

УДК 366.5

Волков Вячеслав Владимирович

студент магистратуры
Таганрогский институт управления и экономики
Таганрог, Россия
volkoff.sslav@yandex.ru

Vyacheslav V. Volkov

Post-graduate student
Taganrog Institute of Management
and Economics
Taganrog, Russia

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:
СОВРЕМЕННЫЕ ВЫЗОВЫ И МЕХАНИЗМЫ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ¹**

**PROTECTION OF CONSUMER
RIGHTS: MODERN CHALLENGES
AND ENFORCEMENT MECHANISMS**

Аннотация

Статья посвящена анализу проблем и вызовов, стоящих перед защитой прав потребителей в современном мире. В статье рассматриваются основные принципы защиты прав потребителей, а также различные механизмы и инструменты, используемые для предотвращения мошенничества и недобросовестных практик на рынке. Предложены рекомендации по улучшению механизмов защиты прав потребителей на основе наиболее успешных практик в сфере защиты прав потребителей.

Ключевые слова:

безопасность товара, защита прав, механизм защиты прав потребителя

Abstract

This scientific article is devoted to the analysis of the problems and challenges facing the protection of consumer rights in the modern world. The article discusses the basic principles of consumer protection, as well as the various mechanisms and tools used to prevent fraud and unfair practices in the market. Recommendations are offered for improving consumer rights protection mechanisms based on the most successful practices in the field of consumer rights protection.

Keywords:

product safety, protection of rights, mechanisms for protecting consumer rights

Организованная рыночная экономика в своей основе имеет две категории субъектов – производители и потребители. Сегодня не утрачивает актуальности проблема защиты прав потребителей, так как, несмотря на длинную историю развития и наличие сбалансированного законодательства, практика создаёт новые проблемы, обусловленные развитием общества и новыми социально-экономическими вызовами. Данные новеллы нуждаются в изучении и выработке мер для их правильного применения и решения существующих проблем, что является предметом исследования в данной работе [1].

Статьей 503 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено, что защита прав потребителей осуществляется, в том числе, путем взаимодействия продавца и покупателя, и защищает права покупателя [2].

Понятие защиты прав потребителей можно определить как комплекс правовых, экономических и социальных мер, направленных на нивелирование

¹ Научный руководитель: Камышанова Анна Евгеньевна, канд. юрид. наук, доцент, Таганрогский институт управления и экономики

недобросовестности производителей, продавцов в части передаваемых ими потребителям товаров, работ, услуг, а также преследующих цель защитить пострадавшего от недобросовестности продавца, изготовителя, исполнителя потребителя в части несоответствия качества полученного продукта или иных нарушений его прав.

Существует целая система законодательства, которая сбалансированно устанавливает механизмы данной защиты. Особое значение в этом механизме играют нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. [3]

Существенными для потребителя являются право на качество товара (работы, услуги), право на безопасность продукции, означающее безопасность товара, результат работы, услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Гарантии качества и безопасности товара обеспечиваются законодательством о защите прав потребителей [4].

Особое значение имеет право потребителя на информацию. Информация, на получение которой имеет право потребитель, представляет собой совокупность сведений о товаре, его свойствах, инструкции о его использовании и особенностях утилизации, о самом продавце (изготовителе, исполнителе), о наличии требуемых лицензий, о сроках (годности, службы, гарантийных) в отношении товара. Следует не забывать и о возмещении морального вреда вследствие всех мероприятий [5].

Особое значение имеют формы и способы защиты прав потребителей. Потребитель может защищать свои права посредством самозащиты или обращаясь к уполномоченным органам власти. Кроме того, существенное значение в системе защиты прав потребителей имеют общественные организации по защите прав потребителей. Данные субъекты могут способствовать урегулированию конфликтов между потребителями и предпринимателем в досудебном порядке, ведут просветительскую и разъяснительную деятельность в соответствующей социальной среде [6].

Серьезную роль в сфере защиты прав потребителей играют органы полиции – они проводят досудебную проверку по ст.ст.140-141 УПК РФ и при обнаружении состава преступления, предусмотренного ст.159 УК РФ (мошенничество) могут возбуждать уголовное дело [7].

Однако основная роль в предупреждении нарушений прав потребителей отводится органам Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав

потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). К полномочиям Роспотребнадзора относятся: 1) рассмотрение жалоб потребителей и проведение на их основании проверок; 2) привлечение лиц, виновных в нарушении прав потребителей к административной ответственности; 3) проведение плановых проверок деятельности субъектов предпринимательства; 4) проведение экспертизы продукции [8].

В связке с Роспотребнадзором права потребителя защищает и Федеральная антимонопольная служба, её сотрудники контролируют нарушения прав потребителей в части регулирования тарифов на товары, работы, услуги. Определёнными функциями в сфере защиты прав потребителей обладают также Государственная жилищная инспекция, органы Министерства здравоохранения и социального развития, Федеральная налоговая служба [9].

На основе анализа механизма защиты прав потребителей можно резюмировать выводы и предложения, сделанные в процессе исследования.

1. Основные проблемы и вызовы выражаются в следующем. Необходимо подчеркнуть сложность современной среды для защиты прав потребителей, включая увеличение числа мошеннических схем, технологические изменения в сфере потребительских отношений и нехватку информирования среди потребителей.

2. Основные принципы защиты прав потребителей предназначены подчеркнуть важность прозрачности, актуальности информации, доступности правовой защиты и ответственности поставщиков за качество товаров и услуг.

3. Механизмы предотвращения мошенничества и недобросовестных практик имеют целью описать наиболее эффективные инструменты, такие как контроль качества продукции, обучение потребителей и продавцов, а также развитие механизмов альтернативного разрешения споров.

