

УДК 347.93

Шведова Анастасия Дмитриевна
КГУ им. К.Э. Циолковского
(Мз-Юр-22)

**К ВОПРОСУ О ФОРМАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

UDC 347.93

Shvedova Anastasia Dmitrievna
K.E. Tsiolkovsky KSU
(Mz-Yur-22)

**ON THE QUESTION OF FORMS OF CONSUMER PROTECTION IN
THE RUSSIAN FEDERATION**

Краткая аннотация:

В статье рассмотрен теоретический анализ форм защиты интересов и прав потребителей. Проведен анализ категории «формы и способы защиты прав» и научные подходы к их разграничению. Перечислены критерии выбора форм защиты прав потребителей. Проведена дифференциация несудебных форм защиты прав потребителей на такие категории, как альтернативное и досудебное урегулирование споров, обозначив их место в правовом механизме. В заключение аргументируется точка зрения о понятии и соотношении различных форм защиты прав потребителей.

Brief annotation:

The article considers the theoretical analysis of forms of protection of interests and rights of consumers. The analysis of the category "forms and methods of protection of rights" and scientific approaches to their differentiation is carried out. The criteria for choosing forms of consumer protection are listed. The differentiation of non-judicial forms of consumer rights protection into such categories as alternative and pre-trial dispute settlement has been carried out, indicating their place in the legal mechanism. In conclusion, the point of view

on the concept and correlation of various forms of consumer protection is argued.

Ключевые слова:

Защита прав потребителя, формы защиты права, досудебное урегулирование, претензионный порядок.

Key words:

Consumer rights protection, forms of legal protection, pre-trial settlement, claim procedure.

Права потребителя, в полной мере реализуются только тогда, когда они обеспечены действенным механизмом защиты.

Правовой механизм защиты прав включает меры защиты и охраны. Рассмотрим их значения.

Меры защиты это - те процедуры, которые задействуются тогда, когда права потребителя нарушены или оспариваются. А охранительные меры направлены на недопущение нарушения прав потребителей посредством установления всеобщего режима правового характера.

Благодаря анализу нормативных источников, на наш взгляд, можно определить некоторые процедурно-процессуальные порядки защиты прав потребителей, которые можно выделить в качестве форм защиты.

Если обратиться к процессуальному законодательству, то можно отметить, что в нем отсутствует толкование «формы защиты», что иногда становится причиной неправильного объяснения и идентификация ее с материально-правовыми способами защиты.

Так, в литературе юридического характера можно встретить различные подходы к определению «формы защиты права».

Так, некоторые авторы под этим определяют: «Порядок осуществления уполномоченным субъектом деятельности или комплекс внутренне согласованных организационных мероприятий по защите прав и

охраняемых законом интересов, осуществляемых в рамках единого правового режима».

Другие, авторы полагают, что формы защиты права находятся со способами защиты в тесной взаимосвязи. Так, например, Сапфинова АА полагает, что: «Каждая форма защиты объединяет в единое целое конкретные способы и соответствующие органы защиты».

С такой позиции соглашается и Карташова В.П. Она считает, что: «Форма и способ защиты составляют такой состав, с помощью которого лицо, чье право нарушено, действует в направлении восстановления нарушенного права и достигает желаемого результата.

В целом, соглашаясь с утверждениями ученых, хотелось бы разграничить эти категории. Полагаем, что форма защиты права – это самостоятельная категория, определяющая процедурно-процессуальный порядок защиты, установленный законом для любой категории прав. Так, как способы защиты – это действия, которые обеспечивают регенерацию нарушенного права, оказывают воздействие на правонарушителя, устраняют препятствия для осуществления своих законных прав и интересов.

Таким образом, целесообразно сделать вывод, что под формой защиты прав следует понимать процедурно-процессуальный порядок защиты, который в зависимости от органа, осуществляющего защиту, подразделяется на судебный и внесудебный.

Для обеспечения защиты прав потребителей существуют судебные и внесудебные формы защиты.

