

ТАДЖИКСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УДК: 347. 1 (575. 3)

На правах рукописи

ББК: 67. 400. 7 (2Т)

Т- 33

ТЕН РУСЛАН ИГОРЕВИЧ

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ
ЧАСТНОПРАВОВЫХ УСЛУГ**

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание ученой степени кандидата юридических наук по
специальности 12.00.03 – Гражданское право; предпринимательское право;
семейное право; международное частное право

Научный руководитель:

доктор юридических наук,

доцент Мирзозода П.З.

ДУШАНБЕ – 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И (ИЛИ) УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ.....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	4-18
ГЛАВА I. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ЧАСТНОПРАВОВЫХ УСЛУГ КАК ПРОБЛЕМА ГРАЖДАНСКОГО ПРАВА.....	19-74
1.1. Эволюция защиты прав потребителей частноправовых услуг в России и Европе: сравнительно-правовой анализ.....	19-39
1.2. Определение категорий понятийного ряда «защита прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг»	39-62
1.3. Нормативно-правовое регулирование защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг.....	62-74
ГЛАВА II. МЕХАНИЗМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ЧАСТНОПРАВОВЫХ УСЛУГ.....	75-117
2.1. Понятие механизма и элементы защиты прав потребителя.....	75-90
2.2. Возмещение убытков, причиненных потребителям частноправовых услуг	91-102
2.3. Неустойка как форма (мера) ответственности за нарушение прав потребителя.....	102-117
ГЛАВА III. МОРАЛЬНЫЙ ВРЕД	118-145
3.1. Возмещение потребителям морального вреда.....	118-145
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	146-149
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	150-154
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ (ИСТОЧНИКОВ).....	155-170
ПЕРЕЧЕНЬ НАУЧНЫХ ПУБЛИКАЦИЙ СОИСКАТЕЛЯ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ.....	171-172

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И (ИЛИ) УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ

ВАК – Высшая аттестационная комиссия при Президенте Республики Таджикистан;

ВАС – Высший арбитражный суд;

ВПО – Высшее профессиональное образование;

ЕС – Европейский Союз;

ЕЭС - Европейское Экономическое Сообщество;

ГК РФ – Гражданский кодекс Российской Федерации;

ГК РТ - Гражданский кодекс Республики Таджикистан;

ГПК РФ – Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;

ГУ – Государственное учреждение;

ЖКХ – Жилищно-коммунальное хозяйство;

КС – Конституционный суд;

НК РФ – Налоговый кодекс Российской Федерации;

ООН – Организация Объединённых Наций;

РФ – Российская Федерация;

РСФСР – Российская Советская Федеративная Социалистическая Республика;

УК РФ – Уголовный кодекс Российской Федерации;

СССР – Союз Советских Социалистических Республик;

СМИ – Средства массовой информации;

ТНУ – Таджикский национальный университет.

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Реализация социально-экономических и политических преобразований в России диктует необходимость поиска путей повышения эффективности защиты прав потребителей.

Нормативно-правовая база РФ в данной сфере находится в стадии гармонизации с нормами международных соглашений, участником которых стала Россия.

Законодательство о защите прав потребителей в России динамично развивается. Законом РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в ред. от 08.08.2024г.) [5, ст. 140] были внесены многочисленные, существенные изменения и дополнения, которые требуют тщательного анализа. С созданием в последние годы нового комплексного института потребительского права, с основными устоями для дальнейшего развития отношений с участием граждан-потребителей, в действующее законодательство страны введены определенные юридические средства обеспечения повышенной защиты прав потребителей. При этом большая часть положений этого правового института не получила должного научного обоснования, в частности, по защите прав потребителей в сфере предоставления частноправовых услуг.

С принятием нового ГК РФ возникла проблема соотношения общих и специальных норм, регулирующих гражданские отношения с участием потребителей.

Исследование некоторых указанных вопросов осуществлялись в той или иной степени в отдельных статьях, других научных трудах. Но эти работы были посвящены лишь защите отдельных прав потребителей-покупателей. Вследствие чего в настоящее время пока еще недостаточно фундаментальных исследований по проблемам защиты прав потребителей в сфере предоставления услуг. Настоящая диссертационная работа представляет собой одну из первых авторских комплексных научных исследований

особенностей правового регулирования защиты прав потребителей, присущих всем сферам потребительских правоотношений.

Проведение такого исследования продиктовано наличием ряда существующих проблем в области защиты прав потребителей, вызванных несовершенством действующего законодательства, активным развитием рыночных отношений, незначительной научной проработанностью общепринятых основ защиты прав потребителей. Отдельное внимание в работе предоставляется многочисленным противоречиям между нормами специального потребительского законодательства и ГК РФ.

Последовательный анализ теоретического и практического материала, проведенное сопоставление законодательств разных государств в контексте исследуемой области, теоретическое обоснование исторических условий формирования института защиты прав потребителей способствовали выявлению существующих недостатков в действующем законодательстве и поиску путей к его совершенствованию.

Диссертационная работа ориентирована на создание единой концепции защиты прав потребителей на основании изучения и применения основных категорий гражданского права, практики применения норм института потребительского права.

Приведенными факторами объясняется актуальность темы исследования, а также целесообразность проведения ее в рамках диссертационной работы.

Степень изученности научной темы. К различным аспектам защиты прав потребителей в разные времена обращался значительный ряд отечественных и зарубежных ученых, среди которых хотелось бы выделить: Н.Г. Александрова [45, с. 271], С.С. Алексеева [110, с. 54-68], А.М. Беляковой [48, с. 112], В.В. Богдана [111, с. 25-27], М.И. Брагинского [51, с. 546], [52, с. 1038], Ю.Е. Булатецкого [53, с. 416], С.Г. Бунина [142, с. 180], В.В. Витрянского [54, с. 842], Л. Волочанской [113, с. 33-34], Д.Н. Горшунова [144, с. 219], В.П. Грибанова [60, с. 411], К.Ф. Егорова [114, с. 230], С. Жамен [66, с. 51], Т.В.

Жукова [115, с. 3-7], Н.П. Индюкова [116, с. 31-37], О.Ю. Косовой [118, с. 46-53], А.И. Кочерги [74, с. 271], М.В. Кротова [75, с. 107], В. Кулибанова [76, с. 196], Д.И. Мейер [78, с. 290], А.В. Мирошника [147, с. 172], Е.В. Накушнова [122, с. 13-17], К. Осаке [88, с. 464], Е.А. Пучкова [149, с. 146], А.А. Родионова [126, с. 36-39], О.Н. Садикова [92, с. 788], Д. Степанова [129, с. 18-21], М.К. Сулейманова [131, с. 50-55], Ю. Фогельсона [134, с. 29-55], Б.А. Шабля [151, с. 189], Е.Д. Шешенина [136, с. 39-44], А.Е. Шерстобитова [152, с. 330], А.М. Эрделевского [101, с. 188], S. Weatherill [108, с. 12-54], V Kendall [107, с. 158] и др.

Автор с признанием относится к трудам учёных-правоведов РТ, поэтому в диссертационном исследовании были использованы труды У.А. Азиззода [140, с. 413], Ф.М. Аминовой [46, с. 314], И.Х. Бободжонзода [49, с. 460], У.С. Болтуева [141, с. 27], Ш.К. Гаёрова, (Ш.К. Гаёрзода) [56, с. 361], А. В. Золотухина [68, с. 596], Ш.М. Исмаилова [117, с. 25-42], Н.М. Имомовой [69, с. 142], Ш. Менглиева [79, с. 117], М.А. Махмудзода [77, с. 174], Дж.С. Муртазозода [121, с. 42-57], П.З. Мирзозода [80, с. 412], У.А. Меликова [146, с. 48], О.А. Мавлоназарзода [119, с. 34-46], Э.С. Насурдинова (Э.С. Насриддинзода) [82, с. 352], В.А. Ойгензихт [87, с. 224], Т.И. Султоновой [132, с. 160-166], Д.Ш. Сангинова (Д.Ш. Сангинзода) [94, с. 320], Ф.С. Сулаймонова [130, с. 322-325], Б.О. Самадова [93, с. 284], Ш. Тагайназарова [133, с. 4-13], О.У. Усмонова [100, с. 157], М.З. Рахимова (М.З. Рахимзода) [90, с. 294], А.Х. Рофиевой [91, с. 428] и др., которые внесли огромный вклад в формировании и развитии потребительского права в РТ.

Связь исследования с программами либо научной тематикой. В соответствии с перспективным планом научно – исследовательской работы кафедры гражданского права юридического факультета ТНУ на 2021 – 2025 гг. по теме «Роль гражданского права в осуществлении национальных стратегических целей» выполнено настоящее диссертационное исследование.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель исследования состоит в разработке научной концепции защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг в соответствии с доктринальными положениями, положениями международных правовых актов и действующего гражданского законодательства.

В задачи исследования входит:

- изучение основных тенденций и этапов развития законодательств разных государств по регулированию общественных отношений в сфере защиты прав потребителей;
- установление специфики истории развития института защиты прав потребителей в России, концептуальных основ защиты прав потребителей;
- определение юридической природы и специфики обязательств по компенсации вреда, нанесённого потребителям вследствие недостатка предоставленных услуг;
- разработка модели субъективных прав потребителей как участников гражданских правоотношений;
- определение оптимального соотношения средств и способов защиты прав потребителей;
- изучение закономерной связи форм защиты прав потребителей с их средствами и способами;
- исследование эффективности способов защиты прав потребителей, основываясь на зарубежный и отечественный опыт применения норм, определяющих ответственность за результаты некачественных услуг;
- формулирование рекомендаций по совершенствованию механизма защиты прав потребителей частноправовых услуг.

Объектом исследования являются общественные отношения, складывающиеся между потребителями и субъектами предоставления частноправовых услуг.

Предметом исследования выступают международные и внутри-государственные правовые нормы, регулирующие правоотношения, возникающие в связи с защитой прав потребителей в сфере частноправовых

услуг, генезис, категориальный аппарат и механизм защиты прав потребителей частноправовых услуг.

Этап, место и период исследования (исторические рамки исследования). Приказом ректора ТНУ от 18 июля 2024 года, за № 276 – 05 для полного завершения диссертационного исследования автор был принят в качестве соискателя-стажёра по кафедре гражданского права юридического факультета.

Тема его диссертации заново была обсуждена и одобрено на заседании кафедры (протокол № 01 от 31. 08. 2024г.) и Учёного совета юридического факультета (протокол № 01 от 26. 09. 2024г.).

Приказом ректора от 14. 10. 2024г., № 395 – 05 его научным руководителем назначен Мирзозода П.З. – доктор юридических наук, доцент, профессор кафедры предпринимательского и коммерческого права юридического факультета ТНУ.

Таким образом, местом выполнения указанного исследования является кафедра гражданского права юридического факультета ТНУ.

Период исследования включает в себя 2009 – 2025 годы, что отражается в следующих этапах.

На первом этапе (2009 – 2013 годы) автор диссертации после окончания дневного отделения юридического факультета Государственного учреждения высшего профессионального образования «Сахалинский государственный университет» (2009 г.) по специальности юриспруденция и присвоения квалификации – юрист был зачислен в качестве соискателя в аспирантуру заочной формы обучения при кафедре отраслей права Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов. Под руководством Алексея Васильевича Стremoухова – доктора юридических наук, профессора, в период с 2009 по 2013 годы, проведено исследование основных вопросов темы диссертации.

На втором этапе (2014 – 2023 годы) опубликованы научные статьи по теме исследования. Представлены предложения по совершенствованию

законо-дательства и потребительского права. Результаты проведенного исследования апробированы в учебном процессе на Южно-Сахалинском педагогическом колледже ГУ ВПО «Сахалинский государственный университет», а также использованы при преподавании учебных дисциплин «Гражданское право» и «Предпринимательское право».

На третьем этапе (2024 – 2025 годы) исследование темы диссертации было полностью завершено и представлено для обсуждения на кафедре. Была подготовлена и представлена справка об устранении выявленных недостатков при первом ее обсуждении. Осуществлена апробация результатов исследования при составлении стандартов и учебных программ по юридическим дисциплинам. Таким образом, материалы настоящего исследования были оформлены для защиты в Диссертационном совете 6D. КОА – 018 при ТНУ.

Методологическая основа диссертационного исследования. Методологической базой диссертации является диалектический метод познания и системный подход к изучению современных теорий и нормативно-правового регулирования. В процессе исследования использованы следующие методы:

- системного анализа - для исследования процесса формирования и системы действующего нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей в сфере оказания услуг (1.2, 1.3);
- сравнительного анализа - для оценки эффективности различных правовых систем в сфере защиты прав потребителей (1.1, 3.1);
- моделирования - в процессе возможных вариантов улучшения разработки системы правового регулирования защиты прав потребителей в России (1.3, 2.2, 3.1);
- проблемно-ориентированный - для обоснования и исследования механизмов защиты прав потребителей частноправовых услуг (2.1).

Теоретическая основа исследования. Теоретическую основу исследования составляют труды российских и зарубежных правоведов,

специалистов в сфере защиты прав потребителей и частноправовых исследований, экономистов, политологов, специалистов и ученых из других отраслей наук теоретического и прикладного характера.

Нормативная база диссертационного исследования состоит из национальных и зарубежных нормативно-правовых актов в сфере исследуемой проблематики.

Эмпирическая база диссертационного исследования. Эмпирической базой диссертационного исследования являются правоприменительная практика Российских судов, результаты социологических, статистических данных, публикации в СМИ.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в следующем:

- определены этапы становления и развития института защиты прав потребителей в Европе;
- предложена периодизация эволюции правовых норм защиты прав потребителей на территории Российского государства;
- предложены авторские определения правовых категорий: «работа», «обслуживание», «услуга», «гражданско-правовая услуга», «частноправовая услуга», обозначены их типичные различия и характерные черты;
- рассмотрены правовые параметры категории «потребитель» в соответствии с действующим законодательством;
- дано определение понятию «механизм защиты прав потребителей частноправовых услуг» и его существенных особенностей и структуры;
- в результате исследования механизма защиты прав потребителей дифференцированы такие правовые категории, как «ущерб» и «убытки», «ущерб» и «расходы», «имущественный вред», «имущественный ущерб», «физические страдания» и «физический вред» или «вред здоровью», «упущенная выгода», «неполученные доходы»;
- автором проанализированы правовые особенности неустойки как гражданско-правового способа защиты нарушенных прав;

– выявлены и сформулированы особенности возмещения морального вреда потребителям услуг, указаны его правовые особенности, предусмотренные действующим законом;

– проанализирован значительный действующий нормативно-правовой массив, регулирующий защиту прав потребителей в форме реализации частноправовых услуг, обнаружены недостатки и внесены рекомендации для их устранения.

На защиту выносятся следующие положения:

1. ЕС располагает довольно обстоятельной нормативно-правовой базой в сфере потребительской политики и защиты прав потребителей, а историческое развитие правового регулирования этих проблем носит эволюционный характер и направлено на улучшение жизни населения ЕС. Наиболее оптимальной периодизацией эволюции становления института защиты прав потребителей на территории ЕС является та, которая исходит из организационно-правового уклада на разных исторических этапах самого Европейского сообщества. Исходя из него, автор выделяет следующие этапы развития и становления вышеупомянутого института:

1) правовое регулирование защиты прав потребителей на национальном уровне путем принятия отдельных единичных нормативно-правовых актов – конец XIX-середина XX вв.;

2) в рамках ЕЭС – 1957-1991 гг. – развитие отдельной отрасли права (потребительского права ЕС);

3) 1992 г. – по настоящее время – усовершенствование существующего правового массива, создание условий для дальнейшей гармонизации законодательств стран-членов.

2. Правовое регулирование защиты прав потребителей в России осуществляется значительным количеством норм обширного и разнонаправленного правового массива. Учитывая исторические, политические и правовые особенности становления и развития российского

общества, диссертант считает целесообразным выделить следующие периоды становления механизма защиты прав потребителей, в нашей стране:

- 1) правовое регулирование защиты прав потребителей в дореволюционной России на базе единичных нормативно-правовых актов – конец XIX в. – 1917 г.;
- 2) правовое регулирование защиты прав потребителей, исходя из административно-командной правовой системы – 1919–1990 гг.;
- 3) современная нормативно-правовая система защиты прав потребителей – 1991 г. – по настоящее время.

3. Права потребителей можно классифицировать на основные и специальные. В зависимости от того, связано ли возникновение этих прав с нарушением закона, их можно разделить на две группы. Первая группа включает права, которые реализуются независимо от противоправных действий, например, право на получение полной и достоверной информации о товаре или услуге. Вторая группа охватывает права, которые активируются исключительно в случае нарушения со стороны контрагента, такие как возможность замены дефектного товара, компенсации нанесенного ущерба или возмещения других потерь.

4. Работой считается деятельность, результаты которой имеют материальное выражение и могут быть реализованы для удовлетворения потребностей организаций или физических лиц, а услугой – деятельность, результаты которой не имеют материального результата, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности.

5. Обслуживание – длительный процесс конструктивного действия субъектов права в конкретный период времени, который ориентирован с целью удовлетворить запросы клиентов-потребителей посредством комплекса обязательных услуг всевозможного вида, которые введены на все время этой работы, и чье качество защищается в соответствии с законодательством РФ.

6. Частноправовая услуга – осуществление одним субъектом в пользу другого субъекта исходя из личных потребностей конкретных деяний либо

исполнение конкретных деяний, в результате которых подразумевается получение предусмотренного сторонами позитивного результата, в основном материально выраженными, на добровольной и паритетной основе сторон, диспозитивности, безотлагательности, личного и финансового обязательства.

7. Частноправовые услуги отличаются по следующим признакам:

1) частноправовые услуги ориентированы для удовлетворения собственных потребностей (защита личной безопасности, экономической выгоды частных лиц и организаций и т. д.);

2) механизм предоставления частноправовых услуг реализуется посредством смешанного частного и государственно-правового управлений;

3) при предоставлении частноправовых услуг сначала создаются и вводятся стандарты их оказания, при этом нет абсолютного единообразия стандартов качества по причине абстрактности требований относительно качества этих услуг;

4) частноправовые услуги предоставляются, учитывая личную и материальную ответственность.

8. Защита прав потребителей при предоставлении частноправовых услуг обеспечивается механизмом реализации работы государственных органов, общественных организаций и самих потребителей, нацеленных на возмещение ущерба, денежную компенсацию, равно как предотвращение преград для последующего осуществления защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг. Для защиты прав потребителей в ряду основных форм, методов, способов и средств правового воздействия следует особо отметить: возмещение ущерба и убытков, самозащита, неустойка, компенсация за причинение вреда здоровью, компенсация морального вреда и т.д.

9. В большинстве высокоразвитых стран гражданское право, по минимуму, гарантирует в полном объеме компенсацию ущерба пострадавшему, по максимуму – лишение виновного любой мотивации содейть противоправное действие. Именно поэтому нужно разграничивать

понятия «ущерб», «расходы», «убытки», т.к. содержат в себе различную правовую нагрузку. Следует различать понятия «имущественный вред» и «имущественный ущерб». Необходимо признать, что, понятие «физическое страдание» по сути отличается от понятия «физический вред» или «вред здоровью».

10. Актуальность исследования правовых особенностей неустойки в рамках анализа защиты прав потребителей частноправовых услуг на современном этапе обусловлена переходом страны к использованию более интенсивных инструментов рыночных отношений, реформированием правоотношений собственности и обязательственных отношений.

Неустойка выполняет стимулирующую, оценочную, компенсаторно-штрафную функции. Она является одновременно и мерой ответственности за нарушение обязательства и средством обеспечения этого обязательства.

На сегодня судебная практика сложилась таким образом, что суды удовлетворяют требования по уменьшению неустойки, признании отдельных условий кредитного договора недействительными руководствуясь статьями ГК РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей», но во многом несмотря на соответствующую рекомендательную судебную практику (Постановления ВАС, Определения КС), судебные решения не имеют единообразия и рациональной, а также законодательной обоснованности как при начислении сумм неустойки в рамках разных дел, так и при рассмотрении одного и того же дела в рамках заседаний разных судебных инстанций.

11. В статье 151 ГК РФ содержится понятие «моральный вред». Полагаем, что здесь допущена законодательная ошибка, т.к. в данной статье изложены только два способа проявления этого вреда, как страдания: 1) физические и 2) нравственные. Моральный вред – категория очень субъективная. Это и нужно учитывать при присуждении компенсации за такой вид вреда. В судебной практике на сегодняшний день присутствуют примеры, когда суды различных инстанций по одному делу определяют размер возмещения морального вреда, который существенно разнится в

абсолютном и в относительном значении. При этом, в судебных решениях не приводится такого обоснования размера возмещения морального вреда, которое было бы абсолютным и безапелляционным. Необходимым выглядит разработка рекомендательной методики расчета морального вреда.

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования заключается в возможности применения изложенных в работе положений, сделанных выводов и рекомендаций в сфере разработки и совершенствования норм частного права в области защиты прав потребителей. Применение возможно при изучении и исследовании основных понятий, норм и отношений, применяемых в различных институтах права России.

Изложенные в работе положения могут быть использованы:

- в научно-исследовательских целях - для дальнейшей разработки правовых проблем регулирования отношений в сфере защиты прав потребителей частноправовых услуг на национально-правовом уровнях, для дальнейших исследований других структурных элементов механизма защиты прав потребителей;

- в правотворческой деятельности - при совершенствовании национального правового массива, регулирующего функционирование системы защиты прав потребителей;

- установленные в работе положения и выводы могут быть использованы при разработке и внесении самых необходимых, актуальных и значимых поправок в действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей;

- в учебном процессе - материалы диссертационного исследования могут быть использованы при написании учебников и учебных пособий по дисциплинам «Гражданское право», «Международное частное право», «Предпринимательское право», «Гражданско-правовая ответственность»;

- в практической деятельности - в частности, в целях разработки механизмов уменьшения количества случаев нарушения прав потребителей, новейших методов и путей усовершенствования эффективной работы

судебной системы, систематизации судебных решений и постановлений высших судебных инстанций, разработке эффективных механизмов использования их на практике.

Степень достоверности результатов. Полученные результаты имеют теоретическую и практическую направленность, что связано с существующим подходом к проблемам защиты прав потребителей и тенденции законодательства РФ. Однако, достоверность полученных результатов вышеизложенным не ограничивается. Оно вытекает из научного подхода автора, отражает ее мысли и переживания относительно проблемы соблюдения прав граждан – потребителей.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности. Тема настоящего научного исследования и ее содержание в целом соответствуют паспорту научной специальности 12.00.03 - Гражданское право; предпринимательское право; семейное право; международное частное право, утвержденной Высшей аттестационной комиссией при Президенте РФ.

Личный вклад соискателя учёной степени. Автором на основе уважения к существующим подходам к проблеме защиты права граждан при оказании частноправовых услуг и своих взглядов на эту проблему раскрыл существующие вопросы и по своему подходу ответил на них. Как изложено в краткой истории его научного стажа, он этими вопросами занимается с 2009 г. Определяя узловые проблемы взаимоотношений между заказчиком и исполнителем частноправовых услуг, он занимался изучением законодательства и практики его применения. Полученные знания изложил в опубликованных работах, а также в учебном процессе ради того, чтобы студенты и другие заинтересованные лица получали научно-обоснованное образование, образование необходимое для формирования правового государства и повышения качества жизни.

Проведенные исследования являются результатом личного труда автора и его гражданской позиции в улучшении правовой защищенности потребителей.

Апробация и применение результатов диссертационного исследования. Диссертация была выполнена и рекомендована к защите на кафедре гражданского права юридического факультета ТНУ.

Апробация результатов проводилась поэтапно, по мере исследования определенных проблем защиты прав потребителей частноправовых услуг.

Основные положения исследования были изложены на следующих научных конференциях:

А) международные:

– международная научно-практическая конференция «Наука и современность» - доклад по теме: «Становление и развитие института защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг в советской и современной России» (Новосибирск, НГТУ, 2010 г.);

– международная научно-практическая конференция «Законность и правопорядок в современном обществе» - доклад по теме: «Определение категории «услуга»/ «частноправовая услуга» понятийного ряда «защита прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг» (Новосибирск, НГТУ, 2011 г.);

– международная научно-практическая конференция «Законность и правопорядок в современном обществе» - доклад по теме: «Соотношение понятий «частноправовая услуга» и «обслуживание» (Новосибирск, НГТУ, 2013 г.);

– международная научно-практическая конференция «Экономика, право, образование в современной Евразии» - доклад по теме: «Механизм защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг». (Екатеринбург, Уральский государственный экономический университет, 2014 г.);

– международная научно-практическая конференция «Права человека: теоретические и практические аспекты» - доклад по теме: «Эволюция защиты прав потребителей в Европейском Союзе» (Душанбе, ТНУ, 6. 12. 2024 г.).

Б) республиканские:

– всероссийская научно-практическая конференция «Проблемы регулирования частноправовых отношений на современном этапе» - доклад по теме: «Некоторые вопросы правовой защиты потребителей в сфере оказания услуг» (СПб: Северо-Западный филиал ФГБОУВПО «Российской академии правосудия», 2013 г.).

Публикации по теме диссертации. Результаты диссертационного исследования отражены в 10 научных статьях соискателя, 5 из которых опубликованы в журналах, рекомендованных ВАК при Президенте РФ, а также 5 статей, опубликованных в отечественных и зарубежных изданиях.

Структура и объем диссертации. Структура диссертации определяется её объектом, предметом, а также целями и задачами. Диссертация состоит из перечня сокращений и (или) условных обозначений, введения, трех глав, включающих семь параграфов, заключения, рекомендаций по практическому использованию результатов исследования, списка использованной литературы и перечня научных публикаций соискателя учёной степени. Общий объем диссертации составляет 172 страниц компьютерного набора.

ГЛАВА 1. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ЧАСТНОПРАВОВЫХ УСЛУГ КАК ПРОБЛЕМА ГРАЖДАНСКОГО ПРАВА

1.1. Эволюция защиты прав потребителей в России и Европе: сравнительно-правовой анализ

В современных условиях бурного развития научно-технического прогресса в мире, жесткой конкуренции субъектов предпринимательства, правовое регулирование защиты прав потребителей играет все более важную роль. Ведь в основном потребителем признается непрофессионал, который приобретает товары и услуги для удовлетворения личных потребностей.

Со времени установления сотрудничества между Россией и ЕС с каждым годом все большее значение приобретает сближение законодательств России и ЕС. Одной из приоритетных сфер выполнения сближений законодательств России и ЕС является сфера защиты прав потребителей.

Значимость изучения регулирования сферы защиты прав потребителей на современном этапе развития отношений Россия – ЕС определяется и тем, что результат расширения Европейского Союза в мае 2004 года на десять новых членов, большинство из которых расположены в Центральной Европе, дает нашей стране возможность доступа к рынку Евросоюза, который насчитывает почти полмиллиарда потребителей [63, с. 368].

Также важно отметить, что торгово-экономическое сотрудничество между Россией и Евросоюзом динамично развивается из года в год, стабильно растет двусторонний внешнеторговый оборот и прямые иностранные инвестиции из государств-членов ЕС в экономику России. На сегодня ЕС, независимо от принятых санкций, является внешнеторговым партнером России.

Политика России и ЕС в сфере защиты прав потребителей направлена на уменьшение неравенства между потребителями и продавцами, повышение уровня безопасности и здоровья людей, улучшения стандартов жизни.

В целях анализа возможных путей усовершенствования российского законодательства защиты прав потребителей, заимствования богатого опыта правового регулирования общественных отношений в этой сфере, для установления в нашей стране самых высоких мировых стандартов защиты потребителей автор считает нужным провести сравнительно-правовой анализ становления понятия защиты прав потребителей в ЕС и России.

В Европе законодательство о защите прав потребителей в частноправовой сфере начало развиваться с принятием некоторыми странами отдельных законов, регулирующих отношения в исследуемой сфере общественных отношений.

В 1905 г. Франция принимает закон «Об обманных действиях и фальсификации продуктов и услуг» [123, ст. 2145], в котором введена ответственность за обман покупателя продавцом товара либо лица, получившего услугу от коммерсанта.

Швеция принимает «Закон о торговой практике» в 1970 г. и «Закон о продаже потребителю» в 1973 г. [15], главной целью которых значится защита интересов потребителя от недобросовестной торговой практики, злоупотреблений рекламой, от реализации недоброкачественных промышленных и продовольственных товаров. Наряду с законом создается «Институт омбудсмена – специальный орган по охране прав потребителя» [65, с. 230]. В Норвегии (1972 г.), Дании, Финляндии (1975 г.) были приняты законодательства, схожие со шведским. Во Франции был принят Закон «О защите и информации потребителей продуктов и услуг» от 10 января 1978 г., ставший основополагающим нормативным актом, призванным охранять интересы потребителей в договорных отношениях.

На качественно новый уровень переходит правовое регулирование прав потребителей с первыми этапами становления объединенного европейского пространства. Именно в этот период начинает формироваться отдельная отрасль права - Европейское потребительское право.

