

## АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СВЕТЕ ПОСЛЕДНИХ НОВЕЛЛ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

### CURRENT ISSUES OF PROTECTING CONSUMER RIGHTS IN THE LIGHT OF LATEST LEGISLATIONS

**A. Gudkov**  
**A. Krasilschikov**  
**V. Mishchenko**

*Summary.* The article explores the features of consumer protection under Russian law. The bases and conditions are revealed under which the protection of consumer rights is carried out, the circle of subjects and the specifics of their protection are determined in the framework of Federal Law No. 2300–1. Attention is focused on the problematic aspects of protection related to the omission by consumers of statutory deadlines for claims; compensation for losses and lost profits; analyzes the problematic aspects of protection associated with the emergence of “self-employed” individuals and owners of aggregators of information about goods or services on the Internet.

*Keywords:* consumer, self-employed person, losses, lost profits, consumer protection, information aggregators, goods, services.

**Гудков Анатолий Иванович**  
К.ю.н., доцент, ВЮИ ФСИИ России  
gudkovaniv@yandex.ru

**Красильщиков Анатолий Владимирович**  
К.ю.н., доцент, ВЮИ ФСИИ России  
krasilschikov@inbox.ru

**Мищенко Вячеслав Иванович**  
К.ф.н., доцент, ВЮИ ФСИИ России  
vyacheslav-mischenko@mail.ru

*Аннотация.* В статье исследованы особенности защиты прав потребителей по российскому законодательству. Раскрываются основания и условия, при которых осуществляется защита прав потребителей, определяется круг субъектов и специфика их защиты в рамках ФЗ № 2300–1. Акцентируется внимание на проблемных аспектах защиты, связанных с пропуском потребителями установленных законом сроков предъявления претензий; вопросах возмещения убытков и неполученных доходов; анализируются проблемные аспекты защиты, связанные с появлением «самозанятых» физических лиц и владельцев агрегаторов информации о товарах либо услугах в сети Интернет.

*Ключевые слова:* потребитель, самозанятое лицо, убытки, неполученные доходы, защита прав потребителей, агрегаторы информации, товары, услуги.

**П**рава потребителей регулируются Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N2300-I «О защите прав потребителей» [1], который предусматривает защиту прав граждан в случае их нарушения субъектами предпринимательской деятельности. В частности, способами защиты прав могут выступать: замена товара и устранение недостатков, выплата неустойки, штрафа, компенсации, возмещение стоимости товара и морального вреда.

Условием защиты прав, в первую очередь, выступает факт покупки товара или получения услуг от юридических лиц или индивидуальных предпринимателей. Если же товары или услуги получены от физического лица, то защита прав покупателя по Закону № 2300–1 [1] не производится, а такие правоотношения будут регулироваться нормами гражданского законодательства.

Основанием для защиты прав является факт нарушения потребительских прав: неведение потребителя должным образом о качестве и свойствах товара, оказа-

ние некачественных услуг или выполнение работ, продажа некачественного оборудования и пр. В частности, главным условием наступления ответственности является отсутствие добровольного возмещения убытков или удовлетворения законных требований покупателя субъектом предпринимательской деятельности [4].

Если же, например, торговое предприятие по требованию покупателя заменило товар в установленный срок на аналогичный, а покупатель принял замену, оснований для защиты прав потребителя в последствии не возникает [2].

Потребителем является исключительно физическое лицо, обладающее гражданской правоспособностью и дееспособностью. В частности, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель не могут прибегнуть к защите прав, используя правовой механизм ФЗ № 2300–1, так как не являются истцами по Закону. При этом в интересах несовершеннолетних граждан могут выступать их законные представители.

Основной проблемой, препятствующей удовлетворению требований потребителей, является пропуск истцами установленных нормативно-правовыми актами сроков [2]. Например, при возврате некачественного технически сложного товара покупатель вправе требовать удовлетворения претензий в течение 15 дней с момента получения товара независимо от размера или значительности нарушения качества. При гарантийном сроке на товар, сроки давности по защите прав потребителей исчисляются с момента окончания гарантийного срока.

В частности, заводскими изготовителями товара могут устанавливаться собственные сроки эксплуатации, в течение которых потребитель вправе обратиться в суд за защитой прав. Например, на технически сложный товар может быть установлен гарантийный срок 10 и более лет. Следовательно, покупатель в случае установления производственного брака может предъявить претензию в течение этого срока исключительно производителю.

При защите прав потребитель должен доказать факт получения товара или услуг, а также факт нарушения его прав продавцом (исполнителем). В частности, истец, обращаясь в суд в порядке защиты прав потребителей, должен предоставить чек о приобретении товара или об оплате услуг, а также приложить письменный договор или акт, если он заключался [4].