До внесения Федеральным законом последних изменений в ГПК РФ для выявления формы защиты применялся институт подведомственности, который разграничивал компетенцию между судебными, а также судебными и внесудебными органами.

Внесенными изменениями термин подведомственность (применяемый для разграничения полномочий различных юрисдикционных органов) заменили термином компетенция / подсудность (в зависимости от контекста).

Можно сделать вывод, произошло слияние институтов подведомственности и подсудности, которые на протяжении многих лет разграничивались в правовой доктрине.

На сегодняшний день для выявления формы защиты прав потребителей используются критерии, разграничивающие компетенцию между судебными, а также судебными и внесудебными органами. Такими критериями являются: вид и характер правоотношения, правовая цель, средства и способы защиты, правовая деятельность лица и правоприменительного органа [2].

Отметим, что судебная форма защиты осуществляется судами судебной системы РФ – судами общей юрисдикции, арбитражными судами, а также судами, не входящими в судебную систему РФ, – третейскими судами.

Для определения компетенции суда судебной системы РФ по рассмотрению дел о защите прав потребителей необходим анализ не только процессуальных законов, но и материально-правовых актов, в частности Закона о защите прав потребителей и др.

Анализ Закона о защите прав потребителей, а также норм АПК РФ говорит о том, что споры, связанные с защитой прав потребителей, не относятся к компетенции арбитражного суда, поскольку в них стороной спора всегда является потребитель, которым согласно преамбуле Закона о ЗПП является гражданин, приобретающий товары (работы, услуги) исключительно для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Тогда как в соответствии со ст. 27 АПК РФ к компетенции

арбитражного суда относятся только споры, вытекающие из экономической (предпринимательской) деятельности .

Во всех остальных случаях дела о защите прав потребителей рассматриваются в судах общей юрисдикции. Соответствующие разъяснения были даны в п. 15 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 [3], в соответствии с которым дела по искам о защите прав потребителей в соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 5 и п. 1 ч. 1 ст. 22 ГПК РФ подведомственны судам общей юрисдикции.

К внесудебным (досудебные) формам урегулирования спорных вопросов относятся: претензионный порядок урегулирования спора, рассмотрение спора финансовым уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, медиация.

Проведя анализ норм Закона о защите прав потребителей (ст. 13 п. 6) позволяет сделать вывод, что досудебный претензионный порядок урегулирования споров, связанных с защитой прав потребителей, не является обязательным, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Так, например, обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, выявленных из договора об оказании услуг связи (п. 4 ст. 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»), а также в связи с перевозкой багажа, пассажира, груза.

На стадии возбуждения гражданского дела в суде, последствием несоблюдения обязательного претензионного порядка составляет возвращение искового заявления (ст. 136 ГПК), а в случае выявления обстоятельства после принятия заявления – оставление заявления без рассмотрения (ст. 222 ГПК).

Следующей внесудебной формой защиты прав потребителей является процедура медиации, предусмотренная Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника» [4].

Медиация - деятельность, осуществляемая за пределами судопроизводства, и используемая в дополнение к структуре правосудия. Цель: заключение сторонами спора взаимоприемлемого соглашения, нахождение компромисса [5].

Также, существует еще одна несудебная форма защиты – это институт финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, финансового омбудсмена [6].

Данный институт рассматривается в Разъяснениях по вопросам, связанных с применением Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 18.03.2020) [7].

В соответствии с рассматриваемым законом финансовый омбудсмен означает, что гражданин, который будет рассматривать обращения физических лиц с имущественными требованиями к финансовым организациям.

Финансовых омбудсменов несколько: главный и уполномоченные в сферах финансовых услуг. Главным омбудсменом ЦБ РФ является Ю.В. Воронин.

В Российской Федерации идея финансового омбудсмена впервые была реализована по инициативе Ассоциации российских банков (АРБ) в 2010 г. Главной проблемой этого института считалось отсутствие установленной законом юридической силы решения омбудсмена; его решения исполнялись в соответствии с документами АРБ на основе принципов добровольности и добросовестности. Ситуация демонстрировала необходимость придания решению омбудсмена должной

юридической силы для повышения эффективности функционирования данного института.

