

Современные вызовы и перспективы защиты прав потребителей в России: законодательные и практические аспекты

Чеботарева Вероника Сергеевна

Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема

Студент

Аннотация

Целью данного исследования является анализ современных вызовов и перспектив защиты прав потребителей в России, с фокусом на законодательные и практические аспекты, а также изучение эффективности правовых механизмов, направленных на охрану интересов потребителей. В рамках работы будет проведен обзор ключевых проблем в области правовой защиты потребителей, в том числе в контексте компенсации морального вреда, а также выработаны рекомендации по совершенствованию правовых инструментов и практики их применения. Методы исследования включают анализ нормативно-правовых актов, сравнительное исследование диспозитивного и императивного подходов. В результате проведенного анализа выявлено, что несмотря на существующие законодательные нормы, необходимо дальнейшее совершенствование правоприменительной практики для повышения эффективности защиты прав потребителей в условиях современного рынка.

Ключевые слова: защита прав потребителей, Закон РФ о защите прав потребителей, качество продукции, мошенничество, правовая помощь, нормативные документы, рыночная экономика.

Modern Challenges and Prospects for Consumer Protection in Russia: Legislative and Practical Aspects

Veronika Sergeevna Chebotareva

Sholem Aleichem Priamursky State University

Student

Abstract

The purpose of this study is to analyze current challenges and prospects for consumer protection in Russia, with a focus on legislative and practical aspects, as well as to study the effectiveness of legal mechanisms aimed at protecting the interests of consumers. The work will review key issues in the field of legal protection of consumers, including in the context of compensation for moral damage, and develop recommendations for improving legal instruments and the practice of their application. Research methods include analysis of regulatory legal acts, a comparative study of the optional and imperative approaches. As a result of the analysis, it was revealed that despite the existing legislative norms, further

improvement of law enforcement practice is necessary to increase the effectiveness of consumer protection in the conditions of the modern market.

Keywords: consumer protection, Russian Federation Law on Consumer Protection, product quality, fraud, legal assistance, regulatory documents, market economy.

Актуальность темы обусловлена необходимостью совершенствования механизмов защиты прав потребителей в условиях современных экономических и социальных реалий России. С увеличением числа потребителей, а также с ростом разнообразия товаров и услуг, встает вопрос о защите прав граждан, что требует улучшения законодательных инициатив и правоприменительной практики. Несмотря на наличие законодательных актов, таких как Закон РФ «О защите прав потребителей», многие вопросы остаются нерешенными, в частности, связанные с компенсацией морального вреда, эффективностью судебных решений и применением правовых норм на практике. Кроме того, современные вызовы, такие как цифровизация и рост числа онлайн-сервисов, требуют разработки новых подходов к правовой защите потребителей. Таким образом, исследование данной темы является важным для развития правовой культуры в России, улучшения правового регулирования и повышения уровня защиты интересов потребителей.

Целью данного исследования является анализ современных вызовов и перспектив защиты прав потребителей в России, с фокусом на законодательные и практические аспекты, а также изучение эффективности правовых механизмов, направленных на охрану интересов потребителей. В рамках работы будет проведен обзор ключевых проблем в области правовой защиты потребителей, в том числе в контексте компенсации морального вреда, а также выработаны рекомендации по совершенствованию правовых инструментов и практики их применения.

Различные аспекты изучения правовых механизмов и их влияния на общественные отношения были предметом научных исследований многих авторов. В. А. Сердюк в своей работе поднимал важность эффективной защиты прав заказчиков-потребителей в рамках российского законодательства, рассматривая роль Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» как одного из ключевых инструментов в обеспечении справедливости для граждан в сфере потребительских отношений [1]. О. В. Моисеева акцентировала внимание на проблемах компенсации морального вреда, рассматривая эти вопросы в контексте правосудия и практического применения норм в российской судебной системе, что имеет важное значение для прав потребителей, пострадавших от действий недобросовестных поставщиков товаров и услуг [2]. Я. В. Милованов исследовал понятие и признаки потребителя, а также проанализировал основные права данной категории [3].

Защита прав потребителей является одной из важнейших задач современного общества. С каждым годом эта сфера модернизируется, отражая новые тенденции в области продажи товаров и услуг. Закон, регулирующий данную сферу, был принят 7 февраля 1992 года и до сих пор определяет место

потребителя в рыночной экономике России. Этот закон усилил социальные гарантии граждан и повысил ответственность производителей и поставщиков услуг [4].

Одним из ключевых способов защиты прав потребителей является контроль качества продукции и услуг, проводимый государственными и независимыми организациями. Система сертификации позволяет потребителям ориентироваться в выборе товаров и услуг, обеспечивая их уверенность в безопасности и качестве покупок. Обучение потребителей основам защиты своих прав играет важную роль. Знание законов и правил помогает избегать многих проблем и конфликтных ситуаций. Важным аспектом является развитие механизмов альтернативного разрешения споров между потребителями и поставщиками, включая добровольное урегулирование и обращение в арбитражные суды.