Факт предоставления некачественных услуг или выполнения работ должен быть установлен надлежащим образом: заключением экспертизы или эксперта. В противном случае продавец или исполнитель могут опровергнуть претензии и заявить об их необоснованности. В свою очередь, пропуск срока давности может лишить потребителя права на обращение в суд за защитой.

В некоторых случаях закон предусматривает сокращенные сроки претензий по качеству товара: при продаже товаров через сеть интернет.

В частности, покупатель должен при получении покупки принять товар по количеству и качеству, но в течение 7 дней закон позволяет ему вернуть приобретенный товар без объяснения причин [3]. Отказ продавца принять товар и вернуть покупателю уплаченные за него деньги будет являться прямым условием для наступления ответственности продавца по Закону о защите прав потребителей [1].

Способы защиты прав потребителей установлены Законом № 2300–1, в частности, это взыскание неустойки, принудительное изменение условий продажи товаров или услуг (снижение цены, аналогичная замена), компенсация убытков и морального вреда, прекращение

правоотношений (возврат товара). При этом потребитель вправе использовать несколько способов защиты одновременно, например, требовать выплаты неустойки и морального вреда.

Под убытками в гражданском праве традиционно считают прямой ущерб и упущенную выгоду. Однако, в сфере защиты прав потребителей практика иная, так как законодатель акцентирует, что потребитель выступает исключительно как физическое лицо, пострадавшее от действий субъекта предпринимательской деятельности.

Выплата убытков по Закону о защите прав потребителей подразумевает возмещение реального ущерба, и в данном случае речь не может идти о неполученных доходах, так как потребитель является физическим лицом и не является индивидуальным предпринимателем. В частности, при проведении некачественного ремонта собственнику квартиры были причинены убытки, однако, суд отказал истцу в возмещении неполученных доходов, связанных с заключенным договором найма квартиры, так как владелец не являлся предпринимателем и не мог получать доходы [5].

Закон № 2300–1 определяет потребителя как лицо, которое приобретает услуги для собственных (семейных) нужд, которые не связаны с получением прибыли (дохода). Поэтому иски о возмещении упущенной выгоды в данном случае судами не удовлетворяются.

При подаче исков по Закону о защите права потребителей госпошлина не уплачивается, и зачастую истцы игнорируют данный аспект, прося суд на всякий случай взыскать также упущенную выгоду. При этом многие не учитывают, что, вынося решение, суд удовлетворит иск частично, отказав в части удовлетворения требований истца о взыскании упущенной выгоды (неполученных доходов). Поэтому в этом случае потребитель сможет взыскать с ответчика только половину суммы судебных расходов [5].

Однако, не стоит полностью сбрасывать со счетов возможность взыскания неполученных доходов потребителя, если он имел на это законное основание. Например, гражданин мог получить урожай на подсобном участке и при этом не являться индивидуальным предпринимателем, либо гражданин мог получить доход от продажи скота или иной продукции животноводства, которые являлись домашними.

С введением нового термина «самозанятое лицо» соответственно возник вопрос о возможности защиты новых субъектов по Закону о защите прав потреби-

лей. В частности, Налоговым Кодексом РФ самозанятые лица определяются как физические лица, занимающиеся определенной профессиональной деятельностью. При этом профессиональным доходом считается доход, полученный от реализации физическим лицом профессиональных навыков не работодателю, а любым лицам (в том числе юридическим). Профессиональный доход не может быть получен от деятельности других лиц — наемных работников. Таким образом, учитывая положения Закона № 2300–1, самозанятое лицо может выступать субъектом, требующим защиты прав по ЗЗПП, но вместе с тем оно не будет нести ответственность по ЗЗПП как субъект предпринимательской деятельности, предоставляющий услуги иным физическим лицам. В данном случае споры, возникающие между физическими лицами, получившими услуги от самозанятого лица, будут решаться в порядке ГК РФ. При этом необходимо учитывать, что самозанятым лицом может считаться только физическое лицо, которое лично предоставило определенную профессиональную услугу, и доход такого лица не превышает 2,4 млн. руб. в год.

Кроме того, при определении субъективного состава в спорах по ЗЗПП необходимо учитывать, что самозанятым лицом может считаться такое лицо, которое зарегистрировано в числе 19 регионов России, которые включены в список городов, жителям которых разрешено заниматься профессиональной деятельностью, связанной исключительно с определенными видами хозяйственной деятельности: предоставление косметических услуг на дому, продажа товаров собственного производства, юридические консультации и бухгалтерские услуги, предоставление услуг по фото и видео съемке, организации торжеств и праздников, сдача личного жилья в наем, пассажирские и грузоперевозки, услуги такси, строительные и ремонтные услуги.