Зарождение специального законодательства о защите прав потребителей (потребительского права) возникло в западных странах в 50-х годах XX в. и связано с ускоренным ростом экономики и производства [66, с. 51]. Этот стремительный ход развития и определил неизбежность ввести дополнительные правовые меры, направленные на защиту прав потребителей, и в частности граждан, не всегда знающих о механизме товарооборота и не в полной мере защищенных от возможных злоупотреблений со стороны опытных в этой сфере предпринимателей (профессионалов), которые в силу своего экономического положения приобретают ряд преимуществ перед потребителем. Такая задача могла быть решена с помощью специальных норм права, призванных с одной стороны нейтрализовать возможный сознательный или бессознательный произвол предпринимателя, а с другой – вызвать у потребителя доверие к его профессиональным контрагентам, что в обоих случаях способствует укреплению и распространению товарооборота в любом обществе.

Постепенно такие нормы, характеризуясь особыми признаками регулирования общественных отношений, стали формироваться в отдельную групповую совокупность, и получила название «потребительское право» [66, с. 51].

В Договоре о создании ЕЭС с 1957 г. прямого определения о необходимости защиты прав потребителей не было. Однако, в его преамбуле содержались положения про общую цель шести стран, которые подписывали его, а именно: постоянное улучшение жизни и условий труда граждан.

В тексте Договора о ЕЭС были указаны такие косвенные ссылки на политику Сообщества по защите прав потребителей, как:

- согласно статье 31 одной из целей сельскохозяйственной политики является обеспечение поставок продукции потребителям по разумной, приемлемой цене;

- совместная организация сельскохозяйственного рынка должна избегать «любой дискриминации между производителями или потребителями в пределах сообщества» (статья 34 (40));

- в соответствии со статьей 81 (3) совместимым с принципами общего рынка является заключение договоров между фирмами при наличии надлежащей доли конечной прибыли для потребителей;

- в сфере конкурентной политики компаниям запрещается «ограничивать производство, распространение и техническое развитие в ущерб потребителям» (статья 82) [64, с. 26].

В 1961 г. дальнейшие действия потребительской политики были определены С. Маншолтом, впоследствии вице-президентом Европейской Комиссии, который признал, что «интересы потребителей на рынке Сообщества представлены в такой же степени, как производителей. В 1962 г. Европейская Комиссия создала Комитет, который рассматривал запросы потребителей, а в 1973 г. он был заменен на Консультативный комитет потребителей, в который входили независимые эксперты и представители общественных организаций потребителей, и который выполнял функции консультативного органа до 1989 г. В 1995 г. было образовано отдельное Управление при Европейской Комиссии, ответственное за политику прав потребителей [108, с. 8].

Несмотря на отсутствие прямого признания необходимости защиты потребителей, директив, принятых в течение первого десятилетия существования ЕЭС, которые касались важных аспектов их защиты, в частности относительно качества продуктов питания, кормов, фармацевтической продукции, тканей, косметики бытовых электроприборов, а также транспортных средств было довольно много.

На Парижском саммите в октябре 1972 г. во время встречи глав государств и правительств, было провозглашено, что экономические интересы Сообщества должны быть направлены на улучшение жизни граждан Европы. Первым признанием важности осуществления политики по

защите прав потребителей на уровне ЕЭС было принятие Советом Министров ЕЭС «Первой программы» по защите прав потребителей в 1975 г.

Эта Программа содержала определение пяти основных прав потребителей:

1) защита здоровья и гарантия безопасности: товары и услуги не должны представлять риск при нормальных условиях их использования;

2) защита экономических интересов: потребитель должен быть защищен от злоупотреблений производителей (обманчивой рекламы, несправедливых условий договоров, некачественных товаров и услуг и т.п.);

3) возмещение: потребитель имеет право на компенсацию морального и материального вреда, осуществляемую без промедления и связанную с нарушением качества товара и оказанных услуг;

4) информация и доступ к ней: полноценная информация и доступ к ней обеспечиваются в достаточной мере на предмет поддержки потребителей при выборе товара/услуги, их безопасного и эффективного использования;

5) представительские изменения в законодательстве, которые будут влиять на интересы потребителей, должны быть согласованы с представительными организациями потребителей. После Плана действий 1975 г. с интервалом в 3-5 лет было принято еще несколько планов действий.

Суд ЕС в своем решении по делу Cassis de Dijon (Case 120/78) от 20 февраля 1979г. признал, что национальные меры, направленные на защиту прав потребителей, должны применяться лишь при условии оправданности такого применения и соблюдения принципа пропорциональности. Таким образом, государства-члены признали необходимым унифицировать свои законодательства в сфере защиты прав потребителей для обеспечения нормальной деятельности внутреннего рынка.

Так называемая доктрина Cassis de Dijon использовалась судом на постоянной основе при решении вопросов, связанных с применением норм законодательства отдельных стран по защите прав потребителей, в

частности, в отношении названия и состава продукта, рекламы и механизма маркетинга.

Решением Совета (Council Resolution - англ.) от 19 мая 1981 г. была санкционирована Вторая программа ЕЭС по защите прав потребителей и информационной политики. Основной целью программы было обращение внимания органов ЕЭС на проблему качества товаров/услуг и информации по ним. Суд ЕС изложил свою точку зрения относительно этого. В 1981 г. своим Решением дела Case C-362/88 GB-INNO v. CCL [1990] ECRI-667 утверждает программу защиты прав потребителей, а именно, подчеркивая ценности информации для потребителя, Суд ЕС указал, что статью 28 (30) Договора о ЕЭС необходимо толковать в контексте активного осуществления национальных мер, ограничивающих информирования потребителей [108. р. 12-39]. Таким образом, определялась важность надлежащего информирования потребителей о товарах и услугах, а также доступа потребителей к рынкам с широким ассортиментом качественных и безопасных товаров по приемлемой цене.

Выполнение Третьей Программы было начато в 1986 г. на основе Единого Европейского акта. С целью реализации этой программы были приняты акты по безопасности игрушек, используемых материалов при строительстве, обмена информацией, относительно опасности товаров.

Однако, если рассматривать успех упомянутых выше программ только через призму количества принятых директив, он был действительно небольшим. Несмотря на процесс гармонизации актов ЕС в сфере защиты прав потребителей, она развивалась довольно медленно – часто планы сталкивались с экономическими интересами.

Европейская Комиссия в своем решении «Новый стимул для политики защиты потребителей» [35, с. 9] от 23 июня 1986г. попыталась обратить внимание европейских политиков и законодателей на причины такой малой производительности в сфере законотворчества:

- экономический мировой кризис 70-х гг. весьма существенно уменьшил инвестиции в различные сферы экономики, в том числе и в сектор изучения рынка и интересов потребителей;

- распространенной была точка зрения, что законодательное урегулирование защиты потребителей является прерогативой государств-членов, а не Сообщества в целом;

- препятствием для быстрого принятия решений было также требование одnogолосности в Совете ЕС при принятии решений согласно статьям 100 (теперь 94) и 235 (308) Договора о ЕС.

Также, Комиссией были определены основные цели политики защиты прав потребителей:

- продукты, реализуемые в Сообществе, должны соответствовать принятым в ЕС стандартам безопасности и качества;

- потребители должны иметь выгоду от существования общего рынка;

- интересы потребителей должны учитываться и при разработке нормативных актов в других сферах политики Сообщества.

В декабре 1986 г. Советом ЕС было принято решение об интеграции политики по защите прав потребителей в разные сферы общей стратегии ЕЭС. Далее, в 1987 г. и 1989 г. были санкционированы несколько подобных актов по совершенствованию ЕЭС, компетентности потребителей и обеспечения безопасности продукции и услуг.

Однако ЕЭС на политическом уровне отдало явное предпочтение утверждению специальной официально принятой программы действий по защите прав потребителей, процесс реализации этих намерений, к сожалению, не был столь эффективным, как бы этого хотелось.

План действий на 1990-1992 гг. ЕС по защите прав и интересов потребителей включал четыре основные сферы: представительства интересов потребителей, информации, безопасности и договора с потребителями [28, р. 23].

Маастрихтским договором 1992 г. впервые на уровне первичного законодательства была закреплена область защиты прав потребителей, в частности 12 государств-членов ЕС договорились о защите экономических интересов потребителей, их безопасности, обеспечении их информацией. Статьей 129А установлены нормы по защите прав потребителей. В ней говорилось о том, что Сообщество должно способствовать достижению высокого уровня защиты прав потребителей.

В соответствии с Амстердамским договором, подписанным в октябре 1997 г. [1], статью 129А Маастрихтского Договора было заменено на статью 153 Амстердамского договора, в котором были определены общие цели деятельности ЕС по защите здоровья, безопасности и экономических интересов потребителей, содействие информированию, самоорганизации и образованию потребителей. В результате этих договорных изменений была расширена законодательная база для дальнейшего развития политики защиты прав потребителей на уровне ЕС. Не меняя общего подхода к регулированию сферы защиты прав потребителей, Амстердамский договор привнёс новый импульс в политику по защите прав потребителей.

Защита прав потребителей в ЕС развивалась и приобрела значительный вес за последних десять лет, прежде всего, было связано с необходимостью лучшей защиты здоровья и безопасности граждан ЕС. В законодательстве ЕС были определены основные риски, на которые чаще всего подвергаются потребители, а именно:

- несчастные случаи в результате потребления некачественных товаров и услуг (например, транспортных);
- условия договоров, ограничивающих права потребителей, обманчивая реклама и недостоверная информация (при маркировке пищевых продуктов, включая экологическое);
- отказ в доступе к судопроизводству и в защите персональных данных;
- манипуляция детской психикой через рекламу, теле-радио - трансляцию, печатные СМИ;

- вред окружающей среде, что непосредственно, влияет на здоровье людей [107, с. 5].

Перечень приоритетов Европейской Комиссии относительно политики защиты прав потребителей на 1996-1998 гг. был определен в соответствующее предложения (COM (95) 0519) [28, с. 37]. К ним причислялись: меры по восстановлению доверия потребителя к качеству и безопасности пищевых продуктов; поощрения практического изучения показателей потребления, и, что немаловажно, помощь государствам Центральной и Восточной Европы в развитии политики защиты прав потребителей и развивающимся странам, в развитии их собственной политики защиты прав потребителей, и другие направления [103, с. 225].

В 1999-2001 гг. Европейская Комиссия, учитывая процессы всемирной глобализации, определила следующие три основных приоритета:

- 1) представительство интересов потребителей и их обучение, облегчение доступа потребителей к информации, распространение «Euroguichets»;
- 2) здоровья потребителей и их безопасности, основанные на научном анализе и эффективности реакции на риски, с которыми сталкивается потребитель;
- 3) экономические интересы потребителей, особенно в сфере телекоммуникаций, транспорта и сельскохозяйственной политики.

Ницкий договор, подписанный 26 февраля 2001 г., не внес никаких изменений относительно политики ЕС в сфере защиты прав потребителей, поскольку он главным образом касался решения институциональных вопросов, что было обусловлено расширением ЕС.

В «Основных направлениях деятельности Сообщества на 1999-2003 гг.» содержались определения относительно общего направления действий ЕС в сфере защиты потребителей: «политика ЕС по защите прав потребителей приобретает чрезвычайное значение, поскольку интересы потребителей вместе с другими направлениями политики ЕС, непосредственно затрагивающих интересы населения» [88, с. 464].

В сообщении, опубликованном Европейской комиссией 8 июня 2002 г., были определены вопросы стратегии политики в сфере защиты прав потребителей на уровне ЕС на 5 лет (2002-2006 гг.) и указанные три среднесрочные цели:

- 1) высокий уровень защиты прав потребителей в зоне ЕС;
- 2) эффективное внедрение мер защиты прав потребителей;
- 3) активная деятельность структур, действующих в интересах потребителей, в других направлениях политики ЕС.

13 марта 2007 года Совет ЕС и Европарламент приняли «Стратегию развития политики ЕС в сфере прав потребителей на 2007 – 2013 годы».

Стратегия базируется на основных 5 положениях: создание единого законодательства в сфере защиты прав потребителей, создание единой жесткой системы требований компенсации за некачественные товары; реформирование законодательной базы в сфере безопасности товаров/услуг; повышение статуса потребителей в политике ЕС посредством формирования единого рынка и повышение их информированности.

В течение нескольких лет потребительскую политику в рамках ЕС пересматривают, чтобы лучше реагировать на рост конкуренции в глобальной экономике, а также на потребности граждан в улучшении защиты их потребительских интересов, особенно в трансграничной торговле. Для этого 18 декабря 2006 года Европейский парламент приняли Потребительскую программу на 2007 -2013 гг., направленную на достижение следующих целей:

- 1) Обеспечить высокий уровень защиты прав потребителей, главным образом из-за усовершенствованное предоставления информации по вопросам, касающихся потребителей, улучшенное консультирование и лучшее представительство интересов потребителей.

- 2) Обеспечить рациональность использования правил по защите прав потребителей, в первую очередь посредством координации органов власти с организациями, которые отвечают за практику применения потребительского

законодательства, информированность, образование и разрешение конфликтов, связанных с жалобами потребителей.

Обеспечивать выполнение законодательства ЕС является обязанностью государств – членов ЕС: статья 10 Соглашения о создании ЕС требует от государств – членов ЕС принимать все необходимые меры, чтобы обеспечить выполнение своих обязательств, вытекающих из Соглашения.

Кроме указанных выше обязательств, имеющих в Соглашении о создании ЕС, законодательство Союза содержит явные требования к государствам – членам ЕС относительно деятельности по рыночному надзору. Применен принцип приоритетности низшего звена в принятии решений, поэтому государства – члены ЕС должны самостоятельно определять административные структуры, которые будут использовать для выполнения своих обязательств в этой сфере.

Таким образом, исходя из проведенного выше комплексного исследования эволюции становления понятия и механизма реализации защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг в Европе, мы бы хотели выделить периоды становления и формирования института защиты прав потребителей при предоставлении частноправовых услуг.

На текущий момент имеется большое количество научных комплексных правовых изысканий по истории становления и развития европейского законодательства в сфере защиты прав потребителей среди зарубежных ученых. Хотелось бы рассмотреть некоторые из них.

Например, Howells G. считает, что этапы становления европейской системы защиты прав потребителей целесообразно классифицировать по предмету правового регулирования. Он отмечает, что первоначально появились европейско-правовые нормы по защите прав потребителей от нечестных продавцов и иных резидентов и посредников, оказывающих несоответствующие услуги, далее – правовые нормы, упорядочивающие право потребителей на защищенную экологическую среду и экологичность качества товаров и услуг, и в итоге – правовое регулирование гражданского

оборота, которые зафиксированы в национальных нормативно-правовых актах, обладающих высшей юридической силой, и не исключено нарушение их лицами, которые оказывают услуги, усматривающие вмешательство в частную жизнь иных лиц – это сфера рекламы, кино и телевидения [105, с. 279].

Kraemer L. выделяет в эволюции правового регулирования исследуемых общественных отношений всего 2 этапа: до создания ЕС и после него [106, с. 412].

Mortelmans K. считает [152], что большое значение на развитие правовой системы имели 2 мировые войны, направление которых после каждой подвергалось изменениям. Это отражалось на национально-гражданских правах и не могло не отражаться на правах потребителей, которые являются производными.

Hondius E. H. считает знаковым событием в эволюции становления и развития европейско-правовой системы защиты прав потребителей принятие закона «О несправедливых условиях контрактов». Соответственно он выделяет этапы до такого принятия и после него. [137, с. 268]

Ряд английские ученые выделяют эволюцию европейской правовой системы защиты прав потребителей на основе приема / ассоциированного (формального) присоединения к ЕС. Они отмечают, что, например, такие страны как Великобритания, Швейцария, которые на протяжении долгого срока не вступали и не вступили в ЕС, в результате времени развития вне стандартов Содружества, шли другим путем эволюции и получили отличную систему правовой защиты прав потребителей, с чисто национальными особенностями [109, с. 270].

По мнению автора, наиболее оптимальной является периодизация исходя из организационно-правового уклада на разных исторических этапах самого ЕС. Исходя из него, выделяются этапы формирования и развития указанного института:

1) юридическое регулирование на национальном уровне системы защиты прав потребителей через принятие некоторых отдельно взятых нормативно-правовых актов – конец XIX - середина XX вв.;

2) в рамках ЕЭС – 1957-1991 гг. – развитие отдельной отрасли права (потребительского права ЕС);

3) 1992 г. – и по наст. врем. – усовершенствование существующего правового массива, создание условий для дальнейшей гармонизации законодательств стран-членов.

Таким образом, ЕС имеет достаточно основательные наработки в области потребительской политики и защиты прав потребителей, а историческое развитие правового регулирования этих проблем носит эволюционный характер и направлено на улучшение жизни населения ЕС. Можно предположить, что потребитель в значительной мере изолирован от любого вида ущерба, и производитель продуктов и услуг обязательно соблюдает достаточно жесткие условия законодательства. Однако, всегда есть место для улучшения уровня безопасности потребителей и всегда будут попытки обойти любые запреты.

Первые попытки защиты прав потребителей в России, так как и в отдельных странах Европы, также были сделаны довольно давно.

В России дореволюционной так же уже существовали нормы, регулирующие вопросы защиты прав потребителей; они находились в Псковской судной грамоте [153], в Уставе торговом от 1653 года (ст. 739, 740-749) [36], в Уложении о наказаниях от 1845 года (ст. 1175) [40] и других актах.

В качестве примера акта Древнерусского государства можно рассмотреть нормы основного памятника права Псковской феодальной республики – Псковской Судной грамоты, составленной в 1467 г. В этом уникальном своде законов Псковской земли отражена русская жизнь XIV-XV вв., чего нет в других памятниках, дошедших до нас. Вне поля зрения законодателя находились сделки по мелкому имуществу, т.к.

регламентировались в соответствии с русскими традициями. В «Русской Правде» также нет отсылки об этом. Статья 114 Псковской Судной грамоты отражает, что такие сделки проводились на увеселительных пиршествах с обильной выпивкой. Проблема заключалась в том, что сделка, совершенная в нетрезвом виде, может не устроить истца уже на утро следующего дня. В статье 114 проблематика разрешалась с патриархальной стороны с сохранением интересов лица, преднамеренно вовлеченного в убыточную сделку, сопровождающуюся его спаиванием. В статьях 118 и 114 Псковской Судной грамоты зафиксированы обычно-правовые связи в обществе мелких владельцев, являющихся представителями городских общин и сельской округи. По традиции мелкий собственник находится под правовой охраной. Так, статья 54 Псковской Судной грамоты описывает спорную ситуацию в отношении краденой вещи, где честному покупателю надлежит «у креста поставить» (привести к присяге) «того, у кого он купил вещь, оказавшуюся краденой» [53, с. 23].

К первой форме защиты прав потребителей относится церковная защита [41]. С XVI в. ведущая роль отводится государственной защите, предназначение которой заключается в прекращении действий, которые нарушают права потребителей либо порождающих серьезную угрозу для их срыва [142, с. 16]. В ходе анализа нормативных правовых актов обнаруживается, что самой популярной формой защиты прав потребителей было восстановление положения, существовавшего до нарушения права (т.е. право покупателя аннулировать договор купли-продажи, если ему продан некачественный товар). Позже появляются другие методы, в том числе требование возмещения убытка, взимание штрафа, взыскание неустойки, компенсация морального вреда. Особую значимость получают такие формы защиты, как административная и судебная защита.

В механизме государственного влияния на потребительские отношения центральное место занимает становление и развитие товарно-денежных отношений, свободного рынка и планового хозяйства. Внешняя торговля

изначально была исходной формой, на что указывают сохранившиеся по сей день договоры, целью которых являлось закрепление доходных и безопасных условий торговли. С появлением товарно-денежных и производственных отношений формируется отдельная группа людей – посредники между производителем и потребителем [142, с. 39].

Становление внутренней торговли характеризуется динамичностью с сопутствующим зарождением правил поведения, изначально как обычаи, в последствии которые утверждаются со стороны государства и получают юридическую силу, как общеобязательные.

Во второй половине XX в., как и в ЕС, зарождается комплексное формирование института защиты прав потребителей. В СССР вместе с нормативно-правовыми актами нормировались вопросы правового положения продавца и покупателя, нюансы розничной продажи, определение особых условий гарантий потребителями их прав в ситуации покупки некачественного товара в розничной торговой сети и т.п.

В 50-х годах XX в. вводились определенные правила торговли при реализации отдельных продовольственных и непродовольственных товаров, утвержденных приказами Министерства торговли СССР. Этими правилами были установлены нормы и организационно-правовые меры, так или иначе, устанавливающие особый правовой статус покупателя в розничной торговле в связи со сложившейся общественно-экономической обстановкой в стране на тот период, – отдельные дополнительные гарантии реализации прав потребителя. Такая ситуация привела к тому, что права человека регламентировались не законом, а подзаконными нормативными актами, правила которых сводили на нет фактически законные права покупателя, их защиту, так как каждое ведомство старалось такими актами защитить свои интересы, не допустить установления для предприятий системы обременительных обязанностей перед покупателями.

В 1956 г. Министерство торговли СССР утвердил Правила обмена промышленных товаров, которые были приобретены в розничной торговой

сети. Согласно этим Правилам, при обнаружении покупателем в купленном товаре каких-либо изъянов, он вправе обратиться в гарантийные мастерские либо прямо на месте продажи для ремонта на бесплатной основе.

Правила обмена промышленных товаров, приобретенных в розничной торговой сети (1956 г.) в январе 1967 г. были заменены Министерством торговли СССР на Типовые правила обмена промышленных товаров, приобретенных в розничной торговой сети. В Типовые правила были включены общие положения по обмену промышленных товаров, которые были приобретены в государственной и кооперативной розничной торговой сети.

Знаковым событием было принятие в 1964 г. ГК РСФСР [4, ст. 407]. Статья 246 ГК Украинской ССР включала норму, согласно которой покупатель, купивший некачественную вещь, и ее недостатки не были оговорены с продавцом, имел право требовать на свой выбор: замену вещи соответствующего качества, либо равноценно уменьшения покупной цены, либо безвозмездное устранение недостатков вещи продавцом, либо возмещение расходов покупателя на ее починку, либо расторжение договора с возмещением убытков покупателю.

Среди нормативно-правовых актов в сфере торговли важное место было отведено Правилам торговли продовольственными товарами, утвержденным приказами Министерства торговли СССР (хлеб и хлебные изделия, плодоовощные товары, алкогольные напитки, молочные продукты). При этом Правилами почти не был определен порядок реализации покупателями прав при приобретении ими некачественных продовольственных товаров. В основном Правила регулировали отношения по организации торговли и определяли надлежащие санитарные нормативы относительно хранения продовольственных товаров и другие технические требования.

В Правилах обмена промышленных товаров [37] были включены положения, ущемляющие права покупателей, которые были определены гражданским правом, что значительно ослабляло уровень правовой защиты.

В частности, покупатель, купивший некачественный товар с определённым гарантийным сроком, первоначально обязан был потребовать отремонтировать его. Впоследствии, если починенному товару требовался второй или третий ремонт (исходя из сложности ремонта и вида товара), либо в течение обусловленного периода времени он не был отремонтирован, тогда покупатель вправе был совершить обмен некачественного товара на другой такой же торговой марки, соответственно с проведением перерасчета денежных средств либо затребовать возврата денежных средств, которые были оплачены по заключенному договору. Вследствие этого потребителям приходилось вначале требовать ремонта некачественного товара на предприятии-изготовителе либо в специализированных гарантийных мастерских, где мастера на свое усмотрение диагностировали степень сложности ремонта и причину неисправности товара так, чтобы исключить обмен товара на качественный либо предотвратить возврата денежных средств покупной стоимости товара. По этим причинам и иным нарочно выдуманным препонам потребители зачастую не могли пользоваться купленными товарами, при этом торговые организации, по сути, были освобождены от материальной ответственности перед покупателем за реализацию некачественного товара.

Исходя из Правил обмена промышленных товаров, покупатель при выявлении очевидных изъянов приобретённого товара, у которых не определены сроки гарантии (одежда, меха, ткани, ковры и т.п.), имел право на обмен товара на свой выбор по месту покупки в течение 14 дней либо забрать денежные средства за возвращённый товар. В случае, если в приобретённом товаре выявлен скрытый изъян, что удостоверено лабораторным анализом либо бюро товарных экспертиз, покупателю предоставлялось право на обмен товара в магазине в течение 6 месяцев со дня приобретения.

Соответственно, в указанных ситуациях реализация прав покупателя находилась в абсолютной подчинённости от степени дефекта (явного или

скрытого) товара, что противоречило законодательству. Правила не учитывали право покупателя на компенсацию убытков, которым он подвергся по причине покупки товара с дефектом.

Согласно Правилам обмена промышленных товаров покупатель имел право только на обмен товара соответствующего качества на схожий (с гарантийным сроком) товар, в случае, когда приобретенный товар не удовлетворяет его формой, размером, комплектацией и т.п. Аннулирование договора, возврат товара и его розничной цены покупателю допускалось лишь при согласии продавца.

Подготовка проекта Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей» была первым решительным шагом в устранении проблем правового регулирования в сфере охраны прав потребителей. К сожалению, данный проект был отклонён еще на стадии обсуждения по причине формальности большей части его положений [73, с. 13].

22 мая 1991 г. Верховный Совет СССР принимает Закон СССР «О защите прав потребителей» [14, ст. 689]. На территории РФ этот закон действовал с 1 января по 7 апреля 1992 года. Именно в этот период, по нашему мнению, общественные отношения, возникающие вследствие оказания частноправовых услуг, действительно, становятся предметом науки российского гражданского права, несмотря на то, что попытки урегулировать вообще отношения с потребителями до этого были неоднократными.

Современное законодательство РФ по защите прав потребителей в сфере предоставления частноправовых услуг являет собой довольно значительный и разветвленный массив нормативно-правовых актов, среди основных хотелось бы выделить:

- Конституцию РФ, ГК РФ, Постановления Правительства РФ от 25 мая 2005 г. № 328 «Об утверждении правил оказания услуг подвижной связи» [25, ст. 2133];

- Постановление Правительства РФ от 18 мая 2005 г. № 310 «Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи»;

- Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»;

- Постановление Правительства РФ от 6 февраля 2003 г. № 72 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте» [24, ст. 646];

- Постановление Правительства РФ от 2 марта 2005 г. № 111 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» [23, ст. 851];

- Постановление Правительства РФ от 6 августа 1998 г. № 898 «Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг» [21, ст. 4012];

- Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» [20, ст. 2501];

- Постановление Правительства РФ от 8 октября 2012 г. № 1022 «Об утверждении Положения о лицензировании деятельности, связанной с оказанием услуг по трудоустройству граждан Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» [32, ст. 5713], а также другие нормативно-правовые акты.

К сожалению, комплексных частноправовых исследований, которые бы рассматривали эволюцию становления механизма защиты прав потребителей, в нашей стране почти нет, поэтому мы бы хотели предложить классификацию, которая, по нашему мнению, наиболее полностью объективно и комплексно отражает все периоды становления института защиты прав потребителей. Исходя из проведенного исследования, учитывая исторические, политические и правовые особенности становления и развития

российского общества, мы считаем целесообразным выделить следующие периоды:

- 1) правовое регулирование защиты прав потребителей в дореволюционной России на основе единичных нормативно-правовых актов – конец XIX века – 1917 г.;
- 2) правовое регулирование защиты прав потребителей, исходя из административно-командной правовой системы – 1919–1990 гг.;
- 3) современная нормативно-правовая система защиты прав потребителей – 1991 г. – по настоящее время.

Выводы:

1) Правовое регулирование защиты прав потребителей в Российском государстве прошло не меньший путь своего становления, чем в Европе, хотя имело свои значительные исторические и этнополитические особенности, но еще осталось много нерешенных вопросов, нуждающихся в дальнейших разработках и усовершенствовании.

2) В Европе для этого процесса характерным на ранних стадиях является переход от признания национально-правовых норм в этой области общественных отношений в рамках ЕС, до развития отдельной отрасли права и внедрения отдельных норм, которые общепризнаны сообществом, в национальные правовые системы – на более поздних стадиях. Качество и количество нормативно-правовых разработок в Европе, в отличие от России, характеризовались значительной комплексностью подходов и интенсивностью их внедрения. Это было обусловлено гораздо более интенсивными процессами производства, потребления, экономического развития в целом.

3) В России этот процесс носил более хаотичный характер и был подвергнут в основном политико-правовым преобразованиям различных правящих режимов. Лишь, в последние десятилетия начинают разрабатываться существенные наработки, которые мы можем отнести к

разработкам правового регулирования защиты прав потребителей в рамках понимания современной науки.

4) На данный момент современное Российское законодательство требует серьезных качественных и количественных изучений в сфере защиты прав потребителей, исключение существующих проблем и недостатков современной действующей системы частноправовых средств защиты с целью формирования общественного строя, где доминировали бы международные стандарты.

1.2. Определение категорий понятийного ряда «защита прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг»

«Потребитель» как понятие. Проанализируем одно из ключевых понятий выбранного направления исследования – понятие «потребитель». Потребитель – понятие, которое на сегодняшний день получило значительное распространение. Так, кто это такой – потребитель, и какие права он имеет? Прежде всего, стоит отметить, что юридическое понятие «потребитель» употребляется в быту.

В соответствии с Законом России «О защите прав потребителей» [14, ст. 140], «потребитель – это гражданин, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

Принципиально значимой является цель, с которой человек что-либо покупает, заказывает либо использует. Потребитель – это лицо, чьи личные потребности осуществляются путем приобретения какого-либо товара, не имеющего отношения к коммерческой деятельности. Иначе говоря, когда физическое лицо-предприниматель приобретает какой-либо товар, чтобы применить его в коммерческой деятельности, то по действующему законодательству лицо не может быть признано потребителем и на него не распространяется действие закона о защите прав потребителей.