Несмотря на положительные сдвиги, существуют актуальные проблемы в области защиты прав потребителей. Среди них можно выделить мошенничество и обман потребителей, частые случаи недобросовестной торговли, фальсификации товаров и предоставления недостоверной информации о продуктах. Недостаточное осведомление потребителей также является значительной проблемой, поскольку многие из них не обладают достаточной информацией о своих правах при покупке товаров или услуг. Ограничение доступа к справедливым условиям обслуживания проявляется в проблемах с гарантийным обслуживанием, затруднениях при возврате товара и отсутствии компенсации за низкое качество товаров или услуг. Проблемы с безопасностью товаров включают продажу некачественных или опасных товаров, отсутствие должного контроля за их производством и безопасностью. Низкий уровень ответственности за нарушения законов о защите прав потребителей и слабый контроль со стороны государственных органов также остаются актуальными. Ограничение доступа к правовой защите проявляется в высоких затратах на судебные процессы и сложностях в реализации права на обращение в государственные органы и организации по защите прав потребителей.

Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» является основным нормативным актом, регулирующим отношения между потребителями и производителями или продавцами. Этот закон неоднократно изменялся и дополнялся, чтобы соответствовать современным реалиям и потребностям общества. Однако, несмотря на улучшения, остаются нерешенные проблемы, требующие внимания законодателей. В частности, п. 5 ст. 18 Закона закрепляет обязанность продавца принять товар ненадлежащего качества и провести проверку качества товара за свой счет в случае спора о причинах недостатков. Однако порядок и правила проведения проверки качества и экспертизы товаров не регламентированы. Также Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 года № 924, требует актуализации в связи с появлением новых видов товаров. Закон

не урегулирует вопрос возврата или обмена продовольственных товаров надлежащего качества, что создает неопределенность для потребителей [4].

Для решения существующих проблем необходимо усилить контроль качества продукции, включая строгие проверки и штрафы за продажу опасных товаров. Повысить информированность потребителей можно через образовательные программы, доступные информационные ресурсы и рекламные кампании. Ужесточить ответственность компаний за нарушения законов о защите прав потребителей и усилить мониторинг со стороны государственных органов. Обеспечить доступ к правовой защите, снизив затраты на судебные процессы и упростив процедуры обращения в государственные органы.

Современные тенденции и проблемы защиты прав потребителей требуют комплексного подхода, включающего активное участие государства, бизнеса и общественных организаций. Эффективная реализация предложенных мер позволит улучшить уровень безопасности и качества товаров и услуг, повысить осведомленность и защиту прав потребителей, а также создать благоприятную среду для честной и прозрачной торговли.

Существует и другой ряд проблем в области защиты прав потребителей. Во-первых, п. 5 ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» закреплена обязанность продавца (изготовителя), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Однако вышеуказанным Законом не регламентированы порядок и правила проведения проверки качества и экспертизы товаров, в том числе не определены сроки проведения таких проверок и ответственности за их результаты. Это создает правовую неопределенность и затрудняет защиту прав потребителей.

Во-вторых, отсутствие четкой регламентации возврата или обмена продовольственных товаров надлежащего качества создает правовую неопределенность. Потребители часто сталкиваются с отказом продавцов в возврате или обмене таких товаров, несмотря на наличие оснований для этого.

Для решения этих и других проблем необходимо принять ряд мер:

1. Актуализация Перечня технически сложных товаров: перечень технически сложных товаров должен быть регулярно пересматриваем и обновляем с учетом новых видов продукции, появляющихся на рынке. Это обеспечит защиту прав потребителей при возврате или обмене таких товаров.

2. Регламентация порядка возврата продовольственных товаров надлежащего качества: необходимо разработать и утвердить четкие правила возврата или обмена продовольственных товаров надлежащего качества, чтобы устранить правовую неопределенность и защитить интересы потребителей.

3. Повышение информированности потребителей: государство должно активно проводить образовательные программы и информационные кампании, направленные на повышение правовой грамотности потребителей. Это поможет гражданам лучше понимать свои права и защищать их.

4. Ужесточение ответственности за нарушения прав потребителей: внесение изменений в законодательство, предусматривающих ужесточение ответственности за нарушение прав потребителей, включая увеличение штрафов и другие санкции, повысит дисциплину среди продавцов и производителей.

Эти меры, в сочетании с постоянным мониторингом и анализом правоприменительной практики, позволят создать более эффективную систему защиты прав потребителей в России, что, в свою очередь, повысит уровень доверия граждан к рынку и государству, а также улучшит качество товаров и услуг.

Библиографический список

1. Сердюк В. А. Защита прав заказчика-потребителя по закону российской федерации «О защите прав потребителей»// Студенческий вестник. 2020. № 23-3(121). С.12-15. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43130819> (дата обращения 27.12.2024)
2. Моисеева О. В. Проблемы компенсации морального вреда // Российский судья. 2019. № 6. С. 76-79. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37822344> (дата обращения 27.12.2024)
3. Милованов Я. В. Понятие и признаки потребителя // Молодой ученый. 2022. № 19 (414). С. 273-276. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=hwgscv> (дата обращения 27.12.2024)
4. О защите прав потребителей: офиц. текст 07.02.1992 г. СПС Консультант плюс.