Что касается порядка защита потребителей, то возможность контроля субъектов предпринимательской деятельности существенно упростилась с введением новых норм. В целях усовершенствования госполитики защиты российских граждан 18.03.2019 года Федеральным Собранием внесены существенные поправки в ЗЗПП, которыми упрощен порядок подачи обращений потребителей. В частности, теперь потребителю достаточно направить обращение в органы госнадзора или местного самоуправления не только почтой, но и через сеть Интернет.

Другим важным аспектом является введение в законодательное поле не только ответственности производителя и продавца, но и посредника, который способствует продажам и реализации услуг данных субъектов. Можно сказать, что фактически рекламодатель стал на одну

ступеньку с продавцом, потому что Интернет-площадки о продаже товаров осуществляют рекламную и посредническую деятельность, как, например, перевозчик товаров.

В частности, с 1 января 2019 года, согласно норм статьи 1 Закона № 2300–1, [1] к субъектам ответственности относятся также владельцы — агрегаторы информации о товарах либо услугах. Закон определил, что агрегаторами информации являются Интернет-платформы, которые публикуют на своих площадках информацию о чужих товарах и услугах, но при этом предоставляют потребителю возможность купить эти товары или услуги на них. Таким образом, владелец сервиса — Интернет-площадки, являющийся непосредственным посредником между продавцом и покупателем, стал нести материальную ответственность перед потребителем наравне с производителем (продавцом).

Однако, условием наступления такой ответственности агрегатора является не качество товара (услуги), а непосредственно факт предоставления потребителю информации о продукции [8]. В частности, владелец Интернет-платформы обязан размещать достоверную и полную информацию о публикуемых на его сайте товарах (услугах), а в случае ее отсутствия или недостоверности, будет нести солидарную ответственность вместе с продавцом, в том числе, возмещать убытки, моральный ущерб и судебные расходы. Кроме того, агрегатор будет обязан возместить покупателю стоимость предварительной оплаты, если последний не получил товар. В противном случае продавец должен доказать факт передачи потребителю продукции.

Таким образом, впервые законодательно установлена ответственность третьего лица, которое не получило выгоды от продажи товара, за причинение убытков конечному потребителю. Стоит отметить, что такое нововведение вызывает много споров и возражений со стороны держателей Интернет-платформ, которые не могут контролировать весь объемный поток информации, публикуемый на их платформах производителями и продавцами, а также не могут установить качество этой информации и ее соответствие реальным продуктам, которые реализуются через площадку.

В то же время потребитель может направить заявление в Роспотребнадзор, и деятельность агрегатора может быть заблокирована (приостановлена) в целях защиты прав потребителя. Впоследствии наряду с усилением защиты прав потребителей, применение солидарной ответственности агрегаторов может оказать негативное воздействие на деятельность Интернет — площадок, владельцы которых не заинтересованы отвечать за нарушения многочисленных продавцов.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N2300-I «О защите прав потребителей» (ред. от 18.07.2019) // URL: <http://base.garant.ru/10106035/#ixzz6BgQ1jau3>
2. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N612 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» // [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_71418/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_71418/).
3. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N17 г. Москва «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/supremecourt>.
4. Определение Московского городского суда от 26.03.2013 N4г/8–2751.
5. «Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N4 (2017)» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 15.11.2017) // [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_282851](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_282851).
6. Медведева Д. И. Защита прав потребителей в договорных отношениях // Правопорядок: история, теория, практика // № 2 (5). С. 26–28.
7. Мошкович, М. Правильный Интернет / М. Мошкович, Н. Завойкина, Ю. Терешко // ЭЖ-Юрист. — 2012. — № 37. — С. 9.
8. Статья «О новом понятии «Владелец агрегатора информации о товарах (услугах) в законе «О защите прав потребителей» // URL: <http://36.rospotrebnadzor.ru/news/19596>.

© Гудков Анатолий Иванович ( [gudkovaniv@yandex.ru](mailto:gudkovaniv@yandex.ru) ),

Красильщиков Анатолий Владимирович ( [krasilshnikov@inbox.ru](mailto:krasilshnikov@inbox.ru) ), Мищенко Вячеслав Иванович ( [vyacheslav-mischenko@mail.ru](mailto:vyacheslav-mischenko@mail.ru) ).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



ВЮИ ФСИН России