Так же лицо, которое покупает вещь для выполнения обязанностей наемного работника, не является потребителем. Это весьма существенно, ведь в случае возникновения спора с продавцом последний, имея юридическую помощь, может апеллировать к тому, с какой именно целью вы приобрели определенный товар или услугу.

Права потребителей. Определяя понятие «потребитель», важно сформулировать основные права, которые предоставляет ему законодательство [17, ст. 445].

Субъективные права потребителя можно разделить на основные и специальные. К числу основных прав относятся право на государственную и общественную защиту прав и интересов потребителей, что заявлено в преамбуле Закона о защите прав потребителей, и реализуется в соответствии со ст. 17 и положениями главы IV настоящего закона.

Основные права потребителей базируются на руководящих принципах для защиты интересов потребителей, изложенных в Резолюции Генассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 г. [34].

Также у потребителей есть и другие права, и в юридической литературе их называют специальными [151, с. 14]. В принципе, в любом правоотношении у каждого потребителя есть основные права, а в конкретном правоотношении у потребителя есть только специальные права, что продиктовано особенностью определённых отношений при участии потребителя. К примеру, каждый потребитель имеет право на информацию, а правами, закреплёнными в п.1 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей», обладает только потребитель применительно к исполненным работам, оказанным услугам в ситуациях с нарушением сроков проведенных работ либо оказанных услуг.

Помимо этого, права потребителей могут быть подразделены и по иным причинам. Так, в зависимости от наличия или отсутствия правонарушения, как первопричины появления прав потребителя, следует указать права, образующиеся в отсутствие правонарушения (право на информацию и т.п.), в

том числе возникающие у потребителя в случае, когда у его контрагента выявлены незаконные действия (право на требование возмещения убытков, право на замену некачественного товара и т.д.). Исходя из юридической сущности, условно можно поделить права потребителей на частноправовые и публично-правовые. Так, следуя правомерности использования права, Д.Н. Горшунов систематизирует субъективные права, рассматривая проблематику действия субъективных прав с учетом злоупотребления правом. И это принципиально важно в контексте реализации норм частного права. Автор в своем исследовании дает разнообразную классификацию термина «злоупотребление правом», на основании чего приходит к заключению, что имеет смысл признать правомерным поведением тот вид применения права, реализуемый в силу его назначения. К тому же автор подтверждает, что существуют сложности при установлении пределов правомерной правореализации, что обусловлено индивидуальными особенностями интеллектуально-волевого характера и назначением права [144, с. 22].

Значительная часть прав потребителей относится к первой группе – субъективные права (право на информацию, надлежащее качество и т.п.).

Эти права опираются на гражданско-правовые юридические факты (договор и т.п.), являясь частью содержания типичных частноправовых правоотношений, их сущность и другие отличительные черты определены гражданским и международным частным правом. В значительной мере их применение затрагивает частные интересы собственно самого потребителя. Более того эти субъективные гражданские права потребителей гарантируются межотраслевыми правовыми принципами, при этом не изменяющие их частноправовую природу. В этой связи эти права могут определяться как межотраслевые субъективные права потребителей [67, с. 37].

Это право на:

1) защиту прав государством. Такая защита состоит, в частности, в законодательном обеспечении и защите государства (в том числе и

возможности обращения за помощью органов защиты прав потребителей, специализированных органов по надзору за определенными видами предприятий и, конечно, судов, в которых также следует обращаться);

2) надлежащее качество продукции и обслуживания. Закон «О защите прав потребителей» определяет, что надлежащее качество – это фактически его соответствие требованиям определенных нормативно-правовых актов, нормативных документов и условиям договора. Также важным моментом является надлежащее качество обслуживания, на что, к сожалению, у нас пока мало кто обращает достаточно внимания;

3) безопасность продукции. Законом РФ «О защите прав потребителей» установлено это как отсутствие любого риска для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды в естественных условиях перевозки, употребления, хранения, изготовления и уничтожения товара;

4) соответствующую публичную, подлинно объективную информацию о товаре, его, качестве, количестве, составе, а также его изготовителе (исполнителе, продавце). Это является одним из главных прав потребителя, который вправе знать о товаре, вплоть до того, где он изготовлен, когда и из чего;

5) компенсацию вреда (ущерба), причинённого некачественным и поддельным товаром или продукцией, в том числе материального и морального (неимущественного) ущерба, который был причинен товаром или продукцией, угрожающей жизни и здоровью человека, в случаях, оговоренных законом;

6) право обратиться в судебные органы и другие уполномоченные органы за защитой своих прав. Этим правом следует активно пользоваться, так как надзорный орган – служба по надзору в сфере защиты прав потребителей предоставляет практическую помощь;

7) союз в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы). Как говорится, вместе и отца легче бить. Поэтому не стоит

пренебрегать таким правом, поскольку, объединившись, можно значительно эффективней отстаивать свои права.

Классифицируя права потребителя необходимо детально анализировать ее информационные права. Как известно, к основным правам и свободам человека и гражданина относится право на свободный поиск, получение, передачу, производство и распространение информации любым законным способом. Однако перечисление субъективных возможностей гражданина – получателя частноправовых услуг полностью не раскрывает информационную суть этих прав. Поэтому информационный аспект защиты прав потребителей нуждается в дополнительном исследовании.

Среди указанных прав потребителей важное место занимает право на получение достоверной информации о качестве услуг. Качество услуг имеет разное значение. В одном значении оно характеризует потребительские свойства данного объекта гражданских прав. В другом значении отражает, как обоснованно отмечает Мирзозода П.З. соответствия указанных свойств обязательным требованиям стандартов, технических условий и условиям договора оказания услуг [80, с. 46.]. Поэтому такие свойства исполнитель должен вложить в содержание оказываемой возмездной и невозмездной услуги.

Данные о вещах, работе и услугах непременно должны содержать:

- указание стандартов, которым должны отвечать обозначенные объекты прав потребителя;
- перечень потребительских свойств товара, относительно продуктов питания – состав (перечень использованных при приготовлении других продуктов питания и пищевых добавок), вес, объем, калорийность, согласно требованиям стандартов, побочные действия и противопоказания к применению;
- стоимость и условия приобретения услуг;
- гарантийные обязательства производителя;

- стандарты, параметры и порядок обеспечения безопасного и эффективного использования услуг;

- адрес исполнителя, уполномоченного им лица принять претензии потребителя.

В отношении услуг, которые подлежат обязательной сертификации, потребителю должна быть предоставлена информация по их сертификации.

Относительно услуг, которые в определённых ситуациях наносят вред жизни и здоровью потребителя, исполнитель обязан предупредить покупателей сообщением о потенциальных последствиях их действия.

Потребителю обязательна должна быть предоставлена информация о правилах оказания услуг. Данное право особо значимо при оказании интернет-услуг. К предмету взаимоотношений сторон относятся: предоставление доступа к сети, услуга электронной почты и рекламным услугам, администрирование и уступки доменных имён, отношения сторон по организации документооборота с использованием электронно-цифровой подписи. В этих отношениях интернет-услуги и передача информации дополняют друг друга. Как обоснованно отмечает У.А. Меликов: «При осуществлении этих гражданско-правовых отношений используются не только общеизвестные объекты гражданских прав (информация, объекты интеллектуальной собственности, услуги и т. п.), здесь появляются и новые объекты гражданских прав: домены, IP-адреса, сайты, интернет-услуги и т.п. Использование этих объектов предполагает удовлетворение материальных и моральных потребностей субъектов. В этой области появляются вопросы о защите чести, достоинства и деловой репутации, интеллектуальной собственности и персональных данных в интернете и другие проблемы, сопряжённые с защитой нематериальных благ, как объектов гражданских прав [146, с. 4]».

Когда пациент обращается к врачу за оказанием ему врачебной услуги, он надеется на врачебную тайну. То есть никто без его согласия не узнает о:

- жалобах на состояние здоровья;

- перечне манипуляций для диагностики;
- диагнозе;
- результатах анализов;
- плане лечения;
- состоянии психического здоровья;
- медикаментах и процедурах, назначенных врачом;
- других аспектах, связанных с состоянием его здоровья.

Речь идет о разных информациях, охраняемое законом. Поэтому врач как услугодатель не имеет права сообщить другим о том, что какой-то пациент обратился к нему за медицинскую помощь. Как обоснованно отмечает И.Х. Бободжонзода, «в соответствии с законодательством, врач не имеет права на разглашение информации относительно перспектив выздоровления и будущей жизни пациента. К списку данных, которые запрещены для распространения, относятся фотоснимки пациента, по которым может быть установлена его личность» [49, с. 132].

Категория «защита прав потребителей». На основе анализа ряда законодательных актов можно отметить, что защита прав потребителей при оказании частноправовых услуг включает в себя действия госорганов, общественных организаций и непосредственно потребителей, которые направлены на реформирование, возмещение и преодоление сложностей в сфере оказания частноправовых услуг при последующей реализации прав потребителей, сопровождаемой применением по совокупности форм защиты (способы, средства и меры) в установленном законом порядке [67, с. 37].

Реализация защиты прав потребителей органами и организациями может быть непосредственной и опосредованной, которая выражается в содействии защиты в отношении частного потребителя либо неопределённого круга потребителей.

Особенностью непосредственной защиты является то, что согласно заявления потребителя в соответственные органы или организации, будут

применены надлежащие меры для прекращения правонарушения. Под такой защитой подразумевается предоставление субъектам по оказанию услуг со стороны специально уполномоченных органов исполнительной власти либо его территориальными органами (Закон РФ «О защите прав потребителей») обязательных предписаний для исполнения в сфере защиты прав потребителей. Прямую защиту прав потребителей могут предоставлять: органы государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и другие органы надзора в санэпидемиологии и противопожарной защиты [5, ст. 140].

При нарушении прав потребителей, в частности в сфере предоставления услуг, могут быть применены разные способы защиты. Потребитель вправе использовать самостоятельно отдельные из них в случае нарушения своих прав, что предусмотрено законом (прекращение, изменение правоотношений), или потребовать применить меры ответственности к правонарушителю в судебном порядке.

Опосредованная защита прав становится возможной путем предъявления соответствующими органами исков в суд, общественным организациям потребителей предоставляется право защищать интересы потребителей также в органах государственной власти.

Иски о защите прав потребителя могут быть предъявлены в суд по месту жительства истца или же по месту пребывания ответчика, или по месту, где был причинён вред.

В РФ потребители освобождены от оплаты госпошлины по искам, связанным с нарушением их гражданских прав и свобод.

Реализация права на судебную защиту во многом зависит от материально-правовых предписаний Закона РФ «О защите прав потребителей». В силу понятий, которые реализуются в данном законе, защита прав потребителей в основном связана с отношениями граждан РФ или иностранных граждан, находящихся на территории РФ. Потребителем считается гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий, либо

имеющий намерение приобрести или заказать услуги для личных потребностей, которые не связаны с предпринимательством.

При этом потребителями признаются лица без гражданства. Вследствие чего фактически обоснованным является определение «потребитель» через обозначение понятия «физическое лицо», т.к. оно более адекватное и признанное правовое явление в потребительских правоотношениях, чем понятие «гражданин».

В ст. 17 части первой ГК РТ от 30 июня 1999 г., № 802 [2] под понятием граждан (физлица) имелись в виду граждане РТ, граждане других государств и лица без гражданства. Положение ГК РТ распространялось на всех граждан, если иное не установлено законом или международными правовыми актами, признанными Таджикистаном.

В новом ГК РТ от 24 декабря 2022 г., № 1918., [2], этот вопрос урегулирован по-иному. Статья 17 называется «Понятие физического лица». В части первой которого таким лицом признается:

- граждане РТ;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства.

Таким образом, в трактовке этого понятие произошла не просто подмена предложений, а изменения наиболее существенное. Оно связано с тем, что понятие «физическое лицо» универсально, оно является продуктом эволюционного развития человека, обусловленное принципами гражданского права.

Бесспорно, что отношение между заказчиком и исполнителем и иные имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения, основанные на принципах гражданского права, регулируется нормами ГК. Поэтому многие положения Закона РФ «О защите прав потребителей» повторяют нормы ГК.

При этом в Законе РФ «О защите прав потребителей необходимо уделять большое внимание механизму эффективного применения способов

защиты этих прав. Среди которых есть способы, которые могут применяться только судом, это признание сделки недействительной, применение последствий недействительности сделок, последствий недействительности ничтожной сделки, компенсация морального вреда и т.п. Способы: взыскание неустойки, прекращение или изменение правоотношений и иные применяются или используются стороной правоотношения самостоятельно или в суде.

Признание оспариваемой сделки недействительной и применение последствий ее недействительности является эффективным способом защиты прав граждан-заказчиков тогда, когда исполнение объективного права на информацию о качестве услуг предваряет заключение сделки, а обретение информации служит одной из причин возникновения обязательства. ГК РТ предусматривает два основания к признанию сделки недействительной: если у должника отсутствует информация или ее недостаточность, либо представлена недостоверная информация. Имеются в виду нормы ст. 195-196 ГК РТ. Эти два основания являются основаниями для признания недействительности сделки.

В соответствии с статьи 195 ГК РТ сделка, заключенная при введении лица в заблуждение, что является достаточной уликой, вследствие чего суд вправе признать сделку недействительной по иску стороны, которая находилась под действием заблуждения. Немаловажным является сама природа сделки, в которой присутствуют детали заблуждения, соотношения либо особенностей ее предмета, существенно снижающие перспективы ее применения по назначению.

Под заблуждением трактуется неправильное, ошибочное представление потребителя – гражданина о характере и элементах совершаемой сделки. Например, потребитель – пациент врача по договору на оказание медицинских услуг получает рекомендации по оздоровительным процедурам, о побочных явлениях применение которых он не был осведомлен до заключения договора. В данном обязательстве заблуждение

заказчика медицинской консультации возникло вследствие непредоставления объективной информации от врача.

Сделка, заключенная под влиянием обмана, насилия, угрозы, злонамеренного соглашения представителя одной стороны с другой стороной или стечения тяжелых обстоятельств также является недействительной (статья 196 ГК РТ.).

Обман может выражаться в совершении активных действий (утверждение гарантированности выздоровления больного пациента, представление фальшивых УЗИ и т. п.), либо в сознательном бездействии, когда один участник сделки, понимая, что другой ошибся, использует эту ошибку в своих интересах.

Так, заблуждение присутствует, когда гражданином-потребителем не получена информация о предмете сделки от исполнителя, или же получена искаженная информация от третьих лиц. Обман присутствует, когда заказчик услуг получил от исполнителя неверную информацию или же исполнитель был в курсе о заблуждении своего заказчика и не предотвратил это заблуждение.

При анализе понятия «защита прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг» диссертант полагает, что наиболее рационально изучить его составную часть – термин «услуга». В российском законодательстве этот термин впервые был упомянут в статьях 8 и 74 Конституции РФ (1993 г.), и ГК РФ категория «услуга» была закреплена как объект гражданских прав (статья 128).

В русском языке большое количество лексических значений термина «услуга» вводит в заблуждение в отношении сути данной реалии. Согласно Толковому словарю живого великорусского языка 1882 года издания, «услуга – это помощь, пособие, угождение» [62, с. 512]. Главным образом услуга трактуется с позиции нравственности, которая сформирована на нормах морали. В Современном толковом словаре содержится такое определение: «услуга – действие, приносящее пользу, помощь другому» [86,

с. 771]. Здесь понятие объединено двумя составляющими: цель, во имя которой действует услуга (помощь, польза), и способ для совершения этой цели (лица, предоставляющие услугу, работы) [52, с. 202]. Единство этих двух составляющих представляется неотъемлемым для закрепления соответственного определения.

Ввиду изложенного, к услугам не могут причисляться всевозможные льготы (к примеру, скидки на цены, которые предоставляются заказчику по объективным или субъективным причинам, в том числе учитывая размеры покупаемой партии товара, либо инвалидность заказчика). В таких ситуациях не взирая на факт, что «оказывается помощь другому», выполнение определенной цели не рассчитывает на какие-то действия [99, с. 125].

Определение «услуга» размещено на пересечении двух наук – экономики и юриспруденции, и поэтому не имеет точного ни экономического, ни юридического состава с элементами двух наук.

Рассматривая отдельно понятие «услуга» в российском праве приходим к выводу о том, что у этого понятия нет чётких границ и это наводит на ряд вопросов и разнообразные интерпретации ученых и правоведов.

В частности, с позиции Н.П. Индюкова, услуга представляет собой потребительскую стоимость в виде действия (положительный эффект), что может исполнить какие-либо человеческие надобности, а «положительный эффект неотделим от деятельности» [116, с. 19].

М.В. Кротов полагает, что «услуга создает определенный экономический эффект... как и вещь, услуга представляет собой определенную форму продукта труда и обладает всеми свойствами товара» [75, с. 4].

Е.А. Пучков считает, что «...услуга – специфический продукт «живого труда», который заключается для получения (достижения) определенного результата в целях личного использования. При этом результаты услуги могут иметь материальный и долговременный характер» [149, с. 4].

В.В. Кулибанова определяет, что «услуга – реакция производителя на запросы рынка и, следовательно, имеет свою потребительную стоимость, что предопределяет ее товарный характер, который выражается в способности удовлетворить потребности людей с помощью ее (услуги) приобретения, использования и потребления» [76, с. 15.].

Действительно в деле обеспечения эффективного правового регулирования рынка услуг необходимо отграничения работ от услуг. Работа есть процесс переработки вещей и создания задуманного проекта. В этом процессе создаётся новая вещь.

«Под услугами, – по мнению Б.О. Самадова и М.А. Юсуповой, – следует понимать деятельность исполнителя, не имеющая материального результата, полезный эффект которой используется гражданами – потребителями для удовлетворения своих личных бытовых нужд» [93, с. 51].

Несовершенство юридической практики касательно предоставления услуг обусловлено тем, что платные услуги в Советском Союзе были немногочисленными в сфере оказания бытовых услуг. В связи с чем закрепление договора оказания услуг на платной основе на законодательном уровне, как отдельного вида гражданско-правового договора в ГК РФ, является нововведением в отечественном гражданском праве.

Сегодня в российском гражданском правоведении есть достаточно научных исследований и трудов, посвященных проблемам правового регулирования договора платного оказания услуг, и это объясняется тем, что в РФ был принят новый Гражданский кодекс, что позволило расширить круг правовых институтов, деятельность которых сосредоточена на регламентацию договоров устойчивого договорного типа [115, с. 19], [113, с. 12].

«Введение нового договора по оказанию услуг на платной основе в ГК РФ было связано с тем, что такие контролируемые некоторые услуги, как комиссия, банковские переводы, поручение и пр., не затрагивают их множества и оказавшихся за пределами ГК РФ, регламентировались

ведомственными нормативными актами или вообще не стали объектом правового регулирования. К тому же в статье 128 ГК РФ услуги расценены как самостоятельный объект гражданского права [92, с. 148]».

«Ныне услуги вторгаются во все сферы жизнедеятельности, адаптируясь к цели их оказания в материальные либо нематериальные. В силу начатого стабильного курса по диверсификации услуг в современной экономике в Главе 39 ГК РФ законодателем определен нормативно-правовой стандарт договоров оказания услуг на платной основе, применяемых в гражданском обороте, и иных услуг, не нашедших еще повсеместного применения в российском бизнесе, которые, бесспорно, в перспективе обретут его... Стандарты договоров оказания услуг на платной основе являют собой правовой институт, тогда как в недалеком прошлом его существование было спорным [148, с. 15]».

На самом деле в российской экономике сфера услуг является весомой отраслью, куда вовлечено большое количество трудоспособного населения, и в своей деятельности на оказание услуг сориентирован значительный контингент индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

В ГК РФ содержится ряд статей, относящихся к договору оказания услуг на платной основе, а общие положения, затрагивающие все потенциальные виды услуг, основываются на нормы ГК РФ и соответствуют им.

«Перечень договоров услуг, которые применяются в сфере экономики постоянно растет. Однако некоторые виды услуг существенно различаются друг от друга. Такое положение побудило законодателя уделить внимание некоторым из них в ГК РФ отдельные главы. При этом за рамками внимания осталось множество сформировавшихся видов услуг, и в перспективе необходимость в них» [122, с. 13-16].

Подытоживая изложенное выше, имеет смысл дать определение гражданско-правовой услуге, как договору, который заключается с целью приобретения услуг заказчиком, на основании которого исполнитель обязан

реализовать установленные действия либо выполнять какие-либо действия на платной основе, у отдельных из них нет материального результата, а иные, напротив, преследуют цель добиться материального результата. Гражданско-правовой услуге присущи признаки:

1. Предметом гражданско-правового договора оказания услуг являются определенные действия или определенная деятельность. Предметом гражданско-правового договора являются определенные услуги (закрепленные на законном основании в статье 779 ГК РФ как определенные действия или определенная деятельность), осуществляя которые факт конечного результата не является обязательным, ввиду того, что оказание услуг не подразумевает результат, важность составляет сам факт оказания услуг. Категоричность дефиниции содержания гражданско-правового договора оказания услуг подразумевает установление взаимоотношений на платной основе заказчика и исполнителя относительно услуг, сходных по значению конкретными действиями или конкретной деятельностью.

2. В ГК РФ не включены определенные ограничения относительно субъектного состава гражданско-правового договора оказания услуг, в силу этого надлежит концентрировать внимание на общие правила участия государства, граждан и юридических лиц в гражданских правоотношениях.

3. Все услуги связаны одним общим признаком – итог предваряет реализация некоторого действия без материализации и образующих в совокупности одно целое. Соответственно, оказывая услуги, «продаётся» не результат, а действия, которые привели к результату [127, с. 43-48]. Данная стратегия понятия услуг проявляется в гражданском и в налоговом законодательстве.

4. Категоричность дефиниции гражданско-правовой договор оказания услуг подразумевает взаимоотношения заказчика и исполнителя относительно услуг на платной основе, сходных по значению конкретными действиями или конкретной деятельностью.

5. Особенностью предмета договора прежде всего является сам договор по выполнению работ, а его конечный результат имеет материальное выражение [135, с. 35-40].

Важно подчеркнуть, что в соответствии со статьи 38 НК РФ, под *работой* для целей налогообложения подразумевается деятельность, ее окончательный результат исчисляется в денежном эквиваленте и реализуется для обеспечения удовлетворения запросов организаций или частных лиц, а под *услугой* подразумевается деятельность, ее окончательный результат не имеет материального воплощения, реализуемого и применяемого в процессе этой деятельности [19, с. 3824]. Вследствие чего, понятие «услуга» в налоговом праве более многоаспектна, содержит существенное число сделок по сравнению с понятием «услуга» в гражданском праве.

Так, в определенный момент в правоведческой литературе существовала негативная позиция в отношении категоричности противопоставления понятий «услуга» и «работа» в гражданском праве. По этому поводу М.И. Брагинский указывает, что под услугой понимается действие, проявляющееся в оказании помощи или пользы другому, тогда как под работой понимается осуществление какой-либо деятельности, использование своего труда.

Любая оказываемая услуга является предметом гражданско-правового договора, проявленной в какой-либо работе, тогда как работа – с позиции принятия модели оказания услуги» [50, с. 254].

К тому же, исходя из этимологической сути термина, услуга – специфические блага, которые оказываются не вещественно, а в виде деятельности и их оказание приводит к требуемому результату.

С появлением второй части ГК РФ произошли отдельные изменения в законе РФ «О защите прав потребителей», в частности, к понятию «товары» присовокупили понятия «выполнение работ» и «оказание услуг».

Вопреки законодателю, который стремится разграничить оба понятия, указывая на эти категории в изложении статей, мы солидарны с позицией

А.Ю. Кабалкина: «Допустимо рассматривать выполнение работ как разновидность обязательств по оказанию услуг, беря за основу то, что любая услуга невозможна без выполнения определенной работы» [70, с. 84.]. Аналогичная точка зрения у Н.А. Баринова и Ю.Х. Калмыкова. Так, Н.А. Баринов, соединив в понятие «услуги» выполнение работ и оказание услуг, пояснил, что «одни услуги заключаются в стоимости товара..., другие услуги (меновая стоимость) как итог деятельности услугодателя.. выражены не в товарах, а как деятельность услугодателя» [47, с. 14]. Эту точку зрения поддерживает и Ю.Х. Калмыков [70, с. 34].

В настоящее время в каждой местности размещаются рекламные транспаранты с указателем «Юридические услуги» или «Юридические консультации», что включает понятие «частноправовые услуги», так как не имеет отношения к государственным «социальным услугам» из социальной сферы и в перечне прочих государственных услуг их также нет.

Прибегая к помощи данных юридических контор с целью получения услуг определённого вида на платной основе, как юридическая консультация, оформление договора, обращение в суды и т.п., предвидится определённый результат от действий работников этих организаций, т.е. выполнения ими какой-либо работы (материальной или умственной). По сути, юридическая консультация является стандартной услугой, однако, если вникнуть, то работник в сфере права осуществляет, в первую очередь, ментальную работу, объясняет особенности вопроса на основе закона, тщательно изучив правовые аспекты, – данный алгоритм указывает, что это является работой. В этой ситуации такая работа может не иметь материализованного результата, тогда как услуга может иметь. Такие услуги, как подготовка договоров, представительство в судах, являются более комплексными, чем юридическая консультация.

Оказание услуги не может осуществляться без исполнения установленных работ. Подчас исполнение работы приводит к результату оказанной услуги, вошедшую в эту работу.

С точки зрения оборотоспособности, возможности доступа на соответствующий рынок информации, знаний, образования и других потребностей заказчика, можно услуги подразделять на три группы.

Первая группа состоит из услуг, не ограниченных в обороте. К ним относятся услуги, которые могут свободно передаваться или объективизацию от одного лица (услугодателя) к другому по закону или договору. Таких услуг подавляющее большинство. Это может быть система социально – значимых услуг: услуги связи, коммунальные услуги, ЖКХ и т. д.

Вторую группу составляют услуги, ограниченные в обороте. Эти услуги из – за существующих рисков или требований безопасности оказываются на рынке лишь при наличии соответствующего лицензии и разрешений, выданного уполномоченными органами власти. К таким услугам относятся образовательные, аудиторские, юридические услуги, услуги врачей и т. д.

Третья группа - это услуги, изъятые из оборота. Виды таких запрещенных услуг прямо закреплено в отраслевых законах. Например, услуги колдунов, таксистов или водителей, не имеющих разрешительных документов.

С учетом современной практики частноправового регулирования необходимо установить соотношение понятий «услуга» и «обслуживание». При изучении научной литературы было установлено такое соотношение этих дефиниций [84, с. 42].

Первая точка зрения: категория «обслуживание» на порядок шире категории «услуга», об этом писали В.А. Плетнев, Е.Д. Шешенин и др. Следуя содержанию трудов этих авторов и практики работы Сахалинской Региональной Общественной Организации «Комитет по защите прав потребителей» за 2006-2010 гг., документам и фактам обманутых потребителей при оказании частноправовых услуг, автор сформулировал определение понятию категории «обслуживание» с учетом, что понятие «обслуживание» на порядок шире понятия «услуги». Следует признать, что *обслуживание* является длительным действием положительной работы

правообладателя в установленный срок и нацелено на обеспечение потребностей клиентов-потребителей посредством исполнения комплекса гарантированных услуг различного вида, которые включены на протяжении всего срока этой деятельности и их качество защищается законодательством РФ.

Неотъемлемые отличительные признаки обслуживания:

1. Долгосрочность обслуживания, многократно применяемое либо долговременные взаимоотношения (правоотношения), обеспечивающие регулярное обслуживание между субъектами [54, с. 31].

2. Результат, прогнозируемый потребителем [147, с. 17], который выполняется через реализацию комплекса услуг, как однотипных, так и многотипных, и связанных друг с другом, к примеру, макияж, маникюр, стрижка и др., т.е. набор сервис-услуг салона для потребителей.

3. Совокупность услуг, осуществляемая субъектом права [150, с. 69]. Здесь имеются в виду частные предприниматели, компании, фирмы, предприятия и т.п., независимо от их организационно-правовых форм.

Вторая точка зрения: автор уверен, что у понятия «услуга» более широкое значение, нежели у понятия «обслуживание». Представляется возможным вывести определение понятия «обслуживание». Обслуживание – это совокупность мер, объединённых с целью оказания услуги. Здесь, в частности, имеется в виду одна услуга, реализуемая посредством применения многотипной деятельности с целью обеспечения потребностей в отношении первоочередной услуги. К примеру, при доставке в крионическую компанию тканей и органов человека для заморозки мозга или всего тела стартует обслуживание, не зависимо от того, отвечает ли это требованиям потребителя, который пришел за основной услугой. Первоначально потребителю будет предложено администратором какие-либо напитки, посидеть и подождать специалистов и главу компании для консультации. Так, началось обслуживание клиента еще до возникновения правоотношений по оказанию услуги. На наш взгляд, данное обслуживание рассматривается

как предварительное обслуживание (напитки, кофе, журналы и т.п.) или обслуживание, которое напрямую связано с услугой (подписание договора и подготовительные мероприятия по оказанию крионических услуг).

Под частноправовой услугой понимается осуществление субъектом обусловленных действий либо осуществление обусловленной деятельности, совершенные в интересах другого субъекта в соответствии с личными потребностями, что в перспективе приносит ожидаемый положительный результат, который, в основном, не выражен материально на добровольной основе, самостоятельности, регулируемости, обязательности, платности, личного и материального обязательства.

