

СОСТОЯНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ

С.М. Каримова, магистрант

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

(Россия, г. Москва)

DOI:10.24412/2500-1000-2023-7-2-170-173

Аннотация. В статье отражены такие аспекты, как: нормативно-правовое регулирование защиты прав потребителей, особенности деятельности федерального органа исполнительной власти в области защиты прав потребителей – Роспотребнадзора. В результате обзора научной литературы, изучения статистических, аналитических материалов, экспертных оценок, автором выявлены наиболее актуальные проблемы, характерные для сферы защиты прав потребителей в России, отражены перспективы ее развития.

Ключевые слова: потребители, защита прав потребителей, проблемы защиты прав потребителей, Закон о защите прав потребителей, Роспотребнадзор.

С развитием торговли, сферы услуг, возможности приобретения товаров и услуг с помощью разных видов (онлайн, по заказу) и способов оплаты (наличная и безналичная форма), острой становится проблема защиты прав потребителей. Следовательно, актуальность исследования обусловлена, с одной стороны, необходимостью обеспечить потребителей благоприятными условиями приобретения товаров и услуг, с другой стороны, возникновением самых разных сложностей, с которыми сталкиваются многие потребители достаточно часто.

Основами законодательного регулирования в сфере защиты прав потребителей в России, являются Конституция, Гражданский кодекс и Закон о защите прав потребителей (далее – ЗоЗПП), который принят еще в 1992 г. [1]. На сегодняшний день приняты и действуют нормативно-правовые акты по защите прав потребителей, относящиеся к сфере торговли, оказания услуг, жилищно-коммунального хозяйства, туризма, услуг связи, транспортных услуг, долевого строительства, финансовых услуг и страхования.

В целом, система защиты прав потребителей включает в себя комплекс мер, осуществляемых государственными и общественными организациями, для регулирования отношений между потребителями и

продавцами (производителями, фирмами, предпринимателями, оказывающими самые различные услуги). Названные меры касаются не только законотворчества, принятия соответствующих нормативно-правовых актов, но и обеспечения их соблюдения с помощью максимально действенного механизма, в том числе судебного порядка.

Известно, что основным федеральным органом государственного управления защитой прав потребителей выступает Роспотребнадзор [2]. В тоже время в данной области еще принимает участие множество организаций и подразделений, функция которых сводится в регулировании защиты прав потребителей в тех или иных социальных и экономических отраслях.

В докладе Роспотребнадзора представлены не только обобщенные данные о количестве жалоб, обращений потребителей для защиты своих прав, но и результаты государственного контроля в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка. Особую место при этом занимает продажа товаров по договору розничной купли-продажи, поскольку наибольшая часть обращений приходится на розничную торговлю (44%), что следует из рисунка 1. В тоже время следует отметить, что на сферу услуг в целом остается больше, чем торговле.

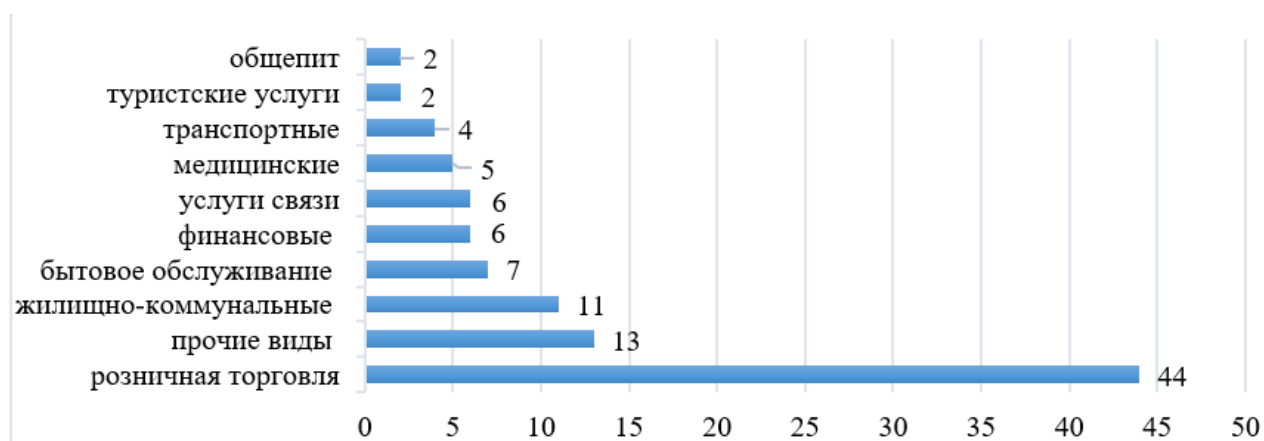


Рис. 1. Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор и его территориальные органы за 2021 г., в % [3]

Как указано в докладе Роспотребнадзора, количество обращений от потребителей с жалобами на нарушение своих прав за 2016-2021 гг. выросло с 332,2 тыс. до 400,4 тыс., то есть на 20,5%. Увеличение наблюдается и в отношении обращений по вопросам розничной торговли – на 14,7%. Однако значительный прирост (с 8,8 тыс. до 37,4 тыс., то есть в 4,3 раза) произошел количества жалоб в связи с нарушениями в дистанционной продаже товаров. В результате их доля в общем количестве обращений по вопросам розничной торговли

достигла 22,3% вместо 6,0%. Отметим, что отдельное рассмотрение дистанционной торговли, на наш взгляд, является правильным подходом, поскольку помогает в выявлении актуальных проблем в данной области, и способствует своевременному устранению недостатков [3].

