte Publ., 2017, pp. 264–268.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Талабаев Евгений Алексеевич — магистрант, Пензенский государственный университет, 440026, г. Пенза, ул. Красная 40, Российская Федерация, e-mail: kate.yakush@mail.ru.

AUTHOR

Talabaev Evgeniy Alekseevich — Master student, Penza State University, 40 Krasnaya Street, Penza, 440026, the Russian Federation, e-mail: kate.yakush@mail.ru.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ СТАТЬИ

Талабаев Е.А. Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров / Е.А. Талабаев // Электронный научный журнал «Наука. Общество. Государство». — 2018. — Т. 6, № 1 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://esj.pnzgu.ru>.

BIBLIOGRAPHIC DESCRIPTION

Talabaev E. A. Problems of protection of the rights of consumers at selling goods. *Electronic scientific journal «Science. Society. State»*, 2018, vol. 6, no. 1, available at: <http://esj.pnzgu.ru> (In Russian).