Определение понятия «частноправовая услуга» шире понятия «гражданско-правовая услуга». К частноправовым можно отнести трудо - правовую услугу, семейно-правовую, предпринимательскую, услугу в сфере международного частного права.

Рассмотрим это на примере соглашения о суррогатном материнстве. Суррогатное материнство представляет собой сделку между лицами (лицом), которые хотят быть родителями, и женщиной, которая готова на искусственное оплодотворение, беременность и деторождение (суррогатное материнство), и в последствии отдать новорожденного другой стороне согласно заключённого договора, за денежную плату либо без таковой.

Проблема правовой природы договора суррогатного материнства на сегодня остается дискуссионной.

Следуя определению, данному в статье 420 ГК РФ, большинство авторов не считают договор суррогатного материнства гражданско-правовым. В научной литературе можно встретить убеждение (О.Ю. Косова [118, с. 50]), согласно которому соглашение с суррогатной матерью практически рядом к гражданско-правовым сделкам, и в соответствии ст. 169 ГК РФ следует причислить к разряду ничтожной сделки, противоречащей основам нравственности и правопорядка. Другие ученые (Л.К. Авар, А.А. Пестрикова [124, с. 15]) полагают, что договор между супругами и суррогатной матерью

частноправовой. Мы в корне солидарны с этой позицией, так как этим договором предусмотрены два самостоятельных вида отношений: неимущественные (имплантация, вынашивание, рождение ребенка, регистрация его установленными родителями) и имущественные отношения (вознаграждение, полученное суррогатной матерью, оплата медобслуживания).

Мы предполагаем, что договор о суррогатном материнстве целесообразно выделить как отдельный договор в Семейном кодексе, подробно его регламентировав. Данный договор должен быть заключен в письменной форме и нотариально удостоверен; считаться заключенным с момента подписания.

Частноправовые услуги имеют *отличительные признаки* [152, с. 56], [151, с. 42], [128, с. 11]:

1) частноправовые услуги нацелены удовлетворить свои собственные потребности (защита личной безопасности, обеспечение экономической выгоды частных лиц, организаций и т. д.);

2) процесс предоставления частноправовых услуг осуществляется посредством смешанного частного и государственно-правового управления;

3) оказание частноправовых услуг проводится в соответствии с выработанными стандартами по их оказанию, но нет совершенного единообразия стандартов качества, так как требования к качеству этих услуг абстрактны;

4) оказание частноправовых услуг связано с индивидуальной материальной ответственностью.

Д. Степанов выделяет в частноправовых услугах такое их свойство как неустойчивость качества. Он считает, что качество услуги невозможно измерить, так как качественный критерий устанавливается определенным комплексом признаков осуществляемого процесса. По большей части к таким признакам причисляются объективные показатели (сроки, количество сервисных объектов, соответствие себестоимости и финальной стоимости). К

тому же качество некоторых услуг можно установить, применяя экспертную и социологическую оценку, а также возможна оценка профессионализма актера, технологического процесса, исхода операции, стандарта обслуживания для коммерческих услуг (деловой этикет, создание комфортных условий для заказчиков услуг, учет их требований) [129, с. 16].

Договором определяются критерии качества оказываемой частноправовой услуги и это позволяет дать оценку качеству оказанной заказчиком услуги. К этим признакам может относиться достижение надлежащего эффекта от оказания услуги, получение результата, который полностью служит целям оказания данной услуги в схожей ситуации при таких же хозяйственных условиях. Логично дополнить гл. 39 ГК РФ нормами о качестве оказываемых частноправовых услуг.

Так, оказание юридических услуг и исполнение запросов заказчика проводится, следуя устным или письменным консультациям, выражено в формальном оказании услуг по составлению искового заявления, проектов договоров, жалоб и др. при передаче документов заказчику.

При этом оценка качества проведенных действий и представленных правовых актов проводится судом, исходя из предоставленных материалов и доказательств. Невозможно заранее определить: каким будет решение, вынесенное судом; качество предоставленных документов; как оказание юридических услуг способствует вынесению решению суда и удовлетворит ли оно заказчика. Также невозможно точно определить соразмерность произведенной заказчиком оплаты оказанных услуг, опасений относительно надлежащего исполнения его указаний.

Выводы:

1. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» [43] «потребитель – это гражданин, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

2. Согласно Закону о защите прав потребителей субъективные права потребителя делятся на основные и специальные. В зависимости от наличия или отсутствия противозаконного деяния, служащие основанием для проявления прав потребителя на защиту права, надлежит указать те права, возникающие при отсутствии противоправного действия (право на информацию и т.п.), равно как и возникающие у потребителя только в случае противоправного действия от его контрагента (право на замену товара ненадлежащего качества, на возмещение причинённых убытков и т.п.). Исходя из юридической сущности, условно можно поделить права потребителей на частно-правовые и публично-правовые.

3. Все услуги объединены одним общим признаком – итог предваряет реализация некоторого действия без материализации и образующих в совокупности одно целое. Соответственно, оказывая услуги, «продаётся» не результат, а действия, которые привели к результату. Данная стратегия понятия услуг проявляется в гражданском и в налоговом законодательстве.

4. Частноправовая услуга – осуществление одним субъектом в пользу другого субъекта исходя из личных потребностей конкретных деяний либо исполнение конкретных деяний, в результате которых подразумевается получение предусмотренного сторонами позитивного результата, в основном материально выраженными, на добровольной и паритетной основе сторон, диспозитивности, безотлагательности, личного и финансового обязательства.

Частноправовые услуги имеют отличительные признаки:

1) частноправовые услуги нацелены удовлетворить свои собственные потребности (защита личной безопасности, обеспечение экономической выгоды частных лиц, организаций и т. д.);

2) процесс предоставления частноправовых услуг осуществляется посредством смешанного частного и государственно-правового управления;

3) оказание частноправовых услуг проводится в соответствии с выработанными стандартами по их оказанию, но нет совершенного

единообразия стандартов качества, так как требования к качеству этих услуг абстрактны;

4) оказание частноправовых услуг связано с индивидуальной материальной ответственностью.

5. Защита прав потребителей при предоставлении частноправовых услуг обеспечивается механизмом реализации работы государственных органов, общественных организаций и самих потребителей, нацеленных на возмещение ущерба, денежную компенсацию, равно как предотвращение преград для последующего осуществления защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг.

1.3. Нормативно-правовое регулирование защиты прав потребителей в сфере оказания услуг

Согласно статье 15 Конституции РФ, «общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры РФ являются составной частью ее правовой системы [17, ст. 15]. Если Международным договором РФ установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора». Таким образом, значительный вклад в направлении защиты потребителей РФ внесла Хартия защиты потребителей, принятая в 1973 году, руководящие принципы ООН приняты 9 апреля 1985г.

Основные положения Хартии направлены на становление консюмеризма (от англ. consumer – потребитель) – это организованное движение граждан, а также деятельность государственных и общественных учреждений за расширение прав и влияние потребителей на производителей и торговцев как в коммерческой, так и других сферах. Оно возникло более ста лет назад.

Отталкиваясь от положений Конституции, признанными на территории РФ также должны быть права потребителей, признанные международной организацией прав потребителей:

- право на удовлетворение базовых потребностей. Потребитель имеет право на жизненно важные товары и услуги, на здоровое питание, одежду, жилье, бытовые условия, здравоохранение, образование;

- право на безопасность. Потребитель имеет право быть защищенным от вредных для его жизни и здоровья продуктов, производственных процессов и услуг;

- право на информированность. Потребитель должен обеспечиваться информацией для принятия ответственных мер по своей защите, а также должен быть защищен от недостоверной рекламы, размещенной в объявлениях, на этикетках, упаковке или опубликованной другими способами, вводящими в заблуждение;

- право выбора. Потребитель вправе иметь доступ к разным товарам и услугам, реализуемым по конкурентоспособным ценам, при монопольной торговле – гарантию надлежащего качества при справедливой цене;

- право быть выслушанным. Потребитель вправе отстаивать свои интересы и активизировать к действию правительство и другие органы, реализующие государственную политику, принимать должные действия к рассмотрению при осуществлении экономических и других направлений политики. Этим правом предусмотрено представительство в указанных органах и принятие активного участия в разработке продуктов и услуг до их производства или реализации;

- право на возмещение. Потребитель вправе на удовлетворение своих аргументированных претензий, т.е. вправе получить компенсацию в случае покупки некачественных товаров или предоставлении некачественных услуг, а также вправе воспользоваться установленными формами правовой помощи с целью удовлетворения основательных и мелких претензий;

- право на потребительское образование. Потребитель имеет право на приобретение знаний, умений и навыков, позволяющих ему на протяжении его жизни повышать свое образование отстаивать свои права потребителя и влиять на сферы производства и реализации товаров и услуг;

- право на здоровую экологию. Потребитель имеет право на повышение качества жизни вследствие развития физических возможностей, защиты от экологической ситуации, улучшения окружающей среды для нынешнего и будущего населения.

Генеральной Ассамблеей ООН 9 апреля 1985 года приняты Руководящие принципы по защите прав потребителей (Резолюция 39/248) [34], в которых указано, что Правительства стран-членов ООН должны основывать и сохранять надлежащую инфраструктуру, которая разрабатывала, воплощала бы в жизнь и контролировала политику защиты прав потребителей, является неотъемлемой составляющей решения глобальных проблем, стоящих сегодня перед всем человечеством:

- искоренение бедности;
- соблюдение принципов социального равенства и защиты прав человека;
- формирование свободной, законной и результативной рыночной торговли;
- экологическая безопасность.

Защита прав потребителей в России также регулируется значительным национальным нормативно-правовым массивом.

Закон РФ «О защите прав потребителей» является главным нормативным актом, который координирует взаимоотношения по защите прав потребителей в РФ (принят 7 апреля 1992 г.).

Данным Законом координируются взаимоотношения потребителей и предпринимателей (продавцов) касательно купли-продажи товаров, реализации работ и предоставления услуг для удовлетворения разнообразных материально-бытовых потребностей граждан.

Закон бессилен в отношении потребителей – юридических лиц, потребителей – физлиц (граждан) в тех случаях, когда они покупают, заказывают или используют товары, услуги, работы для своей коммерческой деятельности, а не для личных бытовых потребностей.

Понятие «личные бытовые потребности» подразумевает под собой удовлетворение бытовых потребностей гражданина либо иных граждан, купивших определенный товар, и использовавших его правомерно с одобрения прямого покупателя, в том числе членов семьи.

Предпринимателями принято считать производителей, исполнителей, торговцев, представляющие на торговой площадке компании, учреждения, предприятия или объединение, по сути, юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности их имущества.

Право потребителя на получение товаров, как одно из основных последствий работ и услуг, должно отвечать обязательным требованиям стандартов, условиям сделки и товарной информации (статья 4 Закона). Подобное формулирование закреплено также в статье 468 ГК – на первом месте при определении качества стоит договор.

По Закону РФ «О поставках продукции и товаров для государственных нужд» (1994 г.) товарная продукция (работы, услуги), поставки которой осуществляются согласно государственным контрактам, обязана соответствовать стандартам, наряду с требованиями, которые определены с учетом законодательства РФ о требованиях технических регламентов и госзаказчика, зафиксированных в государственном контракте (статья 3). По этой причине по факту напрашивается ряд вопросов относительно требований к качеству товаров, которые поставляются для частных потребностей, соотношение законов «О поставках продукции и товаров для государственных нужд» и «О защите прав потребителей».

Закон РФ «О поставках продукции и товаров для государственных нужд» [12] содержит две нормы: соответствие требованиям ГОСТ и обязательства договора. Такие нормы, как стандартные требования и характеристики товара, следует принимать во внимание, когда дается оценка качеству товара, которое доставляется для государственных нужд с дальнейшей реализацией населению. В Законе 1994 г. содержится базовый аспект: при оценке качества товара используется только нормативные

документы, законодательно регулируемые. Правовой статус данных документов связан с юрисдикцией соответственного органа.

Важные нормы по защите прав потребителей услуг включает «Устав железнодорожного транспорта РФ» [44]. Сфера его действия направлена на урегулирование отношений между перевозчиками, пассажирами и отправителями почты, груза или багажа. Особенностью правового регулирования норм данного нормативно-правового акта широкого спектра действия является то, что его нормами также охватываются отношения по выгрузке груза в местах общего пользования.

Статья 2 указанного нормативного акта оперирует рядом терминологических категорий, однако, к сожалению, не дается определение применяемых уже в первой статье понятий, в частности относительно мест общего и необщего пользования, не проводится их дифференциация с понятием «железнодорожная станция». В формировании положений акта говорится о сфере ответственности за груз перевозчика, однако не указывается и не детализируются понятие, что именно необходимо понимать под моментом выгрузки, на ком может лежать ответственность и кто ее будет нести при осуществлении процесса погрузки с помощью инфраструктур перевозчика, что может в значительной степени влиять на особенности правовой защиты и степень ответственности перевозчика.

По мнению автора, в целях поддержки усовершенствования процесса механизма обеспечения прав потребителей частноправовых услуг в сфере перевозок этим видом транспорта законодателю целесообразно было бы внести соответствующие поправки и дополнения к этому нормативному акту.

Значительное правовое регулирование отношений в сфере частноправовых услуг осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 328 от 25 мая 2005 г. «Об утверждении правил оказания услуг подвижной связи» [25, ст. 2133], которым установлены Правила оказания услуг подвижной связи. Упомянутые правила направлены на

правовое регулирование отношений между абонентом и оператором услуг подвижной связи.

Этот нормативный акт, по мнению автора, своим подавляющим большинством норм направлен на правовое регулирование договорных отношений и привлечение к ответственности сторон-нарушителей, что выглядит нецелесообразным в определенной степени в таком специализированном нормативном акте. Его нормы должны быть направленными на специфическое правовое регулирование особых общественных отношений, правовое определение специфических категорий, а не на дублирование норм ГК. Весьма незначительным есть перечень терминологических определений нормативного акта, что явно не соответствует широкой сфере регулирования охваченной его нормами.

В акте упоминается о возможности бесплатной связи с экстренными службами, однако не указывается на приоритетность использования инфраструктуры оператора для государственных нужд, использование инфраструктуры в экстренном режиме, во время чрезвычайных ситуаций, особенности расчетов или их отсутствие за вышеупомянутых условий. По мнению автора, все перечисленные моменты в современном глобализированном мире, где вопрос связи стал одним из первоочередных, должны быть на правовом уровне урегулированы и иметь место в подобном нормативном акте, что будет существенным дополнением в направлении улучшения механизма реализации защиты прав потребителей частноправовых услуг.

Нельзя не упомянуть и Постановление Правительства РФ № 310 от 18 мая 2005 г. «Об утверждении правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи» [33], которым определены установленные правила, регулирующие отношения абонента и (или) пользователя услуг телефонной связи и оператора связи, при предоставлении в сети связи общего пользования услуг местной,

внутризоновой, междугородной и международной связи (далее – услуги телефонной связи).

Особенности этого нормативного акта выдаются, как и в предшествующем акте, нерациональными: отвод значительного количества положений на дублирование договорных норм, урегулированных другими актами гражданского законодательства, незначительная детализация терминологических применяемых категорий с их последующим правовым определением, отсутствие четкого правового разграничения между категориями, дифференциация которых осуществляет сам акт. Так, акт выделяет особенности правового регулирования предоставления услуг абоненту-гражданину. Логичным представляется вопрос о необходимости более конкретного указания об отдельных аспектах предоставления соответствующих услуг абоненту - не гражданину, юридическому лицу, чего в положениях акта почти не прослеживается.

На правовое регулирование сферы услуг направлено Постановление Правительства РФ № 290 от 11 апреля 2001 г. «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» [22, ст. 2142], которым определяются установленные правила по оказанию услуг (выполнение работ) технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств. Правила подготовлены в силу Закона РФ «О защите прав потребителей», упорядочивают отношения потребителя и исполнителя при оказании услуг (выполнении работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их составных частей (далее – автотранспортные средства).

Этот нормативно-правовой акт оперирует рядом дефиниций при раскрытии правового содержания своих положений. Однако статья 2 дает только почему-то определения двум дефинициям, которые, кстати по мнению автора, не носят столь специфического характера по сравнению с другой терминологией, которая использована при его построении и

определение которой было бы целесообразно дать в самом начале акта. В частности, целесообразным выглядит предоставление четкого специального определения гарантийного срока в целях предоставления услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств. Определение соответствующих особенностей и трактовки этой дефиниции может иметь значительные правовые последствия в целях компенсации вреда, нанесенного потребителям в этой сфере предоставления частноправовых услуг.

В Постановлении Правительства РФ № 72 от 6 февраля 2003 г. «Об утверждении правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте» [24, ст. 646] определены установленные правила, регулирующие отношения исполнителя услуг и их потребителя в связи с оказанием услуг на внутреннем водном транспорте при перевозке пассажиров и их багажа и грузов для личных, семейных, домашних и иных нужд, которые не связаны с предпринимательской деятельностью (далее – грузы для личных (бытовых) нужд).

В соответствии с этими правилами, при нарушении прав потребителей, которые определены федеральным законом и другими нормативно-правовыми актами РФ, исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность по законодательству РФ.

В Постановлении Правительства РФ № 111 от 2 марта 2005 г. «Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» [23, ст. 851] определены установленные правила, которые подготовлены в соответствии с Федеральным законом «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (далее – Устав) и Законом РФ «О защите прав потребителей». Данным документом координируются отношения перевозчика и физического лица – пассажиры,

грузоотправители (отправители) и грузополучателя (получателя) (далее – пользователи) при предоставлении услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и других нужд, которые не связаны с предпринимательской деятельностью (далее – услуги).

Заслуживает внимания, что положения этого нормативного акта не регулируют понятие погрузки и выгрузки грузобагажа, груза, особенности ответственности за такие процессы при использовании для их осуществления инфраструктуры перевозчика, нормативный акт не дает никаких дефинитивных определений, значительная часть его норм дублируют нормы устава железнодорожного транспорта.

Рассмотрим Правила, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 898 от 6 августа 1998 г. «Об утверждении правил оказания платных ветеринарных услуг» [21, ст. 4012].

В соответствии с Правилами к платным ветеринарным услугам причислены:

- клинические, лечебно-профилактические, ветеринарно-санитарные, терапевтические, хирургические, акушерско-гинекологические, противоэпизоотические мероприятия, иммунизация (активная, пассивная), дезинфекция, дезинсекция, дератизация, дегельминтизация;

- все виды лабораторных исследований, проведение ветеринарно-санитарной экспертизы продовольственного сырья и пищевых продуктов животного происхождения, пищевых продуктов животного и растительного происхождения непромышленного изготовления, предназначенных для продажи на продовольственных рынках, а также некачественных и опасных в ветеринарном отношении пищевых продуктов животного происхождения;

- исследования и другие ветеринарные мероприятия, связанные с продажей племенных животных, с участием их в выставках и соревнованиях;

- определение стельности и беременности всех видов животных, получение и трансплантация эмбрионов и другие мероприятия, связанные с

размножением животных, птиц, рыб, пчел и их транспортировкой;

- оформление и выдача ветеринарных документов (ветеринарные проходные свидетельства, сертификаты, справки, паспорта, регистрационные удостоверения и др.);

- консультации (рекомендации, советы) по вопросам диагностики, лечения, профилактики болезней всех видов животных и технологии их содержания [21, ст. 4012].

Необходимо отметить, что нормативный акт дает достаточно подробную регламентацию и определение того, что относится к платным ветеринарным услугам, но к сожалению почему-то в нем отсутствуют указания на особенности определения предоставления некачественных услуг, возможности привлечения к ответственности, возмещение вреда, ведь исходя из особенностей целевого направления данного акта понятным является то, что здесь за защитой прав может обратиться не напрямую потребитель некачественной услуги, что должно было найти, по мнению автора, видимо особое правовое регулирование в его положениях.

Постановлением Правительства РФ № 307 от 23 мая 2006 г. «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» [20, ст. 2501] утвержден соответствующий Порядок, который устанавливает особенности расчетов при взимании платы за коммунальные услуги. Стоит отметить, что хотя этот нормативный акт и теряет силу с 2015 года, но его нормами до сих пор пользуются, а в связи с многочисленными организационными реформами, что были проведены и проводятся в настоящее время в ЖКХ, они давно не отвечают требованиям практики и времени.

Постановлением Правительства РФ № 1022 от 8 октября 2012 г. «Об утверждении Положения о лицензировании деятельности, связанной с оказанием услуг по трудоустройству граждан Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» утверждено соответствующее Положение, которым установлен порядок лицензирования деятельности, которая связана с оказанием услуг по трудоустройству граждан страны за

пределами территории РФ, осуществляемой российскими юридическими лицами (далее – деятельность по трудоустройству за границей).

Выводы. В процессе исследования нами установлено, что национальный нормативно-правой массив защиты прав потребителей частноправовых услуг представлен широким кругом актов. Однако стоит отметить, что в многочисленных национально-правовых актах в исследуемой сфере существует значительный ряд коллизий, недостатков, пробелов. В целях улучшения процесса совершенствования механизма защиты прав потребителей частноправовых услуг целесообразным выглядит внесения ряда предложенных дополнений и поправок.

Выводы по 1-й главе:

Проведенное исследование позволяет сделать ряд выводов. По нашему мнению, наиболее оптимальной периодизацией становления и развития европейско-правовой системы защиты прав потребителей является периодизация исходя из организационно-правового уклада на разных исторических этапах самого Европейского сообщества. Исходя из него, нами отмечены следующие ступени создания и формирования вышеназванного института:

1) правовое регулирование защиты прав потребителей на национальном уровне путем принятия отдельных единичных нормативно-правовых актов – конец XIX-середина XX вв.;

2) в рамках ЕЭС – 1957-1991 гг. – развитие отдельной отрасли права (потребительского права ЕС);

3) 1992 г. – по настоящее время – усовершенствование существующего правового массива, создание условий для дальнейшей гармонизации законодательств стран-членов.

Исходя из проведенного исследования, учитывая исторические, политические и правовые особенности становления и развития российского общества, диссертант считает целесообразным выделить следующие периоды становления механизма защиты прав потребителей, в нашей стране:

- 1) правовое регулирование защиты прав потребителей в дореволюционной России на базе единичных нормативно-правовых актов – конец XIX в. – 1917 г.;
- 2) правовое регулирование защиты прав потребителей, исходя из административно-командной правовой системы – 1919–1990 гг.;
- 3) современная нормативно-правовая система защиты прав потребителей – 1991 г. – по настоящее время.

Защита прав потребителей при предоставлении частноправовых услуг обеспечивается механизмом реализации работы государственных органов, общественных организаций и самих потребителей, нацеленных на возмещение ущерба, денежную компенсацию, равно как предотвращение преград для последующего осуществления защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг.

Гражданско-правовая услуга – это договор, который заключается с целью приобретения услуг заказчиком, на основании которого исполнитель обязан реализовать установленные действия либо выполнять какие-либо действия на платной основе, у отдельных из них нет материального результата, а иные, напротив, преследуют цель добиться материального результата.

Частноправовая услуга – осуществление одним субъектом в пользу другого субъекта исходя из личных потребностей конкретных деяний либо исполнение конкретных деяний, в результате которых подразумевается получение предусмотренного сторонами позитивного результата, в основном материально выраженными, на добровольной и паритетной основе сторон, диспозитивности, безотлагательности, личного и финансового обязательства.

Определение понятия «частноправовая услуга» шире понятия «гражданско-правовая услуга». К частноправовым можно отнести трудо - правовую услугу, семейно-правовую, предпринимательскую, услугу в сфере международного частного права.

Правовое регулирование защиты прав потребителей осуществляется значительным количеством норм обширного и разнонаправленного

правового массива. Неотъемлемой составляющей этого массива являются нормы международного права. Однако такая существенная множественность подчас порождает низкую производительность механизмов защиты прав потребителей частноправовых услуг, и для того, чтобы исключить их следует внести ряд изменений и дополнений в действующую нормативную базу.

ГЛАВА 2. МЕХАНИЗМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ЧАСТНОПРАВОВЫХ УСЛУГ

2.1. Понятие и элементы механизма защиты прав потребителя частноправовых услуг

Определение механизма защиты прав потребителей в сфере предоставления частноправовых услуг имеет теоретическую и практическую ценность, так как позволяет выявить специфику всего комплекса способов защиты прав потребителей, условий и оснований их применения.

Существенно важным в выявлении четко сформулированных способов защиты прав и законных интересов потребителей является установление механизма защиты, взаимосвязи с правовым регулированием и определенными способами защиты. Соотношение механизмов защиты гражданских прав и правового регулирования основана на отнесении института защиты гражданских прав к числу объектов механизма правового регулирования [145, с. 290]

Знаменитый советский ученый М.Г. Александров первым научно обосновал категории механизма правового регулирования, предложив понимать под механизмом правового воздействия комплекс способов и форм реализации права и внедрение его норм в жизнь [58, с. 183-213]. При этом ученый использовал термин, схожий с понятием «механизм правового регулирования», однако данные понятия зачастую не идентичны, так как, по мнению С.О. Комарова, понятие «воздействие» содержит регламентирование посредством обусловленной правовой нормы и других правовых способов и форм влияния на действия людей. Данная категория была более подробно исследована другими учеными. В частности, С.С. Алексеев отмечал, что категория «механизм правового регулирования» создана в теории права для отображения момента движения, функционирования правовой формы. С его позиции, элементы отраслевого метода выступают в виде элементов единого механизма правового регулирования [110, с. 78].

Под *механизмом правового регулирования* потребительских отношений

понимается комплекс правового воздействия, общих и специальных норм частного права (гражданского, семейного, трудового, предпринимательского), его методов, способов и принципов на развитие потребительских правоотношений, становление и осуществление прав и обязанностей его субъектов и защиту их прав и интересов [143, с. 23].

Базовыми компонентами механизма правового регулирования частноправовых отношений и, в частности, потребительских, как подтипа частноправовых отношений, служат:

а) правовые нормы, которые регламентируют специфику правового влияния на гражданские отношения при участии потребителей;

б) пользовательские договорные отношения по частноправовой потребительской выгоде некоммерческого направления, основанные на договорах общественно-правовой регламентации между субъектом коммерческой деятельности и бенефициаром – физлицом-потребителем;

в) акты исполнения сторонами пользовательского договора своих прав и обязанностей в виде независимых контрактов либо других актов, которые нацелены на исполнение договора;

г) акты исполнения потребителем формы защиты в ситуации несоблюдения его гражданских прав и защиты интересов и акты, которые осуществляют суды либо иные органы правосудия с помощью насильственных мер защиты, включая наказания к нарушителю.

По словам В.В. Богдана, «организация защиты прав потребителей построена на принципах гражданского права. Однако вследствие правового неравенства участников потребительского рынка регулирования отношений... она осуществляется в основном с помощью императивных норм, обеспечивающих приоритет потребителя» [70, с. 84], [111, с. 25-27]. Это понятно, поскольку, в отличие от предпринимателя потребитель, как правило, не обладает такими материальными ресурсами, связями с производителем и не может позволить себе просто потратить деньги на вещь/услугу, которые не принесут ему ожидаемой пользы. Предприниматель

же может покрыть это из части своего дохода, вернуть производителю, просто списать вещь/товар. Данное затрагивает все отношения, где фигурируют потребители, также и в сфере предоставления услуг.

Значит, можно утверждать, что механизм защиты прав потребителей имеет свои отличительные черты в отличие защиты других субъектов частного права, ввиду гарантирования их дополнительной защиты от государства и введения определенных функций субъектов коммерческой деятельности.

Механизм защиты прав потребителей состоит из определенных элементов. Так, А.П. Вершинин к ним относит «средства», «формы» и «способы» защиты прав как «отдельные действия, направленные на защиту прав, есть различные элементы (или части) деятельности по защите субъективных прав» [143, с. 23].

Многие правоведы придерживаются данной позиции, исходя из которой есть разнообразные элементы защиты гражданских прав [57, с. 409]; [59, с. 282], и любой из них достоин особого рассмотрения, так как их дефиниция на современном этапе является спорной. К тому же защита прав потребителей, в том числе в сфере оказания частноправовых услуг, довольно специфична для использования этих элементов.

В свою очередь, Вершинин А.П. разбирает «средства», «формы» и «способы» защиты прав как «отдельные действия, направленные на защиту прав, есть различные элементы (или части) деятельности по защите субъективных прав» [143, с. 31].

С позиции Д.М. Чечота, существуют «определенные формы, в которых осуществляется защита прав, средства, с помощью которых заинтересованные лица защищают свои права или права других лиц, способы, применяемые юрисдикционными органами для защиты нарушенных прав» [126, с. 36].

Соотношение понятий: форма защиты, порядок защиты и способ защиты.

Определяющими в дихотомии права термины «интерес», «право», «государство» объединены единым определением правовых отношений. В данной модели социальной коммуникации субъекты достигают удовлетворения интересов, санкционированных и защищенных государством в особом порядке [144, с. 19].

Как подчеркивает В. М. Корельский В.М деятельность субъекта и соответствующих органов, юридические нормы, регулирующие эту деятельность, создают в совокупности сложный и многоаспектный механизм реализации права. То есть защита субъективных гражданских прав осуществляется в определенной форме с применением соответствующих средств и способов защиты [59, с. 282]. Иногда выделяют понятие «элементов» правовой защиты.