4. Анализ законодательства различных стран позволяет обобщить основные различия и сходства в законодательстве о защите прав потребителей, чтобы выделить лучшие практики для последующего применения.

5. На основе анализа можно внести ряд рекомендаций по улучшению механизмов защиты прав потребителей.

Необходимо внедрение в приложении «Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг

(функций)» (далее – «Госуслуги») раздела для обращения пострадавших от мошенничества, для защиты прав потребителей.

Для того, чтобы обезопасить само приложение для входа граждан необходимо добавить такую функцию биометрии как аутентификация по сетчатке глаза – это одна из биометрических технологий, используемая для проверки подлинности личности.

Сканер, в этой конструкции установлен внутри замка, что дает возможность лучу проникнуть к задней стенке глаза через зрачок. Рисунок капилляров никогда не меняется, что дает возможность сделать систему защиты очень точной. Полученный узор при сканировании сравнивается с шаблоном. Представляется, что вход в приложение должен быть только через биометрию, после первой регистрации нового пользователя, когда нужен непосредственно сам гаджет.

Для успешного внедрения в приложении «Госуслуги» раздела, предназначенного для обращения пострадавших от мошенничества и защиты прав потребителей, следует учесть несколько ключевых шагов:

1. Разработка функционала предполагает создание специального раздела в приложении, где пользователи смогут оставлять жалобы и обращения по случаям мошенничества. Важно предусмотреть возможность прикрепления документов, фотографий или других доказательств, а также обеспечить конфиденциальность информации.

2. Удобный пользовательский интерфейс должен быть интуитивно понятным и легким для использования. Создание простых и понятных форм для заполнения обращений поможет пользователям быстро и удобно сообщать о случаях мошенничества.

3. Информационная поддержка должна обеспечить доступ к информации о правах потребителей, механизмах защиты от мошенничества и контактной информации специалистов, которые могут помочь в случае возникновения проблем.

4. Мониторинг и обработка обращений предполагает необходимость организовать систему мониторинга поступающих обращений, их классификацию и оперативную обработку. Реагировать на обращения пользователей нужно быть быстро и эффективно.

5. Взаимодействие с компетентными органами требует установить механизмы сотрудничества с правоохранительными органами и службами защиты прав

потребителей для решения возникших проблем и пресечения преступной деятельности.

6. Обратная связь должна предусмотреть возможность связи с пользователями, чтобы информировать их о результатах рассмотрения обращения и предпринятых мерах.

7. Обучение персонала означает необходимость подготовить специалистов, отвечающих на обращения пользователей, учёта особенностей работы с пострадавшими от мошенничества и защиты их прав. С учетом этих рекомендаций введение раздела для обращений пострадавших от мошенничества в приложении государственных услуг станет эффективным инструментом по защите прав потребителей и борьбе с преступной деятельностью в онлайн среде.

Список использованных источников

1. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / под ред. З.М. Фаткудинова. М.: Юстицинформ, – 2018. – ISBN: 978-5-7205-1057-2. 408 с. – Текст: непосредственный

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая от 30 ноября 1994 г. №51-ФЗ, часть вторая от 26 января 1996 г. №14-ФЗ, часть третья от 26 ноября 2001 г. №146-ФЗ и часть четвертая от 18 декабря 2006 г. №230-ФЗ): с изм. и доп. по состоянию на 10.02.2024г. [часть первая принята Государственной Думой 21 октября 1994 г, часть вторая принята Государственной Думой 22 декабря 1995 г., часть третья принята Государственной Думой 1 ноября 2001 г., одобрена Советом Федераций 14 ноября 2001 года, часть четвёртая принята Государственной Думой 24 ноября 2006 года, одобрена Советом Федераций 8 декабря 2006 года]: – Текст: электронный// Официальный интернет-портал правовой информации: официальный сайт. – 2024. - URL:<http://pravo.gov.ru/> (дата обращения: 06.05.2024).

3.О защите прав потребителей: Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-I с изменениями и дополнениями на 1 сентября 2023г. – Текст: электронный// Официальный интернет-портал правовой информации: официальный сайт. – 2024. - URL:<http://pravo.gov.ru/> (дата обращения: 06.05.2024).

4.Конституция Российской Федерации [принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.], с учётом поправок, внесённых Законами РФ о поправке к Конституции РФ от 30 декабря 2008 г. №6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 г. №7-ФКЗ, от 5

февраля 2014 г. №2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. №11-ФКЗ, от 14 марта 2020 г. №1-ФКЗ, от 4 октября 2022 г. №5-ФКЗ, от 4 октября 2022 г. №6-ФКЗ, от 4 октября 2022 г. №7-ФКЗ, от 4 октября 2022 г. №8-ФКЗ – Текст: электронный// Официальный интернет-портал правовой информации: официальный сайт. – 2024. – URL:<http://pravo.gov.ru/> (дата обращения: 06.05.2024).

5. Кузнецова О. В. Возмещение морального вреда: Практическое пособие. М.: Юстицинформ, 2009. С. 152. – Текст: непосредственный

6. О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24 марта 2016 г. №7 // Бюллетень Верховного Суда РФ, 2016. – N 5. – С.8-15. – Текст: непосредственный

7. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. №17 // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2012. – №9. – С.7-12. – Текст: непосредственный

8. Усманова Р. М. К вопросу о сфере и пределах муниципально-правового регулирования / Р. М. Усманова // Конституционное и муниципальное право. 2013. – № 6. – С. 40-44. – Текст: непосредственный

9. Усманова Р. М. Муниципально-правовое регулирование: предмет и объекты / Р. М. Усманова // Конституционное и муниципальное право. – 2011. – №12. – С. 50–59 – Текст: непосредственный