Принятый Закон (ст. 23) предусматривает принудительность исполнения решений финансового уполномоченного судебными приставами-исполнителями. Решение финансового уполномоченного должно быть обоснованным и соответствовать требованиям Конституции, законов, иных нормативных актов, в том числе нормативных актов Банка России, принципам российского права – добросовестности, разумности, справедливости и др. (ч. 1 ст. 22).

В законе есть список обращений, которые омбудсмен не правомочен рассматривать, например обращения по вопросам банкротства граждан и юридических лиц.

До обращения к омбудсмену потребитель должен направить заявление в финансовую организацию. Она обязана рассмотреть этот документ и направить заявителю мотивированный ответ об удовлетворении требований, частичном удовлетворении или об отказе.

Для всех этих действий установлены сроки: – 15 рабочих дней с даты получения электронного заявления по стандартной форме. При этом со дня нарушения прав потребителя должно пройти не больше 180 дней; – в иных случаях – 30 дней с даты получения заявления.

В случае задержки или после получения ответа от компании, потребитель сможет обратиться к омбудсмену.

Финансовые организации по запросу омбудсмана обязаны предоставлять разъяснения, документы, сведения, связанные с обращением.

Это относится к коммерческой, служебной, банковской тайне, к тайне страхования и к иной охраняемой законом тайне. Потребитель и финансовая компания вправе обжаловать решение омбудсмана, вступившее в силу. Сделать это можно будет в порядке, установленном

ГПК РФ, в течение 10 рабочих дней после вступления в силу решения омбудсмена (ст. 26 Закона).

Согласно ФЗ от 29.12.2015 № 382-ФЗ (ред. от 27.12.2018) [8], арбитраж по соглашению сторон могут передаваться споры между сторонами гражданско-правовых отношений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Анализ действующего законодательства позволяет говорить, что споры, связанные с защитой прав потребителей, могут быть рассмотрены в третейском суде в случае заключения арбитражного соглашения с потребителем.

Таким образом, целесообразно сделать выводы на основании вышеизложенного материала о том, что:

1. Форма защиты прав потребителей – это установленный законом процедурно-процессуальный порядок защиты, осуществляемый уполномоченными государством органами или должностными лицами в рамках правозащитного процесса и направленный на обеспечение защиты прав потребителей. В зависимости от вида органа, уполномоченного в нормативном порядке осуществлять защиту прав потребителей, выделяются судебные и внесудебные формы защиты прав потребителей.

2. Судебная форма защиты осуществляется судами общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства, регламентированного ГПК РФ, за исключением случаев, предусмотренных в законе. Внесудебные формы защиты прав потребителей осуществляются посредством претензионного порядка урегулирования спора, процедуры медиации, третейского разбирательства, а также уполномоченным по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг.

3. Анализ форм защиты прав потребителей позволил сделать вывод о соотношении таких смежных правовых категорий по делам о защите прав потребителей, как досудебное урегулирование и альтернативное разрешение и урегулирование споров.

Список использованной литературы

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей"
2. Степин А.Б. Реализация форм защиты права: проблемы теории и практики // Арбитражный и гражданский процесс. – 2016. – № 11. – С. 3–6.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 17 от 28.06.2017 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».
4. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
5. Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей // ЭЖ-Юрист. – 2017. – № 46. – С. 10.
6. Халатов С.А. Совершенствование несудебной защиты прав потребителей розничных финансовых пенсионных услуг // Арбитражный и гражданский процесс. – 2018. – № 9. – С. 5–8.
7. Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ: Принят Госдумой. 24 мая 2018 года, одобрен. Советом Федерации 30 мая 2018 года // СПС «КонсультантПлюс». – (дата обращения: 16.03.2018).
8. «Об арбитраже (третейском разбирательстве) в Российской Федерации» от 29.12.2015 № 382-ФЗ.