Форма защиты – это реабилитация нарушенного права посредством осуществления лицом, чьи права нарушены, решительных мер к лицу-нарушителю через обращение в соответственные госорганы (юрисдикционная форма) или самостоятельно (неюрисдикционная форма) за защитой. Формы защиты подразделяются на судебные и внесудебные.

У В. П. Грибанова нет определения правовому понятию «форма защиты», но он установил ее правовую сущность и внутреннюю структуру. Он утверждает, что специфика формы защиты проявляется в нестандартном порядке рассмотрения спора. Автор отмечает, что следует разграничивать исковую форму защиты права, защиту гражданских прав в процессуальном порядке в суде, административный порядок защиты гражданских прав и специфическую, общественно-правовую форму защиты гражданских прав, свойственные функционированию общественных организаций в сфере разбирательств гражданско-правовых споров [60, с. 110].

По мнению А.П. Вершинина, под средством защиты понимается первоначальное действие по защите права, которым начинается производство по делу», под формой – «порядок или разновидность юрисдикционной

деятельности по защите прав», под способом – «завершающий акт защиты» [143, с. 21].

Формой защиты признается комплекс внутренне согласованных мер по защите субъективных прав и охраняемых законом интересов [59, с. 282], определенный процедурный и процессуальный порядок [59, с. 411].

Д. Н. Горшунов под механизмом защиты предлагает понимать совокупность процессов по достижению цели реализации права на защиту.

Кроме того, в определении формы защиты прав потребителей есть определённые сложности. Так, в нарушениях прав потребителей, в том числе в сфере предоставления услуг, существует проблема при выборе формы и порядка защиты. В частности, потребитель для защиты своих прав в порядке особого производства вправе обратиться в суд за судебной защитой, либо в компетентные государственные органы и органы местного самоуправления. К тому же потребители могут объединяться в общественные организации потребителей (объединения потребителей), реализующие свою деятельность на основании Закона РФ «Об общественных объединениях» [11], вправе представлять и защищать интересы потребителей в органах государственной власти и управления, местного самоуправления в соответствии с законодательством, обращаться с иском в суд о признании действий продавца, изготовителя, исполнителя противоправными относительно неопределенного круга лиц и прекращении этих действий, принимать другие мероприятия в связи с нарушением прав потребителей. Потребители, как другие субъекты гражданских отношений, вправе осуществлять самозащиту своих прав на основании статьи 14 ГК РФ.

Следственно, в соответствии с действующим законодательством потребитель имеет право самостоятельно или через соответствующие органы обратиться в суд либо право на самозащиту нарушенного права.

Согласно статье 360 ГК РФ, одним из проявлений самозащиты признано удержание имущества кредитором.

В порядке осуществления защиты могут возникать вопросы о применении так называемых оперативных санкций (мер оперативной защиты). Например, покупатель по договору купли-продажи имеет право отказаться от договора купли-продажи, в случае отказа продавца передать проданный товар или товар был переданным покупателю отягощенным правами третьих лиц [3].

Судебная практика не признает самозащиту правомерной, когда она не соответствует характеру и способу нарушения, а нанесённый вред более существенен, чем предотвращённый [29].

В законодательстве, регламентирующем защиту прав потребителей существуют некоторые спорные моменты относительно порядка защиты прав потребителей [111, с. 31]. Это обусловлено прежде всего тем, что Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливает дополнительные возможности реализации права на защиту для данной категории лиц, по сравнению с соответствующими нормами ГК РФ.

Как показывает практика, продавцы товаров, исполнители работ (услуг) не всегда добровольно удовлетворяют претензии потребителей. Поэтому в силу обстоятельств потребители обращаются в специализированные органы, органы исполнительной власти, местного самоуправления и общественные организации, способные оперативно воздействовать на нарушителя.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» и специальных законах оговорены компетенции субъектов в сфере защиты прав потребителей при нарушении закона.

Рассматривая данные положения, следует заключить, что реализация защиты потребителей установленными органами или организациями бывает непосредственной или опосредованной, либо выражается в содействии в защите в отношении конкретного потребителя или неопределённого круга потребителей.

Порядок защиты связан с избранным видом органа защиты, и выражается в процессе и в контексте обращения в эти органы с целью

использования способов защиты, которые предусмотрены гражданским, административным, уголовным и иными правовыми отраслями.

Перечень органов, которые могут осуществлять защиту прав потребителей, предусмотрен в Законе «О защите прав потребителей» и ими являются: суд, уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), исполняющие свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов), органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти.

Так, согласно ГК РФ каждое лицо имеет право на защиту своего гражданского права в случае его нарушения, непризнания или оспаривания и на защиту своего интереса, которое он может реализовать путем обращения в суд. Порядок такого обращения определяется Гражданским процессуальным кодексом России, которым предусматривается в соответствии с ч. 1 ст. 3, заинтересованное лицо полномочно обратиться в суд за защитой нарушенных или оспоренных прав, свобод или законных интересов в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве [59]. Согласно статьи 40, 42.1, 43 Закона «О защите прав потребителей» [5, ст. 40] с таким иском могут обращаться также определенные настоящим Законом органы власти.

Однако законом не определен порядок обращения потребителей за защитой своих нарушенных прав в органы власти. Здесь очевидно должен применяться общепринятый порядок, то есть представление потребителем соответствующего заявления, жалобы и т.д. Соответственно Закону «О защите прав потребителей» статья 45 предоставляет потребителям (их объединениям) право предъявлять претензии на решения органов исполнительной власти, защищающих права потребителей и их должностных лиц [5, с. 45].

Способ защиты – это определенный вид требований, который выбрал лицо-потребитель, чье право нарушено, и с чем он вправе обратиться в

соответствующий полномочный орган с применением мер принуждения для разрешения и восстановления своих нарушенных прав либо используя определенные самостоятельные действия, которые нацелены на защиту его нарушенных прав.

Автор придерживается мнения, что способы защиты являются одновременно и санкциями, и мерами защиты.

Гражданские способы защиты гражданских прав и интересов, составляющей права и интересы потребителей определены в статье 12 ГК РФ, в частности, это:

- констатация права;
- возобновление статуса, в котором субъект находился до момента нарушения его прав, и прекращение действий, которые ущемляют права либо представляют опасность их нарушения;
- признание спорной сделки и ее применение недействительными, а также аннулирование незначительности сделки и последствий от нее;
- аннулирование акта государственного органа или органа местного самоуправления;
- самозащита собственного права;
- подтверждение обязанности к исполнению по факту;
- компенсация ущерба;
- штрафные санкции;
- возмещение морального ущерба;
- аннулирование либо перестройка правовых отношений;
- неисполнение судом противозаконного акта госоргана или органа местного самоуправления;
- альтернативные методы, регламентированные законом.

Изложенные гражданско-правовые формы защиты нарушенных прав и интересов могут быть использованы в потребительских правоотношениях с их спецификой. Следует отметить, что указанный перечень способов защиты гражданских прав и интересов не является исчерпывающим, они могут быть

установленные договором или законом. Такие способы условно можно назвать институциональными и специальными. Институциональные способы содержатся в нормах отдельных договорных правовых институтов ГК РФ, а специальные – в Законе РФ «О защите прав потребителей», других актах законодательства.

Например, согласно части 4 статьи 426 ГК РФ неправомерный отказ коммерческого предприятия заключить типовой договор при благоприятных условиях обеспечить потребителя определенными товарами, услугами, исполнить надлежащие работы для него недопустимо [3]. В статье 503 ГК РФ закреплены права покупателя в ситуации, когда продан некачественный товар [3].

Так, статья 18 определяет специфику осуществления прав потребителя в ситуации, когда приобретён некачественный товар [5], в статье 29 определена специфика осуществления прав потребителя в случае нарушения условий договора о выполнении работ (оказании услуг) [5], соответственно статьи 7, 8, 9 определяют повышенные гарантии соблюдения прав потребителя на надлежащее качество продукции (товара, результаты работ) и на информацию [5], в статье 14 определены особенности применения материальной ответственности за ущерб, который нанесен дефектной продукцией или продукцией ненадлежащего качества [5], статья 15 определяет специфику реализации прав потребителя в сфере компенсации морального вреда в следствии некачественных товаров услуг [5], статья 16 устанавливает перечень дополнительных оснований признания недействительными условий договоров, ограничивающих права потребителя [5].

В законе «О защите прав потребителей» был усовершенствован порядок оснований для признания условий заключенных договоров, которые ограничивают права потребителя, недействительными. В соответствии со статьи 16 Закона торговому представителю, изготовителю продавцу, производителю, исполнителю воспрещено дополнять договоры с

потребителем незаконными условиями, противоречащими справедливым принципам права, вследствие чего в ущерб потребителю появляется несоответствие в договорных правах и обязанностях. Если положение договора признано несправедливым, то они могут быть изменены по запросу потребителя. В случае, когда в ходе исполнения договора, который нарушает права потребителя, и у него зафиксированы убытки, должны быть компенсированы полностью изготовителем (исполнителем, продавцом).

Список методов защиты гражданских прав и интересов судом представлен в статье 12 ГК РФ и не является окончательным. Однако законодательное определение способа защиты гражданских прав и интересов отсутствует. Существуют доктринальные определения указанной правовой категории [111, с. 23], которые содержат разногласия, в частности, в использовании авторами разных определений, в том числе «меры защиты», «средства защиты», «способы защиты», «меры ответственности» и пр. По мнению автора, эти определения в схожем истолковании используются постоянно, что не всегда корректно, так как у них разный правовой смысл.

В статьях ГК, регулирующих договорные обязательства, законодателем не используется термин «способы защиты», а избрано понятие «ответственность, вина, последствия» (ст. 395-402), «правовые последствия» передачи товара ненадлежащего качества (ст. 475), «ответственность подрядчика за ненадлежащее качество работы» (ст. 723), «имущественная ответственность за вред, причиненный дефектной продукцией или продукцией ненадлежащего качества» (ст. 17 Закона «О защите прав потребителей»). В связи с этим и возникает вопрос о содержании этих и других понятий, поскольку от толкования их содержания зависит избрание потребителем того или иного механизма к реализации права на защиту.

Естественно, суть методов защиты гражданских прав и интересов, указанных в ст.12 ГК РФ, выявляется в нормах, причастных защите определённого субъективного права, в частности в нормах потребительского законодательства.

Одним из существенных условий договора о предоставлении услуг следует считать срок выполнения услуги. Согласно ст. 610 ГК «срок договора о предоставлении услуг аренды устанавливается по договоренности сторон, если иное не установлено законом или иными нормативными актами». Следует отметить, что Закон «О защите прав потребителей» не детализирует данные обязательства поставщика услуг, впрочем, фактически установленные нормы по срокам оказания услуг обязательно должны быть прописаны в данном нормативном акте, так как им фиксируются нежелательные последствия срыва таких условий. Другими нормативными актами предусмотрены установленные

правила предоставления услуг в нужные сроки.

В соответствии со ст. 6 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [20], возмещение ущерба и компенсация за моральный вред, если не исполнены условия договора об исполнении турпродукта туроператором или турагентом, проводится в соответствии с порядком, обозначенном в законодательстве РФ, при этом ничего не сказано о сроках такой реализации.

Поэтому каждый из нормативных актов, регламентирующих права и обязанности сторон по-разному решают вопрос относительно сроков предоставления услуги.

При нарушении исполнителем сроков оказания услуги потребитель вправе применять соответствующий способ защиты своего субъективного права, предусмотренный статьей 28 ФЗ «О защите прав потребителей». Так, в случае просрочки исполнения Закон устанавливает варианты поведения потребителя: определить новый срок исполнителю; поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги); потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков,

причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя [5, ст. 28]. Безусловно, что в указанных двух видах последствий есть разные основания.

Итак, способами (мерами) защиты при нарушении срока предоставления услуг будут изменение или прекращение правоотношения в зависимости от характера правонарушения, которые не освобождают потребителя от возможности применения мер ответственности в виде возмещения убытков, уплаты неустойки.

Потребитель, который заключил договор по предоставлению услуг, имеет право на защиту, если выявил недостатки в предоставленной услуге. При этом результаты нарушений требований по качеству товара, оказанных или исполненных работ (услуг) и прав, которые оказываются потребителю, при выявлении в них каких-либо изъянов, походят на те последствия, которые происходят при продаже товаров с недостатками.

Качество услуги определяется нормативными документами по стандартизации, в которых содержится совокупность потребительских свойств, закрепленных в виде показателей качества. Качество услуги должно соответствовать условиям договора и информации, предоставляемой исполнителем (ст.4 Закона «О защите прав потребителей»). Итак, минимальные требования к качеству и безопасности услуги подтверждают соответствующие нормативные документы по стандартизации, а дополнительные требования оговариваются сторонами в договоре [42, ст. 5140].

Выявить недостатки оказанной услуги можно лишь в процессе ее предоставления, поскольку услуга не имеет материального результата. Такова традиционная точка зрения. В связи с этим, в этом случае нельзя применять положения, регламентирующие сроки обнаружения недостатков, поскольку они относятся к договорам по выполнению работ. Как отмечается в правовой литературе, к услугам, имеющим материальный результат

(например, информационные услуги), могут применяться только общие сроки обнаружения недостатков, а не гарантийные, поскольку потребительские свойства подобных услуг являются ценными на данный момент, а не в течение длительного времени.

Однако некоторые виды медицинских услуг, хотя и не имеют результата, но влияют на организм человека не только при предоставлении услуги. Сюда можно отнести и последствия употребления определенных медицинских препаратов, и проведение определенных процедур, операций. Такие виды медицинских услуг, как стоматологические, всегда предоставляют возможность пациенту столкнуться с некачественности услуги через определенный срок. Можно сделать вывод, что не все виды услуг так категорично требуют выявления недостатков при их предоставлении. Итак, для определенных видов медицинских услуг должна предоставляться гарантийный срок, иногда это может быть срок, установленный договором.

В случае выявления недостатка в услуге, потребителю предоставляется право использовать одну из предоставленных в Закона «О защите прав потребителей» возможностей по защите принадлежащего ему субъективного права на качество услуг.

Потребитель по своему выбору вправе требовать безвозмездного устранения недостатка предоставленной услуги. Исполнитель, при этом, обязан устранить недостатки безвозмездно, то есть за свой счет, без каких-либо дополнительных затрат со стороны потребителя.

Ненадлежащее исполнение обязательства по предоставлению услуги потребителю, содержащий нарушения качественных требований относительно предмета исполнения, в случае применения такой санкции (в широком смысле) как бесплатное устранение недостатка имеет своим следствием применения к должнику меры защиты, а не меры ответственности. В данном случае должник выполняет то, что должен был выполнить, а дополнительных имущественных обременений на него не

возлагается. Этот вид способа защиты близок к исполнению обязательства в натуре, что предусмотрено ст. 12 ГК РФ. Однако, по мнению отдельных ученых, устранение недостатков не является выполнением обязанности в натуре, поскольку определенная обязанность по предоставлению услуги является уже выполненным.

Следующей, предусмотренной Законом РФ «О защите прав потребителей» санкции за недочеты в предоставленной услуге, это уменьшение стоимости осуществлённой работы.

Возмездный договор о предоставлении услуг содержит следующую существенное условие, как цена договора. Уменьшение или увеличение цены договора возможно только по соглашению сторон. Подробно условия и порядок изменения условий договора регламентирует ГК, если не происходит нарушения сторонами требований надлежащего исполнения договорного обязательства. Изменение цены при нарушении договора по предоставлению услуг относительно качества является санкцией, и цена должна быть уменьшена. То есть происходит изменение правоотношения в одностороннем порядке и к должнику применяется мера защиты нарушенного права.

В данном случае определенные потери происходили как со стороны потребителя, поскольку он не получил качественной услуги, на которую рассчитывал, так и со стороны исполнителя, потерпевшего определенных имущественных потерь после исполнения обязательства.

Однако, здесь, во-первых, происходит взаимный зачет потерь, во-вторых, исполнитель, который не предоставляет качественной услуги, соответствует указанной в договоре цене, скрывает полученный от этого доход и должен его вернуть. Это означает, что дополнительных материальных обременений и расходов данный способ защиты прав потребителя на должника не возлагает, а значит является мерой защиты, а не мерой ответственности.

Не менее важными есть и иные права потребителя согласно ст. 28, согласно которым потребитель вправе требовать: бесплатно изготовить другую вещь из аналогичного материала подобного качества либо во второй раз выполнить работу. Причем потребитель должен вернуть до этого переданную ему вещь исполнителем; компенсация расходов, затраченных им при исправлении изъянов выполненной работы (оказанной услуги) самостоятельно либо третьими лицами; потребитель имеет право прекратить исполнение договора по выполнению работ (оказании услуг) и настаивать на абсолютном возмещении убытков, если исполнитель не устранил дефекты выполненной работы (оказанной услуги) в установленный срок, что указан в договоре; потребитель имеет право требовать полной компенсации за убытки, которые были принесены ему ввиду изъянов выполненной работы (оказанной услуги). Причиненные убытки компенсируются в сроки, которые установлены с соблюдением должных требований потребителя.

В итоге, автор полагает уместным рассматривать механизм защиты прав потребителя частноправовых услуг как комплекс форм, методов, способов и средств юридического воздействия для защиты прав потребителей.

Комплексное исследование некоторых элементов механизма защиты прав потребителей дает основание для определения его понятия как совокупность предусмотренных законодательством рычагов влияния, определяющих:

а) права потребителей на обращение в суд, общественным объединениям потребителей, органы исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и органы местного самоуправления за защитой прав потребителей;

б) порядок и правила обращения за защитой в правоохранительные органы;

в) виды форм защиты прав потребителей (гражданско-правовые, институциональные и специальные).

Выводы:

1. Автор полагает уместным рассматривать механизм защиты прав потребителя частноправовых услуг как комплекс форм, методов, способов и средств юридического воздействия для защиты прав потребителей.

2. Закон РФ «О защите прав потребителей» в одних случаях предусматривает право потребителя на возмещение убытков в случае нарушения условий договора о выполнении работ, оказании услуг, в иных – полная компенсация убытков, в том числе при нанесении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие информационных пороков о продукции или вследствие ненадлежащего ее качества. Такие расхождения, по мнению автора, являются следствием просчетов в нормотворческом процессе, и в обоих случаях законодатель имел в виду право потребителя на взыскание за указанные нарушения всех видов ущерба. Именно таким образом следует толковать соответствующие положения статей Закона. С целью устранения возможного различного их понимания в судебной практике целесообразно было бы в Законе во всех случаях заменить термин «убытки» на термин «убытки в полном объеме», что будет соответствовать принципу полного возмещения убытков, закреплённому в ГК.

3. Закон РФ «О защите прав потребителей» необходимо дополнить отдельной статьей, которая осуществляла бы регламентацию отношений по возмещению морального вреда потребителям товаров, работ и услуг. В этой статье следует, в частности, указать, что «моральный вред», причиненный потребителю субъектами предпринимательской деятельности (производителем, продавцом, исполнителем) в результате нарушения его прав, которые предусмотрены договором, законом и иными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит возмещению по правилам, предусмотренным ГК.

2.2. Возмещение убытков, причиненных потребителям частноправовых услуг

Во многих прогрессивных странах гражданское право должно, по крайней мере, возместить убытки потерпевшему, и в значительной мере, лишить мотивации нарушителя закона к совершению правонарушения. В ситуации, когда гражданское право с этими задачами не справляется (общее право не работает), создаются негативные институциональные условия для экономического развития. Акционеры, коммерсанты и граждане не обеспечены защитой своих прав в сфере оказания услуг и иных договорных перспектив, что способствует новым нарушениям гражданских прав как в сфере частногоправовых услуг, так и других [139, ст.130].

Далее рассмотрим некоторые проблемы в важнейших направлениях правового регулирования защиты прав потребителей, проблемы в которых наиболее четко отражаются на состоянии всей системы.

Одним из таких являются деликтно-правовые нормы.

Данный вопрос наиболее проблематичен касательно области защиты прав граждан в сфере оказания частных услуг. По этой причине административные структуры (лицензирование, сертификация и т.п.) действуют неэффективно, поражены коррупцией, и нуждаются в доработке [55, с. 44].

На современном этапе в условиях стремительного роста оказания частных услуг необходимо формирование системы, в рамках которой граждане были бы в состоянии самостоятельно защищать свои интересы с уверенностью, что могут возобновить разбирательство относительно своих нарушенных прав.

В России на сегодня специфичным в сфере оказания частных услуг является то, что практически никто не исследует их политико-правовые отношения. К тому же отсутствуют труды об острых текущих проблемах деликтного права, о которых в последнее время ведут обсуждение зарубежные юристы и экономисты (штрафные санкции, личная и общая

ответственность при проблемах при установлении причинно-следственных связей, экономические потери и т.п.) [102, с. 23]. Вместе с тем, в США и Европе деликтное право является одной из наиболее актуальных сфер частного права. Так, в последнее время в США идут активные научные и правовые полемики относительно проблем реформы деликтного права («tort reform») [104, с. 21].

Частноправовой механизм защиты от деликта и нанесения ущерба имуществу и здоровью потребителей нужно скоординировать таким образом, чтобы неизбежность и уязвимость должна, по сути, препятствовать вероятным вредителям (в частности от несоблюдения санитарных норм, пожарной безопасности по оказанию услуг и т.п.).

При нарушении прав потребителей, в частности, в сфере предоставления услуг, могут применяться различные способы защиты. В случае нарушения своих прав, потребитель может применить самостоятельно некоторые из них, предусмотренные законом (прекращение, изменение правоотношений), или требовать применения мер ответственности к правонарушителю в судебном порядке. С целью осуществления правильного выбора средств защиты нарушенного права потребителя и соответствующего совершенствования действующего в данной сфере законодательства, необходимым, по мнению автора, оказывается выяснение правовой сущности категории «ответственность», определение ее места в механизме защиты прав потребителей и многоаспектности функций при применении.

Ответственность за правонарушения потребителей бывает гражданско-правовой, уголовной, административной. Конечно, гражданско-правовая ответственность является составной частью юридической ответственности.

«Можно различать социальную, моральную, политическую, юридическую ответственность», – отмечает Е.А. Суханов. – «Социальная ответственность – универсальное общее понятие, которое включает все виды социальных обязательств перед обществом. С этой позиции, нравственная и правовая ответственность – разновидности (формы) социальной

ответственности» [97, с. 427]. Считается, что компенсация ущерба – многофункциональная (общая) форма гражданско-правовой ответственности. Помимо компенсации ущерба используются и иные формы гражданско-правовой ответственности (специальные), к ним также относится, взыскание неустойки. Особые формы гражданско-правовой ответственности, что предусматриваются договором или законом и применяются даже в тех случаях, когда нарушения должником обязательства не привело к возникновению у кредитора убытков [125, с. 53-62].

Таким образом, гражданско-правовая ответственность характеризуется тем, что она является имущественной и, как и любой другой институт данной отрасли базируется на основных принципах гражданского права, которые должны быть присущи также потребительскому законодательству. К сожалению, правовые основы в нем не определены.

Категория убытков является одним из первых институтов в сфере защиты потребителем своих нарушенных в хозяйственных и гражданских право-отношениях прав, но, к сожалению, до этого времени законодателем еще не приведен в норму и не согласован весь нормативно-правовой массив, который регулирует это понятие.

Приказ Минфина РФ от 23.01.2009г., № 6н «Об утверждении Требований к соглашению о прямом возмещении убытков, порядку расчетов между указанными страховщиками, а также особенности бухгалтерского учета по операциям, связанным с прямым возмещением убытков» [18], основной целью которого является утверждение методики расчетов компенсации убытков, вообще не дает конкретного определения этого термина, а содержит лишь отсылочные нормы относительно определения этого понятия.

ФЗ № 40 «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» [44] формулирует толкование, что прямое возмещение убытков – это компенсация ущерба имущественным правам пострадавшего, реализуемая в соответствии с настоящим Федеральным

законом страхователем, застраховавшим гражданскую обязанность пострадавшего – собственника автотранспорта.

Ст. 15 ГК РФ предусматривает под убытками расходы лица, чьи права нарушены, которые изготовило и должно изготовить, чтобы возместить нарушенные права, утрату либо порчу его имущества (прямой ущерб), в том числе недополученная прибыль, что было бы получено лицом в нормальных условиях гражданско-правового оборота, когда его право не было нарушено (утраченный доход) [4, ст. 15].

ГК РФ устанавливает только объем убытков и составляющие убытков, подлежащие возмещению правонарушителем – участником отношений в сфере хозяйствования.

Достаточно распространенными в судебной практике при рассмотрении гражданских дел является понятие «вред» и «ущерб», однако в значительном количестве источников, в том числе научных, толкуются эти понятия по-разному.

Такое положение оказывается дискуссионным и требует рассмотрения соотношения понятий «убытки», «расходы» и «вред (ущерб)».

Согласно ст. 15 ГК РФ законодатель ставит знак равенства между вредом и ущербом.

Убытки – это денежная оценка материального ущерба, причиненного нарушением договора или внедоговорные правонарушения. Ущерб (вред) же – это любые (в том числе моральные) неблагоприятные для потерпевшего последствия. Итак, понятие «вред», по содержанию шире, чем понятие «убытки».

В некоторых статьях Закона РФ «О защите прав потребителей» указано на возмещение убытков, в других – на возмещение вреда. Однако убытки являются видом ответственности (мерой ответственности), так как их возмещение (в некоторых случаях, которые входят в состав правонарушения) наложено на правонарушителя. Тем не менее, Закон «О защите прав потребителей» допускает вероятность возмещения вреда (ст. ст. 13, 14). То

есть форма (мера) ответственности может заключаться и в любом другом возмещении. Считаем, что в Закон необходимо внести ясность и дать определение этим категориям в законодательстве.

Правонарушитель несет ответственность в виде (форме) возмещения убытков. Так, убытки будут возмещаться, если субъект хозяйственной деятельности предоставил потребителю недостоверную, неполную или несвоевременную информацию о услугах, и потребитель приобрел услугу с отсутствием необходимых потребителю свойств. Следовательно, можно сделать вывод, что гражданское законодательство и специальное законодательство о защите прав потребителей четко определяют формы гражданско-правовой ответственности при нарушении прав потребителей в сфере предоставления услуг.

Понятие «вред» и «ущерб» до настоящего времени не нашли своего четкого определения в юридической литературе. Так, В.О. Тархов, Г.М. Белякова и другие рассматривают их как синонимы [48, с. 112], [98, с. 456]. Другие ученые, наоборот, разграничивают эти понятия. Так, В.Т. Смирнов и А.А. Собчак указывают, что вред – видовое понятие негативных материальных последствий незаконных действий, а убытки – материальная структура выявления ущерба, ей соразмерен один из установленных законом способов его компенсации – компенсирование в натуре (вручение вещи такого же вида, качества либо починка дефектной вещи и т.п.) [84, с.152].

В гражданском праве вред (ущерб) трактуется как устранение либо сокращение личной, либо коллективной выгоды. Вред может быть причинен не только имуществу, но и личности человека или коммерческой репутации субъекта права. Возмещение ущерба возможно в натуре через передачу вещи такого же вида, качества, починки дефектов вещи, опровержение информации, которые дискредитируют коммерческую репутацию, возмещение морального вреда и выплаты компенсаций.

В гражданском праве различают имущественный и моральный (неимущественный) вред. Имущественный вред – это любое снижение либо

устранение имущественного индивидуального права, которое защищено законом интереса либо имущественной выгоды, и приводит к убыткам у потерпевшего.

Понятие «имущественный вред» следует отличать от понятия «имущественный ущерб», которое является экономическим (денежным) эквивалентом причиненного имущественного вреда. Так, в научной литературе отмечается, что убытки имеют двойную правовую природу, ведь они являются экономической и юридической категорией. Однако любые экономические (имущественные) убытки приобретают признаки юридической категории. Экономический ущерб – это негативные последствия в виде снижения имущественных благ, не обусловленные деятельностью частных либо юридических лиц, с началом которых приходит вынужденная ответственность третьих лиц для их удовлетворения или компенсации.

Понятие «моральный (неимущественный) вред» включает в себя утрату нематериального характера по причине нравственных и (или) естественных невзгод либо иных нежелательных последствий, которые нанесены частному либо юридическому лицу противоправными действиями или бездействием иных лиц. Вместе с тем физические страдания – это физические мучения, функциональная патология организма, коррективы в психоэмоциональной сфере, другие отклонения в состоянии здоровья, что является результатом действий (бездействий), посягающие на нематериальные либо материальные права личности. Как правило, моральные страдания выражаются как чувства страха, стыда, унижения и т.д., нежелательных в психологическом плане для человека эмоций, которые сопряжены с утратой близких, потерей работы, разглашением врачебной информации, неспособностью вести активную общественную деятельность, сдерживанием либо прекращением каких-либо прав граждан и т.п.

Важно отметить, что понятие «физические страдания» по своему содержанию контрастирует с понятием «физический вред» или «вред

здоровью». Под вредом здоровью следует понимать нарушение анатомической целостности тканей, органов и их функций, возникающие как следствие действия одного или нескольких внешних повреждающих факторов – физических, химических, биологических, психических.

По мнению А.М. Эрделевского, понятия «вред здоровью» и «моральный вред» могут быть объединены одно понятие «неимущественный вред» [101, с. 188]. А.М. Эрделевский, чтобы достичь терминологической и правовой точности, высказывает мнение о введении понятия «телесный вред» взамен понятия «вред здоровью». Оба понятия не полностью совпадают, так как понятие «телесный вред» не вмещает психоэмоциональное состояние лица. Иначе говоря, эти понятия согласуются как общее (угроза здоровью) и частичное (телесные повреждения).