Вместе с ростом количества обращений потребителей за 2020-2021 гг. наблюдается сокращение из них, которые направлены по подведомственности (с 17 тыс. до 15,5 тыс.) (рис. 2).



Рис. 2. Результаты рассмотрения Роспотребнадзором обращений по вопросам защиты прав потребителей за 2012-2021 гг., тыс. ед. [3]

Однако еще более сильное сокращение количества обращений, ставших основанием для проведения проверок (с 12,5 тыс. до 1,1 тыс. за 2012-2021 гг.), также для ад-

министративных расследований (с 12 тыс. до 1,8 тыс.). Данная тенденция можно оценить отрицательно, поскольку довольно часто без соответствующих проверок

невозможно определить факт нарушений, тем более принять грамотные решения.

Исследование показало, что наименьший уровень защищенности потребителей характерен таким регионам, как: Чукотский, Ненецкий автономные округа, Ингушетия, Тыва, Бурятия, Карачаево-Черкессия, и др., что установлено по результатам соответствующего рейтинга [4]. На самых высоких строках расположены Башкортостан, Ростовская обл., Татарстан, Ульяновская обл., ХМАО – Югра. Следовательно, в них уровень защищенности потребителей наиболее высокий в пределах РФ. Но, несмотря на положительные тенденции, остаются некоторые сложности в сфере защиты прав потребителей.

Перечислим основные проблемы, свойственные данной области, также возможные пути решения, рекомендации, основываясь на научных исследованиях, экспертных оценках:

1. При появлении тех или иных споров, разногласий между покупателями (потребителями) и продавцами (производителями, организациями, оказывающими услуги разного характера), возникает следующая череда проблем, связанных с низким уровнем правового информирования и просвещения населения в сфере защиты прав потребителей. Все это способствует нарушению прав людей, как потребителей, распространению мошенничества в сфере торговли и услуг, высокой неудовлетворенности потребителей и населения, росту недоверия к государственным органам. В конечном итоге такое состояние защиты прав потребителей негативно влияет на экономику России.

Поднятие уровня правовой грамотности населения в отношении своих прав в лице потребителей. На наш взгляд, главными направлениями работы в целях просвещения населения должны стать: развитие механизма консультации потребителей; пропаганда ЗоЗПП среди всего населения через размещение материалов в СМИ, информационно-аналитических порталах районов, городов, регионов, страницах в социальных сетях, проведение в школах и вузах уроков и лекций «Потребительское право», осуществление разъяснительной

деятельности с субъектами бизнес-сообщества. Кроме того, рекомендуется проводить специальные конкурсы по данной тематике для учеников старших классов, студентов, активизировать социальную рекламу.

2. Недостаточная информированность населения в вопросах прав граждан как потребителей, о возможностях защиты данных прав, наличие множества нормативно-правовых актов.

В целях полного и детального информирования потребителей, как о самих товарах и услугах, так и об их производителях, продавцах, поставщиках, очень важно обеспечить потребителей информацией о тех субъектах, которые нарушили права потребителей самыми разными способами. Для удобства рекомендуется создать специальную платформу, Интернет-сайт и приложение для смартфонов с такой важной информацией, но она должна контролироваться на государственном уровне.

3. Проблемы, связанные с нарушениями прав потребителей при совершении покупок в интернет-сети, поскольку в настоящее время недостаточно раскрыты законодательные основы, ориентированные защитить людей, приобретающих товары и услуги онлайн. Проблема усиливается тем, что нередко на интернет-сайтах не приводится необходимая информация о продавце. Поэтому требуется идентификация продавца товара, что поможет принять своевременное решение судом. Также следовало бы переписку в мессенджерах включить в доказательную базу.

Как видим, несмотря на определенные положительные тенденции, реализацию мер, направленных на совершенствование системы защиты прав потребителей, еще остается немало сложностей. При этом, ключевой задачей сегодняшнего дня остается продолжение реализации мероприятий, акцентируя внимание на цифровизации полезных сервисов (в том числе, по онлайн разрешению споров).

Таким образом, каждый гражданин может выступать потребителем, многие люди ежедневно приобретают ту или иную ценность, пользуются услугами самого разного характера, а значит, сталкиваются с ве-

роятностью нарушения своих прав. Поэтому очень важно просвещать население, повышать уровень образования в области защиты своих прав, постоянно улучшать механизм защиты прав потребителей. И

главным условием является комплексный подход, так, как только при полном применении предложенных мер можно обеспечить защиту прав потребителей в современных условиях.

Библиографический список

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей».
2. Роспотребнадзор: сайт. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rospotrebnadzor.ru/> (дата обращения: 05.04.2023).
3. Защита прав потребителей в РФ в 2021 г: доклад. – М.: Роспотребнадзор, 2022. – 340 с.
4. Рейтинг субъектов РФ по уровню защищенности потребителей. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.potrebitel-russia.ru/?id=1720> (дата обращения: 08.04.2023).

THE STATE OF CONSUMER PROTECTION IN MODERN RUSSIA

S.M. Karimova, *Graduate Student*
Plekhanov Russian University of Economics
(Russia, Moscow)

Abstract. *The article reflects such aspects as: legal regulation of consumer rights protection, features of the activities of the federal executive body in the field of consumer rights protection - Rosпотrebnadzor. As a result of the review of scientific literature, the study of statistical, analytical materials, expert assessments, the author identified the most pressing problems characteristic of the consumer protection sphere in Russia, and reflected the prospects for its development.*

Keywords: *consumers, consumer rights protection, consumer rights protection issues, consumer rights protection law, Rosпотrebnadzor.*