Физические страдания представляют собой одну из форм эмоционального ущерба (физическая или моральная боль), тогда как физический вред (органический вред) – всякие неблагоприятные изменения в человеческом организме, мешающие его нормальной жизнедеятельности. Согласно правовым и научным точкам зрения, физический (органический) вред считается материальным видом. Ухудшение состояния человеческого организма происходят в материальной среде потерпевшего при воздействии определённых внешних факторов. Данные изменения приводят либо могут привести к неблагоприятным изменениям в психическом состоянии и (или) материальной сфере человека. Отрицательные изменения, связанные с ухудшением психической активности человека, могут попасть в оба вида мучений (нравственный вред), а отрицательные изменения в материальной сфере – в затратах, которые связаны с изменением либо функциональным возмещением физических дефектов и сокращение доходов. Следовательно, любой ущерб здоровью с целью его компенсации «обращается» в нравственный и материальный.

Моральный ущерб следует отличать от неимущественного вреда. Различие между ними состоит в том, что моральный вред может быть

причинен исключительно физическому лицу, поскольку именно оно как биопсихосоциальное существо способно переживать моральные и физические страдания.

В теории уголовного процесса нет единого взгляда на понятие морального вреда. Так, М.С. Строгович считает, что моральным вредом является позор чести человека, унижение его достоинства, причинение тяжких душевных страданий, внесение в личную жизнь или общественное положение человека осложнений [96, с. 469]. По мнению В.Я. Понарина, моральный ущерб выражен «нравственными мучениями лица, порожденных преступными действиями против чести и достоинства личности и на другие блага, защищаемые законом, нормами морали, которые могут быть нанесены физическому и юридическому лицу [89, с. 348].

В соответствии с действующим законодательством, моральный ущерб заключается: в оскорблении чести, авторитета либо коммерческого престижа, нравственных переживаниях в результате ухудшения здоровья, в нарушении права частной собственности (ментальной), прав потребителей, других гражданских прав, в связи с незаконным пребыванием под следствием и судом, в нарушении правовых норм, коммуникационных связей, при наступлении всевозможных неблагоприятных последствий. Под неимущественным вредом, причиненным юридическому лицу, следует понимать потери неимущественного характера, наступившие в связи с унижением его репутации, посягательством на фирменное наименование, товарный знак, производственную марку, разглашения коммерческой тайны, а также совершение действий, направленных на снижение престижа или подрыв доверия к его деятельности [31].

Моральный вред может быть возмещен финансовыми средствами и иным имуществом либо другими средствами. При компенсации морального ущерба сумма его денежной выплаты устанавливается судом в зависимости от природы правонарушения, душевного и физического дискомфорта, ослабление навыков потерпевшего либо ограничение возможности их

осуществления, уровень вины лица, нанесшего моральный вред, и учитывая другие условия, имеющие определяющее значение. Определяя размер ущерба, принимаются во внимание объективные и справедливые требования.

Убытками является денежная оценка понесенных потерь, нанесенных должником или деликвентом [85, с. 416]. Такое понимание убытков отвечает и ст. 15 ГК, где они определены как: а) потери, которые понесло лицо в связи с уничтожением или повреждением вещи; б) расходы, произведенные лицом, либо должны быть произведены для защиты нарушенных прав; в) доходы, которые лицо при обычных условиях могло бы в действительности получить, когда его право не было нарушено.

Ключевым при определении понятия «убытки» является формула, предложенная еще римскими правоведами, согласно которой имущественным вредом (убытками) считалось вычисленное в деньгах любое уменьшение имущества и другие ущемления имущественного интереса одного лица, причиненные противоправными действиями другого лица, которое состоит из потерь имущества и упущенной выгоды [83, с. 245].

Разграничить реальный ущерб и упущенную выгоду можно по форме проявления негативных последствий в имущественной сфере лица, право которого нарушено.

Зачастую на практике в решениях суда и иных нормативно-правовых документах встречаются определения «упущенная выгода», «неполученные доходы», «неполученная прибыль».

Так, в ст. 15 ГК речь идет об упущенной выгоде и неполученных доходах. Положения ст. 15 ГК позволяют лицу требовать возмещения расходов, фактически уже им понесенных, и присуждения средств для покрытия будущих расходов для исправления недостатков вещи, ее ремонта и т.п., защита прав.

Под неполученной выгодой следует понимать, как доходы, которые лицо могло бы реально получить при обычных обстоятельствах, если бы его

право не было нарушено. Этот вид убытков заключается в том, что вопреки ожиданию имущественные активы субъекта не увеличились.

Понятие «доход» раскрывается в НК РФ [19]. Так, доходом в соответствии с настоящим кодексом считается экономическая выгода в денежном или натуральном выражении, которая учитывается по мере возможности ее оценки и в той мере, в которой такую выгоду можно оценить, и устанавливаемая в соответствии с главами «Налог на доходы физических лиц», «Налог на прибыль организаций» настоящего Кодекса.

Однако НК как важная часть налогового законодательства не регулирует гражданские свободно-правовые отношения. Из-за различия предметов правового регулирования налогового и гражданского права, представляется очевидным, что применение норм налогового законодательства для квалификации гражданско-правовых и хозяйственных отношений может привести к подмене понятий.

Общеизвестным является то обстоятельство, что «доход» является понятием экономическим. Как экономическая категория доход обозначает увеличение активов и уменьшение обязательств определенного лица, что приводит к увеличению собственного капитала. В валовой доход включают выручку, денежные поступления от продажи товаров и услуг, выполнения работ, продажи имущественных ценностей, проценты, полученные за счет предоставления денег в кредит, другие денежные и материальные поступления.

Согласно ст. 136 ГК РФ, доход – это зачисления, которые приняты вследствие эксплуатации имущества (товар, доходы), находятся в собственности лица, которое использует это имущество по закону, если законом не установлено иное, другими правовыми актами или договором на использование данного имущества. Итак, понятие «доход» и «валовой доход» по содержанию нормы и понятий НК РФ не являются тождественными. Можно сделать вывод, что под термином «доход» в данном случае следует понимать «чистый», а не валовой доход.

Отдельные авторы указывают на то, что под упущенной выгодой закон понимает именно неполученный валовой доход. Однако согласиться с этим не представляется возможным, поскольку при таком подходе не учитывается ряд весьма существенных обстоятельств, что в последствии приводит не только к возмещению убытков потерпевшей стороне, но и к дополнительному ее обогащению.

Устоявшимся в науке гражданского права является толкование убытков как денежного выражения имущественного ущерба. Значение вреда в деликтах определяется целевым назначением, включающее устранение имущественных последствий правонарушения, восстановление имущественной сферы потерпевшего в виде, котором он имел до нанесения ему ущерба. Реализация данной цели случится тогда, когда нанесенный ущерб будет компенсирован полностью. Вследствие этого вред в деликтах является неперенным условием ответственности и служит ее мерой. Так, величина компенсации, на которую имеет право пострадавший, будет определено размером нанесённого ему ущерба.

Понятие «ущерб» в законодательстве РФ шире понятия «убытки». Вред может быть возмещен и в денежной форме, и в натуре, а убытки – только в денежной форме, т.е. вред всегда включает в себя убытки.

Выводы. Закон «О защите прав потребителей» необходимо, по мнению автора, дополнить терминами «ущерб» и «убытки» и их определениями; понятие «ущерб» в законодательстве РФ шире понятия «убытки»; нужно разграничивать понятия «ущерб», «расходы», «убытки», так как они несут разную правовую нагрузку. Следует отличать понятие «имущественный вред» от понятия «имущественный ущерб». Важно отметить, что понятие «физические страдания» по своему содержанию контрастирует с понятием «физический вред» или «вред здоровью». Зачастую на практике в решениях суда и иных нормативно-правовых документах встречаются определения «упущенная выгода», «неполученные доходы», «неполученная прибыль», которые несут разную правовую нагрузку.

Автор считает, что наиболее рациональным было бы в целях усовершенствования механизма защиты прав потребителей четко определить и внести соответствующие дополнения, касающиеся упомянутых категорий к национально-правовому массиву.

2.3. Неустойка как форма (мера) ответственности за нарушение прав потребителей

Актуальность исследования правовых особенностей неустойки в рамках анализа защиты прав потребителей частноправовых услуг на современном этапе обусловлена переходом страны к использованию более интенсивных инструментов рыночных отношений, реформированием правоотношений собственности и обязательственных отношений. В связи с этим большое значение в сфере регулирования частноправовых отношений между субъектами хозяйствования приобретает гражданско-правовой договор как акт взаимного и свободного волеизъявления сторон. Отказ от планового регулирования договорных отношений требует нового подхода к обеспечению интересов кредитора в обязательстве, предоставления ему возможностей защитить свои права от недобросовестных контрагентов. Указанной цели служат различные способы обеспечения исполнения обязательств и меры гражданско-правовой ответственности, среди которых значительное место занимает неустойка.

Неустойка является одним из старейших и известнейших правовых институтов гражданского права.

Однако и сегодня при применении неустойки возникает ряд проблемных вопросов, по которым в доктрине гражданского права нет единой точки зрения.

Одним из таких вопросов является проблема правовой природы неустойки. Некоторые ученые считают, что неустойка – это только механизм обеспечения выполнения требований, другие считают, что она уже не осуществляет защитную функцию [57, с. 29], а является исключительно

средством гражданско-правовой обязанности. Наиболее часто встречается мнение о двойственном характере неустойки в гражданском праве: признается одновременно, как способ обеспечения исполнения обязательств и как форма гражданско-правовой ответственности [52, с. 90].

По-нашему мнению, чтобы разрешить проблему правовой природы неустойки следует разграничить такие понятия, как «неустойка», являющаяся способом обеспечения исполнения обязательств, и «взыскание (уплата) неустойки». У понятия «неустойка» стоит выделить два главных этапа:

1-й – до наступления нарушения должником обязательства, когда неустойка действует как способ обеспечения исполнения обязательства;

2-й – после нарушения должником обязательства, когда взыскание (уплата) неустойки используется в качестве меры гражданско-правовой ответственности.

В этой связи с предложенным разграничением надо рассматривать и функции правового института. К основной функции неустойки, как способа обеспечения исполнения обязательств, относится стимулирующая функция, состоящая в укреплении обязательственных правоотношений посредством обеспечения интересов кредитора по обязательству. Стимулирующий характер неустойки направляется на различные сферы интересов кредитора в соответствии с видом обязательства и прямых обязанностей должника. Оценка неустойки обозначает ее применение с целью оценивания потенциального ущерба кредитора от нарушения обязательств должником. Несмотря на существующую строгую критику «оценочной теории», считаем, что эта функция все же присуща неустойке. Определяя размер штрафных санкций, кредитор условно подсчитывает сумму гипотетических убытков, которые он понесет при невыполнении или ненадлежащем выполнении должником той или иной обязанности.

Взыскание (уплата) неустойки как мера ответственности имеет двойную - компенсаторно-штрафную функцию. С одной стороны, взыскание (уплата)

неустойки считается возмещением (компенсацией) кредитору причиненного ущерба. С другой стороны, все варианты взыскания (уплаты) неустойки осуществляют штрафную функцию, так как неустойка взимается вне зависимости от существующих убытков кредитора.

Действующий ГК РФ в ст. 329 позволяет устанавливать неустойку исключительно в виде денежной суммы. Вопрос о возможности применять в качестве неустойки имущественные ценности является предметом давнего спора. У этого подхода есть как явные противники, так и сторонники [78, с.184-185].

На наш взгляд, необходимость допущения возможности устанавливать неустойку не только в виде денежной суммы, но и в виде иной имущественной ценности полностью соответствует реалиям, когда хозяйствующими являются такие следующие принципы частного права, как гарантированность права собственности и свободного распоряжения собственностью, свобода договора, свобода предпринимательства.

Несмотря на то, что размер неустойки в виде штрафа устанавливается сторонами заранее и со временем не меняется, в качестве штрафа могут определяться любые вещи: материальные, персональные, ценные бумаги, материальные права и результаты деятельности либо услуг. В сравнении со штрафом, общая величина пени на момент заключения договора не известна сторонам, вследствие чего ее установление как персонализированной вещи или услуги, имеющей определённую цену, невозможно. В виде пени, за исключением денег, можно использовать лишь вещи, выраженные наследственными особенностями, количество которых к передаче может изменяться в зависимости от времени просрочки исполнения обязательства.

Для установки в качестве неустойки имущественной ценности необходимо предусмотреть наложение на этот материальный объект обременения по аналогии с тем, что накладывается на вещь, передаваемую в залог. Право собственности на имущество, определенное в качестве

неустойки, переходит к кредитору с момента передачи вещи (добровольно или по решению суда), если иное не указывается сторонами в договоре.

При условии внесения законодателем соответствующих поправок в положения ГК РФ о неустойке, можно ожидать более интенсивного использования ее сторонами как средства обеспечения гражданско-правовых обязательств и меры ответственности за нарушенные права потребителей частноправовых услуг.

И наконец, говоря о неустойке, нельзя обойти вниманием вопрос об ограничении ее применения. Существующие ограничения условно можно разделить на две основные группы:

1. Ограничения, которые относятся к размеру неустойки, взыскиваются (уплачиваются);

2. Ограничения, которые относятся к срокам взыскания (уплаты) неустойки - исковой давности. В научных и практических исследованиях по гражданскому праву рассматриваются два основных способа по лимитации значительных размеров взыскания неустойки. Они условно названы как «нормативный» и «судебный». Под нормативным способом неустойки понимается установленный предел размера ее максимума в нормативных актах, за который она не должна выходить. В свою очередь судебный способ, напротив, устанавливает предел минимума размера неустойки согласно решению суда.

Как механизм произвола сторон в гражданском праве издавна был известен нормативный способ по ограничению размера взимаемой неустойки, однако никогда не был широко распространен.

На наш взгляд, можно полностью согласиться с мнением профессора В.В. Витрянского, который отметил, что «в сфере гражданских соглашений нет оснований ограничивать свободу личного произвола, пока проявление его не нарушает прав, что носят публичный характер» [51, с. 546]. Считаем, что существование нормативного ограничения размера взыскиваемой неустойки противоречит основным принципам и положениям гражданского

права и не должно существовать. А для защиты слабой стороны от злоупотреблений со стороны более сильного контрагента достаточно будет существование судебного ограничения размера взыскиваемой неустойки на основании ст. 333 ГК РФ.

На наш взгляд, введение законодателем столь широкого критерия (основания) уменьшения размера неустойки, подлежащей взысканию, есть несколько нецелесообразным. Суду как субъекту обращения внимания на те или иные обстоятельства дела, в любом случае придется использовать собственные субъективные критерии, что приведет к неодинаковому пониманию данной нормы. В результате высшие судебные инстанции вынуждены будут выдавать соответствующие разъяснения с целью одинакового применения закона на всей территории РФ. Но много аналогичных дел будут решаться по-разному.

Ко второй группе ограничений для взыскания (уплаты) неустойки следует причислить кратковременное ограничение или периодичность истечение срока для иска. Законодатель установил по искам о взыскании неустойки так называемый срок основного требования (ст. 329, 207 ГК РФ).

Один из проблемных вопросов, который при этом возникает, касается исчисления срока исковой давности по неустойке.

Законодательством о защите прав потребителей учитывается как взыскание убытков за нарушение потребительских интересов, так и неустойку, как вид ответственности.

В Законе «О защите прав потребителей» и других нормативно-правовых актах, регулирующих отношения в данной сфере, учтена гражданско-правовая ответственность за правонарушения договорных обязательств с потребителями в формате неустойки.

Стороны могут предусмотреть неустойку в договоре по своему усмотрению. Но в действительности это встречается редко, так как бизнесмены не мотивированы по договору брать на себя дополнительные риски, вследствие того, что в действующем законодательстве

преимущественно на продавцов, производителей и исполнителей услуг возложены обязанности в сравнении с потребителями. Поэтому целесообразно, чтобы в потребительском законодательстве была предусмотрена оптимальная система неустоек о существенных нарушениях условий потребительских договоров.

Общие правовые основы неустойки определены в ГК РФ. ГК признает неустойкой (штрафом, пеней) сумма денежных средств либо иное имущество, которые должник обязан вручить кредитору, если должник нарушил обязательства.

Законодательное закрепление размеров неустоек в конкретных случаях необходимо хотя бы еще и потому, что далеко не всегда потребитель в состоянии доказать размер убытков, особенно в экстремальных ситуациях. Ведь пассажиры неисправного автобуса могут дополнительно тратить деньги на приобретение продуктов питания, возможно, медикаментов, телефонных карточек, заказывать такси в ближайшем населенном пункте (стоимость услуг такси, как правило, также доказать невозможно), опоздали на завтрак в санатории и вынуждены были завтракать за дополнительные средства в ресторане. Как правило, потребители не могут подтвердить действительный размер ущерба.

В результате принятого постановления Президиума ВАС РФ по делу «Сигма-Смартс» [27] появились изменения, даны разъяснения относительно того, что суд не может отклонить иск о взыскании убытков вследствие их недоказанности и неуверенности истца в доказательствах, который, следуя собственным расчетам, определил размер взыскиваемых убытков.

Помощь в удовлетворении ими своих имущественных требований в таких случаях может предоставить неустойка, как правило, поскольку «сильная сторона», как зачастую, добровольно не установит договорную неустойку.

Не совсем понятной выглядит оценка законной неустойки, предоставлена В.В. Витрянским, который считает, что легитимная неустойка

не может быть признана инструментом обеспечения выполнения договора, ввиду ее «непривязанности» к определённому обязательству и определенной стороне [51, с. 546]. Однако сущность неустойки как законной, так и договорной одинакова. Законодатель предусматривает законную неустойку для повышения защиты субъектов тех обязательств, которые являются важными для государства и общества. То есть цель установления законной неустойки, например, в некоторых обязательствах с участием потребителей абсолютно оправдана, и стимулирующая функция неустойки, безусловно, имеет место.

По мнению автора, общая норма о законной неустойке может быть применена при нарушении любого вида обязательств по оказанию услуг.

Законная неустойка, установленная за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, где кредитором выступает потребитель, что считается способом обеспечения исполнения обязательства, так как закон предусматривает основания применения и размер санкции, что призывает должника к должному исполнению обязательства.

Таким образом, есть достаточно оснований для вывода о необходимости повышения договорной дисциплины продавцов, производителей, изготовителей (исполнителей) целесообразно было бы расширить круг оснований применения штрафной неустойки в дифференцированном размере за нарушение продавцами, производителями, исполнителями основных обязанностей по всем потребительским договорам.

Определив концепцию правовой природы неустойки, важно также рассмотреть особенности ее использования в судебной практике в целях защиты прав потребителей частноправовых услуг.

Обязательным требованием экономической стабильности государства считается стабильная деятельность ее кредитно-финансовых институтов.

Глубокая интеграция отечественной финансовой системы в международную, что замечено в новейшее время, повлекла за собой кризис мировой финансовой системы, начатой в 2008 году, что и сказалось на ее

функционировании. Вследствие чего ухудшилось состояние дел с ликвидностью в российском финансовом секторе, отмечен стремительный рост курса иностранной валюты, значительно сократились доходы населения и возникли иные нежелательные последствия, что спровоцировало множество судебных споров по исполнению кредитных договоров, договорам банковских вкладов, обеспечению договорных обязательств, обращениям по взысканию на заложенное имущество, признанию недействительными договора кредита, поручительства, залога, ипотеки и др. Большое число споров относится к договорам, которые заключены в иностранной валюте, что обосновано в обстановке активизации иностранного капитала в стране, и интеграции национальных коммерческих банков в международную финансовую систему.

Однако подавляющее число споров все же возникает из-за невозможности своевременного выполнения взятых на себя договорных обязательств как по возврату кредита, так и вклада через изменения в финансовом состоянии участников таких правоотношений, нередко присутствует и субъективный фактор, связанный с нежеланием одной из сторон по разным основаниям вернуть полученное по договору.

Учитывая изложенное обобщение судебной практики, рассмотрение гражданских дел по кредитно-банковским правоотношениям является очень важным, так как судами зачастую допускаются ошибки при применении норм материального и процессуального права, что ведет к нарушению единства судебной практики по рассмотрению дел данной категории, что в свою очередь, отрицательно сказывается на процесс защиты прав потребителей частноправовых услуг в виде неустойки.

Постановление Пленума ВС РФ от 28.06.2012г., № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [30] определило, что оформление кредитов (займов) в банке физическими лицами считается финансовой услугой, причисляется к сфере нормативного регулирования по защите прав потребителей.

Стало быть, другие основания для досрочного окончания договора считаются нарушением прав потребителя, когда данные условия прописаны в типовых формах кредитного соглашения, а получатель займа не в состоянии оказать влияние на его содержание.

В п. 11 Обзора предоставлены отдельные разъяснения по применению положений ст. 333 ГК РФ относительно уменьшения размера неустойки, когда рассматриваются споры по кредитным правоотношениям.

Президиумом ВС РФ дано указание по применению данной нормы, когда судам вменяется установление очевидной диспропорции размера неустойки последствиям нарушения обязательства. Судом при оценке данных последствий принимаются во внимание обстоятельства, которые напрямую не относятся к последствиям его нарушения (стоимость товара, стоимость договора, работ, услуг и т.п.).

В п. 11 Обзора дополнениями указано на вероятность учитывать такие обстоятельства, как наличие у получателя займа неработающей жены и несовершеннолетнего ребёнка на иждивении.

Заслуживает внимания правовой подход Конституционного Суда РФ (Определение КС РФ от 21.12.2000г., № 263-О) о применении правил о снижении неустойки, которое считается не правом суда, а его обязанностью, когда в споре появляется потребность найти баланс между используемой мерой ответственности к нарушителю и оценкой реального (а не возможного) ущерба.

Действующее гражданское законодательство исходит из того, что все виды обеспечения выполнения обязательства прежде всего направлены на стимулирование надлежащего выполнения последнего. Однако желание «заработать» с их помощью достаточно распространено, и не в последнюю очередь это касается банков [134, с. 29-55].

Для потребителей банковских кредитных услуг, которые по каким-либо причинам нарушили взятые на себя обязательства, барьером от чрезмерных

санкций является статья 333, 394, 404 ГК РФ и Закон «О защите прав потребителей». О применении данных норм судебная практика следующая.

Решая дела о признании кредитных договоров недействительными, суды должны учитывать требования законодательства, касающиеся их действия. Они установлены как ГК, так и другими нормативными актами в сфере финансовой деятельности.

В делах, которые рассматривались судами, предметом неустойки были только денежные средства, размер которых устанавливался договором. Как правило, суды правильно определяли этот размер. При этом учитывали положения ст. 333 об уменьшении размера неустойки, если он существенно превышал размер убытков, в том числе с учетом иных обстоятельств, имеющих существенное значение.

Однако суды не всегда применяли указанное положение закона и взимали неустойку в сумме, в несколько раз превышающей размер задолженности.

Хотя указанное положение закона является правом, а не обязанностью суда, однако, если имеются такие обстоятельства, то они должны учитываться судом в том случае, если на это ссылается должник и просит уменьшить размер неустойки. При этом во исполнение требований ГПК суд должен в обязательном порядке мотивировать свое заключение.

Существенными обстоятельствами в понимании ГК можно считать степень выполнения обязательства должником, например, досрочное погашение кредита и процентов, доказанное материалами дела тяжелое имущественное положение должника, другие интересы сторон (а не только должника), которые заслуживают внимания.

В ходе проведения обобщения также выявлены случаи, когда суды без должного правового и подлинного доказательства фактов снижали размер неустойки либо отказывали удовлетворить требование о взимании неустойки, либо отказывали в иске о взимании неустойки на основании, что истцы не предоставили соответствующих расчетов ее размера.

Например, решением в деле № 2-1460/2013 [155] от 13 февраля 2013 г. Выборгский районный суд Санкт-Петербурга при рассмотрении в открытом судебном заседании гражданского дела по иску Терешенковой С. А. к ООО Стройкорпорация «Элис» о взимании неустойки, убытков, компенсации морального вреда, штрафа,

УСТАНОВИЛ:

Истец обратился в суд с иском, в котором, после изменения заявленных требований просит взыскать неустойку за просрочку исполнения обязательств по договору за 139 дней в двойном размере 1/300 ставки рефинансирования в сумме <данные изъяты> руб., компенсацию убытков в виде переплаты по кредитному договору в сумме <данные изъяты> руб., выплату моральной компенсации в сумме <данные изъяты> руб., штраф за нарушение требований потребителя.

В обоснование иска указал, что ДД.ММ.ГГГГ между сторонами заключен договор о долевом участии в строительстве многоквартирного жилого комплекса, в соответствии с которым ответчик обязался построить дом и после ввода его в эксплуатацию в срок до ДД.ММ.ГГГГ передать истцу квартиру с определенными договором характеристиками. Истец исполнил свои обязательства по договору, уплатив долевой взнос в размере <данные изъяты> руб., однако ответчик в нарушение договора передал истцу квартиру по акту ДД.ММ.ГГГГ, допустив просрочку исполнения обязательств. Кроме того, указал, что действиями ответчика истцу причинен моральный вред, поскольку семья истицы с <данные изъяты> детьми вынуждена проживать в комнате площадью <данные изъяты> кв.м в <данные изъяты>-комнатной квартире, где постоянно прописаны и проживают родители истицы и ее сестра с сыном. Также полагал, что действиями ответчика ему причинены убытки в виде переплаты по кредитному договору, поскольку регистрация права собственности позволила бы снизить ставку по ипотечному кредиту.

Р Е Ш И Л :

Взыскать с ООО Стройкорпорация «Элис» в пользу Терешенковой С. А. неустойку в размере <данные изъяты> руб., компенсацию морального вреда в размере <данные изъяты> руб., в удовлетворении остальной части заявленных требований – отказать.

Однако, по мнению автора, суд поступил довольно не рационально занизив сумму неустойки, поскольку, как показывает практика, на современном этапе становления рынка предоставления услуг в сфере строительства жилья все чаще нарушаются права потребителей и зачастую их заказчик (потребитель) ничем не может подтвердить, а суды не принимают большую финансовую и общественную значимость этого вопроса, руководствуются только формальными требованиями ГПК, тем самым нарушают принципы разумности и справедливости в вопросе определения размеров неустойки.

В деле № 33-9681/2013 [164] Санкт-Петербургский городской суд определил: рассмотрев в судебном заседании 19 июня 2012 г. дело № 2-1697/13, которое поступило из Куйбышевского районного суда Санкт-Петербурга с апелляционной жалобой ОАО «АКБ «РОСБАНК» на решение Куйбышевского районного суда от 24 апреля 2013 г. по иску Региональной общественной организации по защите прав потребителей «Виктория» в интересах М.Н.Н. к ОАО «АКБ «РОСБАНК» о взымании убытков, неустойки, компенсации морального ущерба, штрафа,

Заслушав доклад судьи Кордюковой Г.Л., выслушав представителя Региональной общественной организации по защите прав потребителей «Виктория» в интересах М.Н.Н., представителя ОАО «АКБ «РОСБАНК», изучив материалы дела, судебная коллегия по гражданским делам Санкт-Петербургского городского суда,

У С Т А Н О В И Л А:

Региональная общественная организация по защите прав потребителей «Виктория» в интересах М.Н.Н. обратилась в суд с иском к ответчику. В обосновании иска указано, что 21.04.2008 г. между ОАО АКБ «РОСБАНК» и

М.Н.Н. заключен кредитный договор № 317/2 о предоставлении кредита для приобретения транспортного средства в сумме 319 000 рублей на срок до 21.04.2013 г., с уплатой процентов за пользование кредитом в размере 9,50 % годовых, установлена ежемесячная комиссия за ведение ссудного счета в размере 797, 50 рублей в месяц. С позиции истицы, в силу закона ведение ссудного счета является обязанностью банка, действия банка по открытию и ведению такого счета нельзя квалифицировать как самостоятельную банковскую услугу, которую оплачивает заёмщик. Заключенный сторонами договор является договором присоединения, условия договора были прописаны банком. Истец просит взыскать с ответчика в пользу истца сумму уплаченной комиссии за ведение ссудного счета в размере 41 367, 10 рублей за период с 21 мая 2008 г. по 17 августа 2012 г., неустойку за неисполнение требований потребителя в размере 41 367, 10 рублей, компенсацию морального вреда в размере 10 000 рублей, расходы на представителя и штраф.

Решением Куйбышевского районного суда от 24 апреля 2013 г. иск удовлетворен частично, взысканы убытки в размере 23822,10 рубля, неустойка в размере 23 822,10 рубля, компенсация морального вреда 3000 рублей, а также штраф 11 986,05 рубля, в остальной части иска отказано.

О П Р Е Д Е Л И Л А:

Отменить решение Куйбышевского районного суда от 24 апреля 2013 г., апелляционную жалобу удовлетворить.

Оставить без удовлетворения исковые требования Региональной общественной организации по защите прав потребителей «Виктория» в интересах М.Н.Н. к ОАО «АКБ «РОСБАНК» о взыскании убытков, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, судебных расходов.

Из этого видно, что фактически апелляционный суд отменил решение суда первой инстанции и увеличил сумму по выплате неустойки в 2 раза, хотя, по мнению автора, в сравнении с первой ситуацией, общественная роль

кредита значительно ниже общественной роли жилья и предоставления услуг некачественного строительства.

В деле №: 33-6158/2013 [165] Санкт-Петербургский городской суд, рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-3599/12 по апелляционной жалобе ОАО «Банк УРАЛСИБ» на решение Пушкинского районного суда Санкт-Петербурга от 10 декабря 2012 г. по иску ОАО «Банк УРАЛСИБ» к Б.В.С. о взыскании задолженности по кредитному договору, процентов, неустойки,

Заслушав доклад судьи Кордюковой Г.Л., выслушав представителя ОАО «Банк УРАЛСИБ», изучив материалы дела, судебная коллегия по гражданским делам Санкт-Петербургского городского суда

УСТАНОВИЛА:

Истец обратился 24.10.2012 г. в суд с иском к ответчику о взыскании кредитной задолженности по договору №... от 19.01.2010 г. по состоянию на 18.05.2012 г. в сумме 243 284,80 рубля, из них задолженность по кредиту - 174 889,40 рубля; задолженность по уплате процентов за пользование заемными средствами - 38 145,40 рубля; неустойка за нарушение срока возврата кредита – 5 500 рублей, комиссия - 24 750 рублей, а также проценты с 19.05.2012 г. за пользование заемной суммой до дня фактического погашения основного долга.

ОПРЕДЕЛИЛА:

Решение Пушкинского районного суда Санкт-Петербурга от 10 декабря 2012 г. отменить в части отказа в иске о взыскании процентов за пользование заемной суммой с 19 мая 2012 г. по день фактического погашения основного долга, изменить решение в части размера процентов, взысканных судом, в размере 38 145,40 рубля, апелляционную жалобу - удовлетворить.

Изложить решение в части взыскания процентов пользование заемной суммой в следующей редакции:

Взыскать с Б.В.С. в пользу ОАО Банк УРАЛСИБ» проценты за пользование заемной суммой по состоянию на 24.04.2013 г. в размере 67 502,07 рубля.

Взыскивать с Б.В.С. в пользу ОАО «Банк УРАЛСИБ» проценты за пользование заемной суммой по кредитному договору № от 19.01.2010 г. по ставке 18% годовых, начисляемых на сумму основного долга 174 889,40 рубля, с 25.04.2013 г. до полного погашения суммы основного долга по кредитному договору.

Взыскать с Б.В.С. в пользу ОАО «Банк УРАЛСИБ» расходы по госпошлине 9 632,85 рубля, в доход бюджета Санкт-Петербурга – 46,06 рубля.

В остальной части решение Пушкинского районного суда Санкт-Петербурга от 10 декабря 2012 г. оставить без изменения.

Из чего следует, что апелляционная инстанция в части взыскания неустойки за нарушение срока возврата кредита – 5 500 рублей оставила без изменения решение первой инстанции.

Можно сделать вывод о возрастающей роли неустойки в сфере защиты прав потребителей частноправовых услуг. Ярким примером этому служат возрастающая интенсификация глобализационных процессов, сопровождающаяся более широким вовлечением потребителей в использование для удовлетворения своих частных целей инструментов как национальной, так и международной финансовых систем. Рядом с расширением спектра использования финансового инструментария для удовлетворения потребностей потребителей, расширяется, конечно, и спектр правонарушений в сфере несоблюдения прав последних. В целях недопущения подобных тенденций в общественной жизни страны, соблюдения прав человека и гражданина, необходимым и актуальным является совершенствование механизма, практики реализации и судебно-прецедентной практики в сфере защиты прав потребителей частноправовых услуг. Судебная, практика, исходя из проведенного выше анализа, чувствует

недостаток судебных прецедентов, четкость механизмов правового обеспечения прав потребителей частноправовых услуг, а в отдельных случаях часто даже пренебрегает действующими федеральными и международными правовыми нормами в исследуемой сфере общественных отношений, принимаются субъективные, необоснованные решения.

Выводы. Неустойка выполняет стимулирующую, оценочную, компенсаторно-штрафную функции. Она является одновременно и мерой ответственности за нарушение обязательства и средством обеспечения этого обязательства. Неустойка ограничена нормативно-судебными аспектами, а также сроками исковой давности. Есть достаточно оснований для вывода о необходимости повышения договорной дисциплины продавцов, производителей, изготовителей (исполнителей): целесообразно было бы расширить круг оснований применения штрафной неустойки в дифференцированном размере за нарушение продавцами, производителями, исполнителями основных обязанностей по всем потребительским договорам. На сегодня судебная практика сложилась таким образом, что суды удовлетворяют требования по уменьшению неустойки, признании отдельных условий кредитного договора недействительными руководствуясь статьями Гражданского кодекса и Законом «О защите прав потребителей», но во многом несмотря на соответствующую рекомендательную судебную практику (Постановления ВАС, Определения КС), судебные решения не имеют единообразия и рациональной, а также законодательной обоснованности как при начислении сумм неустойки в рамках разных дел, так и при рассмотрении одного и того же дела в рамках заседаний разных судебных инстанций.

ГЛАВА 3. МОРАЛЬНЫЙ ВРЕД

3.1. Возмещение потребителям морального вреда

Одним из наиболее проблемных вопросов теории и практики гражданской ответственности является вопрос возмещения негативных последствий причинения морального вреда. Не теряет своей актуальности данная проблема и в сфере защиты прав потребителей.

Возмещение морального (неимущественного) вреда в современном гражданском законодательстве определяется как один из способов защиты гражданских прав [2]. Реализация данного способа защиты связана с определенными проблемами, в частности такими, как установление факта нанесения физических и психических страданий потерпевшему, установления размера материальной компенсации морального ущерба, приемлемость возмещения морального вреда без вины, соразмерность материального и морального вреда и т.п.

Множество трудов правоведов-исследователей посвящены изучению вопросов ответственности за причинение морального (неимущественного) вреда, при этом малоизученными остаются отдельные моменты этой проблематики в отношении защиты прав потребителей в сфере оказания услуг.

В гражданской науке значимым вопросом является возмещение морального и имущественного вреда, который нанесен личности. В правовом государстве, где почитается защита личности, как норма повседневной жизни, любой человек имеет право на правовую и социальную защиту. К тому же личные и материальные права человека, его здоровье и жизнь неразрывны с равноправием, независимостью, справедливостью, неприкосновенностью личности и т.п. Но в жизни люди сталкиваются с такими нарушениями, что требует обязательной доработки [112, с. 21].

В Конституции РФ (ст. 2) отмечено, что «человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина – обязанность государства» [17, с. 2].

Данная обязанность, в первую очередь, состоит в правоприменительном утверждении правовых норм, которыми установлены условия и порядок исполнения гражданского права лиц на компенсацию материального и морального вреда, правозащитные средства охраны этого права и его защиты в случае нарушений.

Нормами параграфа 1 главы 59 ГК РФ регламентированы общие положения о компенсации морального и материального вреда.

Моральный вред, который нанесен гражданину незаконными решениями, поступками либо бездейтельностью, компенсируется причиненной стороной в случае его вины.

С развитием глобализационных процессов проблема прав и свобод человека одна из самых актуальных в современной мире, так как в этой сфере принимаются международные нормативно-правовые акты, утверждающие человека главной ценностью сообщества, а должное соблюдение его прав и свобод – приоритетной задачей гражданского общества. Обеспечение прав и свобод человека, которые закреплены за государством, в ситуации, когда они нарушены, обеспечивают возможностью обращения в суд для их защиты и восстановления и компенсированием за причиненный вред [58, с. 129].

В ФЗ РФ «О защите прав потребителей» в ст.17, исходя из судебной практики, обязательно по иску потребителя предусмотрена защита его нарушенных прав, а также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), других федеральных органов исполнительной власти, осуществляют функции контроля и надзора в сфере защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы); ОМС; общественных объединений потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя; группы потребителей; неопределенного круга потребителей. Защита прав потребителей в судебном порядке также предусмотрена ст. 45-47 Конституции РФ, ст. 3 ГК РФ.

При этом сам механизм компенсации в судебном порядке требует существенного пересмотра и доработки.

Лицо, причинившее вред, избавляется от компенсации за вред, в случае доказательства, что он нанесен не по его вине. Вред, при причинении которого нанесено увечье, либо другой вред здоровью или повлекшее за собой смерть человека, компенсируется согласно закону.

Этот момент изложен формулой генерального деликта: «Кто по своей вине причинил другому ущерб, обязан его возместить».

Принципы возмещения вреда могут быть выражены в форме:

- а) генерального деликта;
- б) абсолютной компенсации нанесенного вреда.

Разумеется, что принцип абсолютной компенсации вреда взаимосвязан с принципом генерального деликта. С позиции абсолютной компенсации, объем исчисляется размером нанесенного ущерба. Принцип абсолютной компенсации не распространяется на нанесение морального ущерба, так как это не может быть оценено в денежном эквиваленте. Но его компенсация допустима, как и компенсация материального ущерба.

Деликтное обязательство – категории гражданско-правовых обязательств, для которого характерны структурные особенности, свойственные любому обязательству, и его составляющими являются субъект, объект и содержание.

Субъектами деликтных обязательств являются всевозможные персоны гражданско-правовых отношений.

Кредитор – субъект, которому нанесен ущерб (потерпевший). Это может быть каждый гражданин (дееспособный, недееспособный, несовершеннолетний, иностранный гражданин и не гражданин).

Факторы возникновения обязательств – правонарушение либо незаконное неправомерное действие виновного в причинении вреда:

- 1) наличие повреждений у потерпевшего;
- 2) противозаконность действий виновного;

3) причинность поведения виновного и причинения вреда;

4) вина виновного.

Вред у потерпевшего может быть материальным и (или) моральным.

Материальный вред выражается как положительные убытки и упущенная выгода, расходы [71, с. 231].

Личный нематериальный (моральный) ущерб ранее не компенсировался. Против неэффективного решения проблемы указывали на два существенных факта:

а) компенсации морального ущерба не свойственны социальные аспекты;

б) моральный ущерб не оценивается и не компенсируется в денежном эквиваленте.

Вследствие этого надо говорить о гражданско-правовой ответственности за нанесение морального ущерба, а не о компенсации.

2. Незаконность поведения виновного в причинении вреда – нарушение субъективного права пострадавшего.

Законом устанавливаются обстоятельства, при наличии которых может быть исключена незаконность действий виновного в причинении вреда:

а) действует, исполняя законные права и выполняя обязанности – это действия эпидемиологической службы по истреблению животных, создающих опасность заражения, распространения инфекционных болезней, пожарная служба;

б) согласие пострадавшего на нанесение вреда, что подразумевает исключение противоправных действий виновного при трех условиях: добровольное согласие, относится к благам, полностью распоряжаться которыми может самостоятельно пострадавший, соответствует требованиям закона о гражданских правах;

в) противозаконность действий самого пострадавшего (в исключительных случаях).

Ущерб не возмещается, если вред причинен лицом при самозащите от противозаконных посягательств, в частности, в состоянии необходимой обороны, если при этом не были превышены ее пределы [49, ст. 37]. В ситуации, когда лицо, осуществляя право на самозащиту, причинило вред другому лицу, то ущерб возмещается лицом, его нанесшим. В ситуации, когда вред был нанесен при самозащите, что не противоречит закону и моральным эталонам общества, то возмещается лицом, которое совершило противозаконное действие [88, с. 78].

Следует различать необходимую оборону от крайней необходимости [39, ст. 39]. Под крайней необходимостью понимается состояние, при котором лицо наносит вред, который угрожает интересам государства или общества, личности или правам других лиц, при этом причиняемый вред в разы меньше, если не может быть устранен другими средствами и путями. При необходимой обороне наступает гражданско-правовая и уголовная ответственность, а при крайней необходимости лишь уголовная ответственность. При этом в гражданском праве не предусмотрено автоматического освобождения виновного от материальной ответственности.

Допустимы следующие три варианта в решении проблемы:

а) общее правило – вред, нанесенный лицу, когда совершаются действия, нацеленные на устранение опасности угрожавшей гражданским правам или интересам другого физического лица, если эту опасность при данных условиях нельзя было устранить иными средствами (крайняя необходимость), должны возмещаться лицом, его нанесшим (ст. 1064 ГК);

б) ГК даёт суду право, учитывая обстоятельства, при которых причинен вред в состоянии крайней необходимости, возложить обязанность его возмещения на третье лицо, в интересах которого действовало лицо, причинившее вред;

в) суд имеет право принудить лицо, причинившее ущерб, и лицо, в чьих интересах оно действовало и нанесло ущерб, частично компенсировать ущерб;

г) суд имеет право принудить лицо, причинившее ущерб, и лицо, в чьих интересах оно действовало и нанесло ущерб, полностью компенсировать ущерб (ст. 1067 ГК).

3. Причинная связь противоправного поведения виновного в причинения вреда и нанесенного вреда. Проблематика данного вопроса усложнена тем, что в ряде случаев законом предусмотрена ответственность — одних лиц за действия других, юридического лица за его работников, родителей за действия несовершеннолетних детей и т.п. В этой ситуации причинная связь состоит из двух (либо более двух) звеньев: связь поведения прямого виновного в причинении вреда с нанесенным им вредом; связь поведения прямого виновного в причинении вреда и действий ответственного лица.

4. Вина виновного в причинении вреда. Нормами гражданского права не предусмотрены различные объемы: нанесение вреда с умыслом или по неосторожности (в отличие от уголовного права) — здесь вред компенсируется полностью. Форма вины потерпевшего имеет значение лишь в том случае, если имеется в виду смешанная ответственность.

В гражданском законодательстве исключением из общих правил является обязанность компенсации возлагается на виновного в причинении вреда вне зависимости от его вины, т.е. за случайное причинение (ответственность за вред, причиненный источником повышенной опасности).

В ст.1100 ГК РФ предусмотрены три эпизода, при которых моральный вред компенсируется независимо от вины: причинение вреда жизни и здоровью граждан источником повышенной опасности; причинение вреда гражданину при его незаконном осуждении, незаконном привлечении к уголовной ответственности, незаконном применении мер пресечения, как заключение под стражу или подписка о невыезде, незаконное наложение административного взыскания в виде ареста или исправительных работ; нанесение вреда в виде посягательства на честь, достоинство и деловую репутацию гражданина. Закон допускает и другие случаи компенсации морального вреда не зависимо от вины его нанесшего; моральный вред

компенсируется не независимо от компенсации материального вреда, как и самостоятельно; компенсация морального вреда возмещается в денежной форме.

Причиной освобождения от взыскания компенсации за нанесенный вред являются:

1) непреодолимая сила. Основанием освобождения от компенсации вреда требуется наличие двух параметров причинной связи: первое – объединяет непреодолимую силу и поведение причинителя, второе – поведение и ущерб;

2) противозаконные действия третьих лиц – поведение должно включать все виды состава правонарушения;

3) обстоятельства, указывающие на состояние причинителя вреда. Не компенсируется вред, который нанесен физическим лицом, которое в момент его причинения не понимало значения своих действий и (или) не могло руководить ими. Суд, учитывая материальное положение пострадавшего и лица, которое причинило вред, вправе принять решение о компенсации вреда частично или полностью.

Когда лицо, которое нанесло вред, находилось в неконтролируемом для себя состоянии, не понимая смысла своих действий и (или) не могло ими управлять вследствие употребления алкоголя, наркотических и токсических веществ и т.п., то вред, нанесенный им, компенсируется на общих основаниях.

Учитывая изложенное, законом регламентируется юридическая сила противозаконному поведению пострадавшего. Абсолютным основанием для полного освобождения причинителя от компенсации вреда служит умысел пострадавшего.

Согласно общему правилу, данное обстоятельство не служит основанием для освобождения пострадавшего от ответственности.

В ч.2. ст. 1083 ГК говорится, что суд может уменьшить размер компенсации вреда, нанесенного физическим лицом, принимая во внимание

его материальное положение, за исключением тех моментов, когда вред нанесен умышленно, – суд не может уменьшить размер компенсации вреда. Такое положение действует в особых случаях, когда невозможно возмещение ущерба в полном размере или ответчик находится в затруднительном положении.

В демократических государствах издавна в целях защиты личных неимущественных прав граждан действует компенсация морального вреда.

Противоправной выглядит ситуация, когда правонарушитель, отбыв наказание, забыл о содеянном преступлении, а его жизнь была навечно сломана, явилось основанием для судей Франции и Великобритании, определившим вознаграждение за перенесенное горе: «за слезы, муки и бессонные ночи». Самая «удобная» мера компенсации считалась денежной [81, с. 63].

Голландский юрист Гуго Гроций в XVII в. писал: «Деньги при желании потерпевшего могут оплатить причиненный достоинству вред, потому что деньги есть общее мерило полезности вещей...» [61, с. 89].

Гражданское законодательство дореволюционного периода не содержало общих норм, которыми предусматривалась компенсация морального вреда. К примеру, компенсация за личное оскорбление взыскивалась в порядке гражданского судопроизводства и то, если косвенно указывала на материальную заинтересованность пострадавшего.

После Октябрьской революции 1917 года произошли коренные изменения в социальном сознании общества, при этом не поменялось неприязненное отношение к компенсации морального вреда в денежном выражении, классово чуждым социалистическому сознанию оказался принцип компенсации морального вреда. Данная модель была основана на заявлениях о неизмеримости достоинств человека советской эпохи в «ничтожных кусках бумаги или металла».

Поэтому в гражданском законодательстве Советского Союза не было места понятиям «моральный вред» и «возможность его компенсации».

Судами отклонялись иски о компенсации морального вреда в денежных средствах.

С принятием 12 июня 1990 г. Закона СССР «О печати и других средствах массовой информации» [13] понятие «моральный вред» было легитимировано в гражданском праве, но без раскрытия его смысла. В ст. 39 «Возмещение морального вреда» говорилось: «Моральный (не имущественный) вред, причинённый гражданину в результате распространения средством массовой информации не соответствующих действительности сведений, порочащих честь и достоинство гражданина либо причинивших ему иной нематериальный ущерб, возмещается по решению суда средством массовой информации, а также виновными должностными лицами и гражданами». Предусматривалось, что компенсация морального вреда осуществляется деньгами и судом определяется ее размер.

Значимым стало принятие «Основ гражданского законодательства Союза ССР и республик» 31.05.1991 г. [26], где моральный вред обозначался как «физические или нравственные страдания». С прекращением существования СССР для России возникла необходимость создания правового, социального, демократического государства, где особое место было уделено механизму защиты прав и свобод граждан, в частности гражданских прав.

В гражданском праве вред определяется как негативные изменения охраняемых законом материальных и нематериальных (нематериальных) благ.

В Конституции и Гражданском кодексе указаны нематериальные (нематериальные) блага, охраняемые законом [120, с. 62].

Ст. 151 ГК РФ дает определение понятию «моральный вред». Отдельные ученые, чьи позиции были изложены выше, полагают, что это ошибочно, ввиду неполного определения вреда в научных публикациях, поэтому законное определение вреда считается неполным. По этой причине

законодателем была допущена ошибка при описании двух способов выражения вреда в ст. 151 ГК.

Следуя ст. 151 ГК, моральный вред проявляется в форме:

- 1) физических страданий;
- 2) нравственных страданий.

В постановлении Пленума ВС РФ от 20 декабря 1994 г. №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» дается более развернутое определение понятия «моральный вред» [31, с. 9]: «Под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности), либо нарушающими имущественные права гражданина» (п.2).

При определении сути морального вреда посредством понятия «страдания» следует понимать, что поступки причиняющего вред должны отобразиться в сознании пострадавшего, что инициирует психофизическую реакцию. Наряду с этим нежелательные модификации в охраняемых законом благах воспринимаются в уме человека как негативные чувства (физические страдания) или переживания (душевные страдания). К субъективным переживаниям относятся страх, стыд, унижение либо какое-либо негативное состояние в психологическом контексте. Фактически, всякое незаконное действие или бездействие порождают у потерпевшего различного рода внутренние переживания, лишив его в какой-то мере психологического здоровья.

Физические страдания, как одна из форм морального вреда, не совпадает по смыслу с понятием «физический вред» или «вред здоровью». Под физическим вредом (по мнению А. Эрделевского, разумно его именовать «трагическим ущербом») следует понимать отрицательное воздействие на организм человека, мешающие его нормальной биологической активности. С научной точки зрения, физический вред представляется материальным вредом: нематериальным вредом; ухудшение в организме, т.е. в душевной сфере пострадавшего, под воздействием определенных внешних влияний. Такие изменения приводят или могут привести к обострению в состоянии психологической стабильности и в материальной сфере человека.

Под компенсацией морального вреда понимается совершение в отношении личности установленных актов, нацеленных к устранению или ослаблению у человека психологического стресса, что понижает его самооценку в виду нарушения общесоциальных (естественных) прав или свобод и иных поступков.

Основным документом, закрепляющим и гарантирующим основные права и свободы человека, и признанным многими государствами, является Конвенция о защите прав человека и основных свобод 1950 г. [16, ст. 163]. Практически все решения Европейского суда по правам человека, где государство-ответчик считается нарушителем Конвенции о защите прав человека и основоположных свобод, касаются в той или иной форме вопроса о компенсации морального вреда [154].

Принципиально, требования о компенсации за нанесенный личности морального (нематериального) вреда оцениваются в случаях, когда право на компенсацию предусмотрено (или закреплено) в Конституции, Гражданском кодексе, иных законодательных актах, в которых определена ответственность за нанесение морального вреда. Это законы: «О защите прав потребителей», «Об оперативно-розыскной деятельности» [42, ст. 3349], «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [9], Трудовой кодекс [38, ст.3], «О противодействии коррупции» [7], «Об иностранных

инвестициях в Российской Федерации» [8], «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» [6] и др.

Право на возмещение морального вреда начинается при наличии условий или оснований ответственности, предусмотренных законом, за нанесенный вред.

В исковом заявлении о возмещении морального (нематериального) вреда обязательно указывается, в чем состоит вред, какими незаконными действиями (бездействием) был нанесен и доказательства его подтверждающие.

Факт причинения морального вреда должен доказать потерпевший (истец). С позиции автора, следует применять принцип презумпции нанесения морального вреда при незаконных действиях либо предусмотреть, ощущает ли потерпевший страдания, если обратное не докажет правонарушитель.

Сегодня в действующем законодательстве не применяется принцип презумпции морального вреда. Общим правилом о делении бремени доказательств, определенном в гражданского-процессуальном кодексе, ст. 56 ГПК предусмотрено, что каждая сторона должна представить доказательства обстоятельств, на которые она ссылается, как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Судом устанавливается, какие обстоятельства значимы, какая сторона будет их доказывать, выносить на обсуждение и др., на которые ни одна сторона не ссылалась.

Так, потерпевший должен доказать факт нанесения ему морального вреда для того, чтобы суд мог вынести решение о компенсации в его пользу.

По сути, на практике происходит противоположное. Суды используют презумпцию причинения морального вреда: суд, устанавливая факт неправомерных действий, считает, что нанесен моральный вред, и рассматривает затем размер компенсации в денежном или ином виде.

Такая практика является правомерной. В соответствии со ст. 55 ГПК, доказательствами являются:

- объяснения сторон;
- третьи лица, их представители;
- возможные свидетели; свидетельские показания;
- письменные свидетельства, материальные улики (в т.ч. аудио- и видеозаписи);
- экспертное заключение.

Заявление потерпевшего (истца) и причиненных ему физических или нравственных страданий, являются обязательным подтверждением факта причинения морального вреда, квалификация которого входит в судебную компетенцию. Очевидно, что ответчик не может предоставить убедительных доказательств противоположного. Свидетельские показания или выводы экспертизы могут оказаться непрямыми свидетельствами нанесения вреда.

Изучая практику защиты прав потребителей, можно утверждать, что грамотно составленные обращения потребителя к судебной инстанции часто заставляют (или влияют на определенное решение) ответчика согласиться с требованиями истца и удовлетворить их по взаимному согласованию. В таких случаях суд прекращает разбирательство по делу в соответствии с установленными процедурами.

Другим условием ответственности за нанесение морального вреда служит противозаконность поведения – неисполнение обязательств, установленных нормой права. В соответствии с юридической формой, противоправность выражается в действии или бездействии. Под противоправным действием понимается поведение, которое запрещено законом, а под противоправным бездействием – не совершение лицом тех действий, которые по закону нужно было совершить.

Сам факт существования причинно-следственной взаимосвязи противоправного деяния и морального вреда служит третьей причиной обязанности за причиненный моральный вред, указывает на связь

незаконного поведения с вредом, где противозаконность является причиной, а вред – следствием. Виновный в причинении вреда отвечает за вред, являющийся обязательным следствием его поведения. Противоправное деяние является основной причиной, провоцирующей нанесение морального вреда, что служит неким фундаментом наступления нежелательных последствий, выраженных физическими или душевными страданиями.

Определение причинной взаимосвязи противоправного поведения и морального вреда дает возможность выявить субъект, ответственность и ее пределы, т.е. лицо несет ответственность лишь за вред, вызванный только его поведением.

Моральный вред компенсируется только если есть вина лица, его причинившего по умыслу или по неосторожности. Обязательность учета вины закреплена в других нормативных актах РФ.

Лицо не будет нести ответственность по компенсации морального вреда, если докажет, что последний причинен не по его вине.

Когда незаконными действиями нескольких лиц нанесен моральный вред, размер компенсации будет определяться, учитывая степень вины каждого из них. Вместе с тем, если ущерб нанесен совместно и согласованными действиями либо действиями с единственной целью, виновные в причинении вреда будут нести солидарную ответственность перед потерпевшим (п. 3 ст. 1079 ГК).

Ст. 1069 ГК содержит случаи, так называемой без виновной ответственности органа государственной власти, органа власти.

Особенности обжалования определяются Законом об обжаловании в суд действий и решений [10], порядок обжалования также закреплён ст. 254 ГПК РФ.

Подлежит компенсации вред, который нанесен субъекту или юридическому лицу противоправными действиями (бездействия) со стороны госорганов, органов местного самоуправления либо должностных лиц этих органов, в частности публикации не соответствующего закону или иному

правовому акту госоргана или органа местного самоуправления. Вред компенсируется за счет средств государственного бюджета, бюджета субъекта РФ или муниципального образования.

На основе этого, основанием для ответственности за причиненный моральный вред служит гражданское правонарушение, составными частями которого являются четыре вышеуказанные составляющие.

Установление размера компенсации морального вреда принадлежит к гражданско-правовому спору и устанавливается судом.

Законодатель допускает компенсацию нанесенного морального вреда денежными средствами и их эквивалентами, так как случаи и обстоятельства, при которых наносится вред, обладают широким спектром.

Исчисление размера денежной (материальной) компенсации считается существенной проблемой, которая поставлена перед судом при рассмотрении дел о компенсации морального вреда. В случае, если объем и размер компенсации материального вреда установлен законом (размер ущерба по факту определён стоимостью вещи или размером расходов), то размер компенсации морального вреда устанавливает суд.

Принцип равнозначной компенсации, который свойственен гражданскому праву, не относится к компенсации вреда, который нанесен личным материальным правам и благам: нереально точно посчитать объем ущерба, так как моральный вред не имеет ценового эквивалента. Всякая компенсация вреда не будет равнозначна фактически перенесённым страданиям, вследствие чего какой-либо ее размер имеет предположительное выражение.

К тому же различны критерии оценки, которым следуют, определяя размер компенсации морального ущерба. Согласно ГК, размер денежной компенсации морального вреда устанавливается судом, исходя из характера правонарушения, степени вины лица, причинившего моральный ущерб; в ситуации, когда вина служит основанием для компенсации и с учетом иных обстоятельств, которые имеют определяющее значение.

Так, обязательно учитываются: самочувствие потерпевшего, тяготы вынужденных изменений в жизни и на работе, снижение деловой репутации, время и усилия для восстановления физического состояния, опровержение информации СМИ самостоятельно (добровольно) или по обращению потерпевшего.

Судебные решения в обязательном порядке определяют мотивы установления размера компенсации морального вреда. Необходимо учитывать, что моральный вред может быть компенсирован не зависимо от причиненного материального вреда, который подлежит компенсированию, и не связан с размером моральной компенсации.

Если моральный вред нанесен несколькими лицами неправомерными поступками, тогда размер компенсации устанавливается, учитывая степень вины каждого.

Обычно моральный вред компенсируется однократно, а в случаях, определенных договором или законом, оплата по компенсации проводится интервально.

Компенсация морального вреда, как единственный гражданско-правовой институт, сознательно устанавливается законодателем учет требований логичности и объективности при установлении размера компенсации. По всей видимости, было принято во внимание отсутствие средств, чтобы точно определить степень страданий человека, и возможность описать степень этих страданий в денежной форме.

Точная концепция выстроена в ГК, где предусмотрен минимальный размер компенсации морального вреда, но нет границ размера (максимального) компенсации морального вреда.

Вследствие этого необходимо принятие методики, устанавливающей обусловленный предел границы размера возможной компенсации морального вреда, нанесенного, к примеру, СМИ, так как данные случаи довольно часто встречаются сегодня.

Говоря об определении судами размеров компенсации морального вреда, нужно заметить, что в действующем законодательстве нет способов их исчисления.

Доказательством проанализированного выше могут послужить некоторые особенности судебных решений из судебной практики компенсации морального вреда.

Согласно делу № 2-446/12 от 12.10. 2012г. [156] Абдуллаева С.А. обратилась в суд с иском к ООО «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» о возмещении материального ущерба и морального вреда, причиненных отменой рейса, указывая на то, что ею в июле 2012 г. был приобретен электронный билет на рейс НН 163 по маршруту Москва-Махачкала стоимостью 6300,00 рублей, с датой вылета из Москвы 31 июля 2012 г. в 16 час.05 мин. Через два дня ей позвонили и сказали, что рейс переносится на 17 час. 05 мин. 31 июля 2012 г. Прибыв в аэропорт, она обнаружила, что рейс еще раз перенесен, в итоге самолет вылетел в 20 час.14 мин. 31 июля 2012 г. На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 15, 17, 27, 28 Закона «О защите прав потребителей», ст. 120 ВК РФ, она просит суд взыскать штраф за просрочку доставки пассажира на основании ст. 120 ВК РФ в сумме 100 рублей, неустойку из расчета 3% от цены услуги за каждый час просрочки в сумме 756,00 рублей, моральный вред в сумме 50000,00 рублей, а также расходы на юридические услуги в сумме 20000,00 рублей. Суд решил: иск Абдуллаевой С.А. к ООО «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» о защите прав потребителей удовлетворить частично. Взыскать с ООО «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» в пользу Абдуллаевой С.А. штраф в размере 100 руб., компенсацию морального вреда в сумме 2000, 00 руб., убытки в сумме 1820,00 руб., расходы на представителя в сумме 10000,00 руб., штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в сумме 5960,00 руб., а всего денежную сумму в размере 19880 руб. 00 коп.

В данном случае среди основных причин частичного удовлетворения иска можно выделить:

- 1) моральный вред документально ничем не подтвержден;
- 2) расходы на оплату услуг представителя слишком завышены, исходя из суммы иска;
- 3) документально не подтверждаются расходы на оплату услуг нотариуса в размере 100,00 руб.

Другой пример. Согласно делу № 2-796/2012 [158] Зубцова Л.Е. обратилась в суд с иском к ОАО «Владивосток Авиа» о взыскании морального вреда. Свои требования мотивировала тем, что 25.03.2011 г. в ООО Дальневосточное агентство «Авиатраст», оформив маршрутную квитанцию на рейсы Хабаровск-Москва и обратно Москва-Хабаровск, оплатив указанную услугу, она заключила с ответчиком договор авиаперевозки пассажиров. Но в назначенное время, а именно 26.10.2011 г., вылет рейса по маршруту Москва-Хабаровск из аэропорта Внуково не состоялся. Ответчик в нарушение ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» не исполнил свои обязательства надлежащим образом в части срока исполнения указанного договора авиаперевозки пассажиров. Рейс состоялся на следующие сутки, т.е. 27.10.2011 г. В связи с тем, что в этот период времени она тяжело болела и возвращалась домой в плохом состоянии здоровья, ей пришлось эти сутки задержки рейса провести в холодном не отапливаемом помещении (аэропорт Внуково) на холодных железных стульях. Вследствие этого из-за холода, несвоевременно оказанной ей медицинской помощи, ее здоровье еще более ухудшилось и выздоровление затянулось. По прибытию домой из-за очень плохого самочувствия 28.10.2011г., ей пришлось вызывать скорую помощь, а затем дежурного врача ОГУЗ «Областная поликлиника». С 29.10.2011 г. по 23.11.2011 г. она находилась на листках нетрудоспособности. Официально ее лечение закончилось только 29.12.2011 г. Также представители компании ОАО «Владивосток Авиа» в аэропорту Внуково г. Москва вели себя некорректно по отношению к ней, не выполнили свои обязанности, не извинились перед ней за задержку рейса, не объяснили причины задержки

авиарейса, не разъяснили ей права в этом случае. Были и иные нарушения со стороны авиаперевозчика. Суд решил: взыскать с ОАО «Владивосток Авиа» в пользу Зубцовой Л.Е. компенсацию морального вреда частично, но в большей части от заявленных требований.

Как показывает практика, очень часто частичные удовлетворения исковых заявлений связаны с завышенными суммами требований, длительными временными отсрочками в обращении с ними в суд после наступления тех или иных событий, которые имели место и в результате которых наступил моральный вред.

Согласно делу №2-783-2012 [157] Плотникова Т.С. обратилась в суд с требованием о взыскании с организации денежных средств за авиабилеты, оплаченные по договору воздушной перевозки по маршруту Нерюнга-Анапа-Москва для истца и ее внучки В., однако рейсы были отменены. Плотникова Т.С. просила взыскать с организации стоимость билетов, неустойку, проценты за пользование чужими денежными средствами, компенсацию морального вреда, расходы по оплате услуг представителя. Суд решил: взыскать с организации в пользу Плотниковой Т.С. стоимость билетов, неустойку, частично компенсацию морального вреда и расходы по оплате услуг представителя.

Общим выводом по данному делу и его частичному удовлетворению могут быть завышенные требования компенсации и нарушения принципа «разумности» и «справедливости требований». Очевидным является тот факт, что категория «морального ущерба» является достаточно комплексной категорией и охватывает значительный состав элементов, именно поэтому суд, по мнению автора, удовлетворив требование о компенсации морального вреда, не посчитал необходимым удовлетворять требование о процентах за пользование чужими денежными средствами.

Примечательно, что грамотно составленные обращения потребителя к бизнес-структурам со ссылкой на соответствующие положения действующего законодательства, в частности такие фразы как «в случае

неудовлетворения моих требований за мной остается право обратиться в суд», серьезно воспринимаются многими представителями бизнеса и становятся основанием для досудебного разрешения конфликта с потребителем, в том числе и для удовлетворения требований компенсации морального вреда.

Как показывает практика, очень часто суды только частично придерживаются реализации прав потребителей услуг перевозки автомобильным транспортом и их возможности на возмещение морального вреда вследствие понесения убытков из-за несоответствия предоставленных услуг стандартам и законодательству.

Верховный Суд Республики Коми в определении от 10 мая 2012 г. по делу N 33-1670АП/2012г [159], рассмотрев в судебном заседании 10 мая 2012 г. дело по апелляционной жалобе представителя истца Р. на решение Эжвинского районного суда Республики Коми от 27 февраля 2012 г., которым исковые требования Г.В. удовлетворены частично.

Взыскано с ОСАО «Ингосстрах» в лице филиала ОСАО «Ингосстрах» в г. Сыктывкаре в пользу Г.В. в возмещение утраты товарной стоимости..., в возмещение расходов на проведение экспертизы..., на уплату государственной пошлины....

В остальной части исковых требований Г.В. к Г.А., Т. - о взыскании компенсации морального вреда, - отказано.

Заслушав доклад судьи Сажина А.В., объяснения представителя истца С.А.,

определил:

Решение Эжвинского районного суда Республики Коми от 27 февраля 2012 г. оставить без изменения, апелляционную жалобу представителя истца Р. - без удовлетворения.

Суд оценил доказательства дела, установил, что поскольку суду не представлено доказательств причинения Г.В. в результате ДТП морального вреда, как результата пережитых им физических и нравственных страданий,

сделал правильный и обоснованный вывод, что отсутствуют основания для удовлетворения требований истца по взысканию компенсации морального вреда.

Таким образом, суд проигнорировал сам факт происшествия и психическую сторону переживаний потерпевшего как следствие приключения и аргументировал отказ отсутствием материальных доказательств морального вреда.

Приморской краевой суд в определении от 23 января 2013 г. по делу № 33-590 [161], рассмотрев в открытом судебном заседании дело по иску И. к Х., ОАСО «Защита Находка» о взыскании материального ущерба, возмещении морального вреда, судебных расходов по апелляционной жалобе Х. на решение Партизанского районного суда Приморского края от 29 октября 2012 г., которым исковые требования удовлетворены частично. Постановлено взыскать с ОАСО «Защита Находка» в пользу И. страховую выплату - 120 000 руб. Взыскать с Х. в пользу И. материальный ущерб - 264154,24 руб. Взыскать с Х. в пользу И. в возмещение морального вреда 10 000 руб. Взыскать с Х. - 7000 руб., с ОАСО «Защита Находка» - 3 000 руб. расходы по оплате услуг представителя в пользу И. Взыскать с Х. - 5 000 руб., с ОАСО «Защита Находка» - 2 300 руб. - расходы по оплате услуг оценщика в пользу И. Взыскать с Х. - 5841,54 руб., с ОАСО «Защита Находка» - 1500 руб. - расходы по оплате госпошлины в пользу И.

Заслушав доклад судьи, выслушав объяснения представителя Х. - З., судебная коллегия

определила:

решение Партизанского районного суда Приморского края от 29 октября 2012 г. - оставить без изменения, апелляционную жалобу Х. - без удовлетворения.

Суд обоснованно взыскал с Х. в пользу И. возмещение морального вреда в интересах его несовершеннолетнего сына И., поскольку согласно заключению эксперта N от ДД.ММ.ГГГГ., И. ДД.ММ.ГГГГ г. р. по вине Х.

были нанесены телесные повреждения, повлекшие легкий вред его здоровью.

Из вышеприведенных примеров следует, что краевой и районный суды приняли сторону несовершеннолетнего, присудив в его пользу компенсацию морального вреда, несмотря на то, что ему были нанесены легкие телесные повреждения и не нашли подтверждения его психические страдания. Здесь допустимо отметить, что при рассмотрении судами дел о компенсации морального вреда у разных возрастных групп присутствует приоритетность защиты прав граждан. И в этих делах, как видно, из проанализированных решений, судебная система все больше идет на защиту прав несовершеннолетних.

Нередки являются случаи причинения морального вреда пассажирам железнодорожного транспорта.

Рассмотрим некоторые примеры.

Оренбургский областной суд в апелляционном определении от 10 января 2013 г. по делу № 33-8048/2012, 33-53/2013 [162] в составе судебной коллегии по гражданским делам Пермского краевого суда: Председательствующего - Валуевой Л.Б., судей - Хасановой В.С., Ворониной Е.И., При секретаре К.Е., рассмотрел 22 августа 2012 г. в открытом судебном заседании в г. Перми дело по апелляционной жалобе Открытого акционерного общества «Название1.» на решение Дзержинского районного суда г. Перми от 02 мая 2012 г., которым постановлено - Взыскать с Открытого акционерного общества «Название1.» в пользу К.В. <...> рублей компенсации морального вреда, а также 300 рублей в счет возмещения судебных издержек и 100 рублей расходов по уплате госпошлины.

установил:

К.В., К.А., К.М. обратились в суд с иском о взыскании с Открытого акционерного общества «Название1.», Открытого акционерного общества «Страхование общества «Название2.» компенсации морального вреда, причиненного смертью близкого человека в результате происшествия на железной дороге и возмещении затрат на похороны.

Требования мотивированы тем, что 01.11.2011 года на перегоне <...> пассажирским поездом N <...> сообщением <...> был смертельно травмирован К2. Поскольку железнодорожный транспорт является источником повышенной опасности, считают, что имеют право на компенсацию морального вреда, выразившегося в душевных страданиях, боли и мучениях, связанных с потерей сына и брата, также просят компенсировать затраты, понесенные в связи с похоронами.

Следует заключить, что, по сути, апелляционная жалоба не дала никаких результатов, поскольку в большинстве требований иска отказано. Как можно, сделать вывод психическая сторона, нравственные переживания не сыграли своей роли при вынесении судом решения о размере компенсации морального вреда. Основными причинами частичного удовлетворения апелляционного иска стали: 1) грубая неосторожность со стороны потерпевшего, 2) характер отношений заявителя и потерпевшего, - сугубо формально-процессуальные нормы, которыми в большей части представлен федеральный законодательный массив.

Тюменский областной суд в кассационном определении от 21 ноября 2011 г. по делу № 33-5882/2011 [160] рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по кассационной жалобе ответчика Департамента социального развития Тюменской области в лице представителя по доверенности С. на решение Центрального районного суда г. Тюмени от 05 октября 2011 года, которым постановлено:

«Исковое заявление И. к Департаменту социального развития Тюменской области о признании бездействия незаконным, обязанности выдать специальные талоны на право бесплатного получения проездных документов для проезда на железнодорожном транспорте на протезирование, взыскании компенсации морального вреда, удовлетворить в части.

Обязать Департамент социального развития Тюменской области выдать И. специальные талоны на право бесплатного получения проездных документов для проезда на железнодорожном транспорте на протезирование.

В остальной части иска отказать».

Определил:

решение Центрального районного суда г. Тюмень от 05 октября 2011 г. оставить без изменения, кассационную жалобу ответчика Департамента социального развития Тюменской области - без удовлетворения.

Особенностями возмещения морального вреда по этому делу, по мнению автора, стали:

- 1) недостаточность доказательной базы;
- 2) отсутствие надлежащего искового заявления и кассационной жалобы.

По мнению автора, суд нарушил, соблюдая формальную сторону процесса, права как человека, так и законодательство о защите прав инвалидов, оставив без изменения решения предыдущих судебных инстанций не только не компенсировал моральный вред в этом конкретном случае, но и сделал заочный пример, что подобные ситуации могут остаться безнаказанными и в других случаях нарушения законодательства субъектами, причастными к предоставлению услуг перевозки железнодорожным транспортом.

Нижегородский областной суд в определении от 9 августа 2011 г. по делу № 33-8229/2011 [163] рассмотрев в открытом судебном заседании по докладу судьи областного суда Крайневой Н.А. дело по кассационной жалобе представителя ОАО «Российские железные дороги» Б.А.О. на решение Ленинского районного суда г. Н. Новгород от 16 июня 2011 г. по иску Ч.Е.Л. к ОАО «Российские железные дороги» о возмещении вреда, причиненного здоровью, компенсации морального вреда определил:

Решение от 16 июня 2011 г. Ленинского районного суда г. Н.Новгород оставить без изменения, кассационную жалобу ОАО «Российские железные дороги» - без удовлетворения.

Кассационная жалоба оставлена без удовлетворения, несмотря на то, что она была связана с тяжелыми телесными травмами и частичной потерей трудоспособности, потерпевшую сторону представлял специалист-адвокат и

требования были оформлены должным образом. Можно сделать вывод о нежелании вышестоящих инстанций ставить под сомнение решение нижестоящих судов, даже если они идут в разрез с соблюдением законодательства о защите прав и свобод человека и гражданина.

С точки зрения многих юристов-правоведов и ученых, чтобы установить сумму компенсации необходимы специальный запас знаний, так как у любого отдельного случая есть свои отличительные черты. Человек – био-психо-социальный индивид, дисфункция хотя бы одной из основных составляющих его организма приводит к ухудшению (или нарушению) жизнеспособности всего организма.

Вследствие этого размер компенсации морального вреда будет равноценным, когда при оценивании в ходе судебного разбирательства назначена соответствующая экспертиза, в которой участвуют эксперты, владеющие специальными психологическими, медицинскими и прочими знаниями.

Сегодня для установления размера компенсации используются всевозможные методики, которые стремятся создать общую формулу, с использованием можно будет принимать в какой-то степени равные по размерам компенсации судебные решения по делам с аналогичными правонарушениями.

К примеру, российским ученым А. Эрделевским была рекомендована методика определения размера компенсации морального вреда, основанная на [101, с. 87]:

- презюмировании морального вреда – страданий, которые обязан ощущать «средний», «нормальный», рефлектирующий человек на противоправные к нему действия;
- определении базисного уровня размера компенсации страданий, вызванных нанесением тяжкого вреда здоровью, учитывается в размере 720 минимальных размеров заработной платы (заработок трудящегося за 10 лет);

– разработанной линейке соотношений размеров компенсации морального вреда на основе соотношений максимальных санкций норм Уголовного кодекса, предусматривающих ответственность за посягательство на аналогичные права человека;

– разработанной формуле, с помощью которой можно определять размер компенсации и которая учитывает критерии, которые должен принять во внимание суд при решении соответствующего вопроса. Эта формула имеет следующий вид:

$$D = d * f_v * i * c * (1 - f_s), \text{ где}$$

D (от англ. Damage – вред) – размер компенсации за моральный вред;

d (от англ. damage – вред) – размер компенсации презюмированного морального вреда;

f_v (англ. fault – вина, violator – причинитель вреда) – степень вины причиненного вреда, при этом $0 < f_v < 1$;

i (от англ. individual – индивидуальный) – коэффициент индивидуальных особенностей потерпевшего, при этом $0 < i < 2$;

c (от англ. circumstances – обстоятельства) – коэффициент учтения обстоятельств, заслуживающих внимания, при этом $0 < c < 2$;

f_s (от англ. fault – вина, survivor – пострадавший) – степень вины потерпевшего, при этом $0 < f_s < 1$.

Однако эти разработки все еще остаются теорией.

В судебной практике на сегодняшний день присутствуют примеры, когда суды различных инстанций по одному делу определяют размер возмещения морального вреда, который существенно разнится в абсолютном и в относительном значении. При этом, в судебных решениях не приводится такого обоснования размера возмещения морального вреда, которое было бы абсолютным и безапелляционным.

Выводы. В ст. 151 ГК содержится понятие «моральный вред». Полагаем, что здесь допущена законодательная ошибка, т.к. в данной статье

изложены только два способа проявления этого вреда, как страдания: 1) физические и 2) нравственные.

Из анализа ст. 1100 ГК РФ «Основания компенсации за причиненный моральный вред» обоснованием является:

1) моральный вред, нанесенный по причине нарушения личных нематериальных прав либо покушения на другие нематериальные блага;

2) незаконные решения, действия (бездействия) виновного в причинении вреда;

3) причинная зависимость противозаконного поведения и морального вреда;

4) вина нанесшего вред. Размер компенсации морального вреда относится к гражданско-правовому спору и его устанавливает суд.

В судебной практике на сегодняшний день присутствуют примеры, когда суды различных инстанций по одному делу определяют размер возмещения морального вреда, который существенно разнится в абсолютном и в относительном значении. При этом, в судебных решениях не приводится такого обоснования размера возмещения морального вреда, которое было бы абсолютным и безапелляционным. Необходимым выглядит разработка рекомендательной методики расчета морального вреда. Основой могла бы стать предложенная российским ученым А. Эрделевским методика определения размера компенсации морального вреда.

Выводы по 2-й главе

Для эффективной реализации всего механизма защиты прав потребителей как совокупности частноправовых инструментов выглядит необходимым реформирование значительного законодательного массива. Среди основных направлений, которые в первую очередь нуждаются в обновлении, можно выделить следующие: деликтное и договорное право:

1) доказывание убытков;

2) присуждение копеечных компенсаций морального вреда;

3) карательные убытки;

4) создание стимулов к досудебному урегулированию деликтных требований путем популяризации в обществе таких видов ответственности как моральная и социальная ответственность.

Закон «О защите прав потребителей» необходимо, по мнению автора:

- дополнить терминами «ущерб» и «убытки» и их определениями;
- понятие «ущерб» в законодательстве РФ шире понятия «убытки»;
- нужно разграничивать понятия «ущерб», «расходы», «убытки», так как они имеют различную правовую нагрузку.

Следует отличать понятие «имущественный вред» от понятия «имущественный ущерб». Важно отметить, что понятие «физические страдания» по своему содержанию контрастирует с понятием «физический вред» или «вред здоровью». Зачастую на практике в решениях суда и иных нормативно-правовых документах встречаются определения «упущенная выгода», «неполученные доходы», «неполученная прибыль», которые несут разную правовую нагрузку.

Автор считает, что наиболее рациональным было бы в целях усовершенствования механизма защиты прав потребителей четко определить и внести соответствующие дополнения, касающиеся упомянутых категорий к национально-правовому массиву.

В судебной практике пока, к сожалению, существуют неодинокимые примеры, когда размер возмещения морального вреда, различными судами не только в подобных делах, но и различными инстанциями по одному делу значительно различается как в абсолютном, так и в относительном значении. При этом, в судебных решениях не приводится такого обоснования размера возмещения морального вреда, которое было бы абсолютным и беспелляционным. Необходимым выглядит разработка рекомендательной методики расчета морального вреда. Основой могла бы стать предложенная российским ученым А. Эрделевским методика определения размера компенсации морального вреда.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В диссертации получили научную разработку вопросы защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг. В современных условиях формирования потребительского права в РФ и в РТ имеет важное значение не только для совершенствования национального законодательства, но и для познания сущности человека как субъекта гражданского права. Кроме обеспечения защиты прав человека – потребителя данное право как институт гражданского права во многом предопределяет состояние верховенства прав человека и правовой экономики. Функционирование данного института связано с уровнем правового просвещения предпринимателей, потребителей, а также устойчивости политической системы государства.

Важнейшими выводами работы являются:

1. Наиболее оптимальной периодизацией эволюции становления института защиты прав потребителей на территории ЕС является та, которая исходит из организационно-правового уклада на разных исторических этапах самого Европейского сообщества. Исходя из него, автор выделяет следующие этапы развития и становления вышеупомянутого института:

1) правовое регулирование защиты прав потребителей на национальном уровне, путем принятия отдельных единичных нормативно-правовых актов – конец 19-середина 20 в.;

2) в рамках ЕЭС – 1957-1991 гг. – развитие отдельной отрасли права (потребительского права ЕС);

3) 1992 – и до сих пор –усовершенствование существующего правового массива, создание условий для дальнейшей гармонизации законодательств стран-членов [6 - А].

2. Исходя из проведенного исследования, учитывая исторические, политические и правовые особенности становления и развития российского общества, диссертант считает целесообразным выделить следующие периоды становления механизма защиты прав потребителей, в нашей стране:

1) правовое регулирование защиты прав потребителей в дореволюционной России на базе единичных нормативно-правовых актов – конец XIX в. – 1917 г.;

2) правовое регулирование защиты прав потребителей, исходя из административно-командной правовой системы – 1919–1990 гг.;

3) современная нормативно-правовая система защиты прав потребителей – 1991 г. – по настоящее время [6 - А].

3. Работой считается деятельность, результаты которой имеют материальное выражение и могут быть реализованы для удовлетворения потребностей организаций или физических лиц, а услугой – деятельность, результаты которой не имеют материального результата, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности.

Обслуживание – длительный процесс конструктивного действия субъектов права в конкретный период времени, который ориентирован с целью удовлетворить запросы клиентов-потребителей посредством комплекса обязательных услуг всевозможного вида, которые введены на все время этой работы, и чье качество защищается в соответствии с законодательством РФ.

Частноправовая услуга – осуществление одним субъектом в пользу другого субъекта исходя из личных потребностей конкретных деяний либо исполнение конкретных деяний, в результате которых подразумевается получение предусмотренного сторонами позитивного результата, в основном материально выраженными, на добровольной и паритетной основе сторон, диспозитивности, безотлагательности, личного и финансового обязательства [3 - А].

4. Автор полагает уместным рассматривать механизм защиты прав потребителя частноправовых услуг как комплекс форм, методов, способов и средств юридического воздействия для защиты прав потребителей [5 - А] .

5. Закон «О защите прав потребителей» в одних случаях предусматривает право потребителя на возмещение убытков, а в других

случаях – на возмещение убытков в полном объеме. В обоих случаях законодатель имел в виду право потребителя на взыскание за указанные нарушения всех видов ущерба, с целью устранения возможного различного их понимания в судебной практике, по мнению автора, целесообразно было бы в Законе во всех случаях заменить термин «убытки» на термин «убытки в полном объеме», что будет соответствовать принципу полного возмещения убытков, закрепленному в ГК [5 - А].

6. Закон «О защите прав потребителей» необходимо, по мнению автора:

- дополнить терминами «ущерб» и «убытки» и их определениями; понятие «ущерб» в законодательстве РФ шире понятия «убытки»;
- нужно разграничивать понятия «ущерб», «расходы», «убытки», так как они имеют различную правовую нагрузку.

Следует отличать понятие «имущественный вред» от понятия «имущественный ущерб». Важно отметить, что понятие «физические страдания» по своему содержанию контрастирует с понятием «физический вред» или «вред здоровью». Зачастую на практике в решениях суда и иных нормативно-правовых документах встречаются определения «упущенная выгода», «неполученные доходы», «неполученная прибыль», которые несут разную правовую нагрузку.

Закон «О защите прав потребителей» необходимо дополнить отдельной статьей, которая осуществляла бы регламентацию отношений по возмещению морального вреда потребителям товаров, работ и услуг. В этой статье следует, в частности, указать, что «моральный вред», причиненный потребителю субъектами предпринимательской деятельности (производителем, продавцом, исполнителем) в результате нарушения его прав, которые предусмотрены договором, законом и иными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит возмещению по правилам, предусмотренным ГК [1 - А].

7. Есть достаточно оснований для вывода о необходимости повышения договорной дисциплины продавцов, производителей, изготовителей

(исполнителей). Является рациональным расширение круга оснований применения штрафной неустойки в дифференцированном размере со стороны продавцов, производителей, исполнителей за нарушения ими основных обязанностей по всем потребительским договорам [1 - А].

8. В судебной практике на сегодняшний день присутствуют примеры, когда суды различных инстанций по одному делу определяют размер возмещения морального вреда, который существенно разнится в абсолютном и в относительном значении. При этом, в судебных решениях не приводится такого обоснования размера возмещения морального вреда, которое было бы абсолютным и безапелляционным. Необходимым выглядит разработка рекомендательной методики расчета морального вреда. Основой могла бы стать предложенная российским ученым А. Эрделевским методика определения размера компенсации морального вреда [4 - А].

9. Сравнение структуры систем защиты прав потребителей разных стран позволяет утверждать, что идентичных систем не существует. Россия имеет право на развитие собственной системы защиты прав потребителей, которая бы отвечала современному социально-экономическому положению, уровню развития гражданского демократического общества [11 - А].

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Классифицируя права потребителя необходимо детально анализировать ее информационные права. Как известно, к основным правам и свободам человека и гражданина относится право на свободный поиск, получение, передачу, производство и распространение информации любым законным способом. Однако перечисление субъективных возможностей гражданина – получателя частноправовых услуг полностью не раскрывает информационную суть этих прав. Поэтому информационный аспект защиты прав потребителей нуждается в дополнительном исследовании.

2. Информация о вещах, работе и услугах в обязательном порядке должны содержать:

- указание стандартов и их соответствие перечисленным предметам прав потребителя;

- перечень основных потребительских характеристик предметов, в отношении продуктов питания – состав (перечень используемых при изготовления других продуктов питания и пищевых добавок), вес и объем ингредиентов, калорийность, соответствующая требованиям стандартов, ограничения применения при наличии каких-либо видов заболеваний;

- стоимость и условия приобретения услуг;

- гарантийные обязательства производителя;

- стандарты, параметры и порядок обеспечения безопасного и эффективного использования услуг;

- адрес исполнителя, уполномоченного им лица принять претензии потребителя.

В отношении услуг, которые подлежат обязательной сертификации, потребителю должна быть предоставлена информация по их сертификации.

Относительно услуг, которые при определённых условиях могут причинить опасность жизни, здоровью потребителя, исполнитель должен уведомить покупателей информацией о возможных видах и последствиях их действия.

Потребителю обязательна должна быть предоставлена информация о правилах оказания услуг. Данное право особо значимо при оказании интернет-услуг. К предмету взаимоотношений сторон относятся: предоставление доступа к сети, услуга электронной почты и рекламным услугам, администрирование и уступки доменных имён, отношения сторон по организации документооборота с использованием электронно-цифровой подписи. В этих отношениях интернет-услуги и передача информации дополняют друг друга.

3. Реализация права на судебную защиту во многом зависит от материально-правовых предписаний Закона РФ «О защите прав потребителей». Следуя понятиям, реализуемым в данном законе, защита прав потребителей в основном связана с отношениями граждан РФ или иностранных граждан, находящихся на территории РФ. Потребителем считается гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий, либо имеющий намерение приобрести или заказать услуги для личных потребностей, которые не связаны с предпринимательством.

При этом потребителями признаются лица без гражданства. Вследствие чего фактически обоснованным является определение «потребитель» через обозначение понятия «физическое лицо», т.к. оно более адекватное и признанное правовое явление в потребительских правоотношениях, чем понятие «гражданин».

В ст. 17 части первой ГК РТ от 30 июня 1999 г., № 802 [3], под понятием граждан (физлица) имелись в виду граждане РТ, граждане других государств и лица без гражданства. Положение ГК РТ распространялось на всех граждан, если иное не установлено законом или международными правовыми актами, признанными Таджикистаном.

В новом ГК РТ от 24 декабря 2022 г., № 1918 [2], этот вопрос урегулирован по-иному. Статья 17 называется «Понятие физического лица». В части первой которого таким лицом признается:

- граждане РТ;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства.

Таким образом, в трактовке этого понятие произошла не просто подмена предложений, а изменения наиболее существенное. Оно связано с тем, что понятие «физическое лицо» универсально, оно является продуктом эволюционного развития человека, обусловленное принципами гражданского права.

4. При этом в Законе РФ «О защите прав потребителей» необходимо уделять большое внимание механизму эффективного применения способов защиты этих прав. Среди которых есть способы, которые могут применяться только судом, это признание сделки недействительной, применение последствий недействительности сделок, последствий недействительности ничтожной сделки, компенсация морального вреда и т.п. Способы: взыскание неустойки, прекращение или изменение правоотношений и иные применяются или используются стороной правоотношения самостоятельно или в суде.

Признание оспариваемой сделки недействительной и применение последствий ее недействительности является эффективным способом защиты прав граждан-заказчиков тогда, когда исполнение объективного права на информацию о качестве услуг предваряет заключение сделки, а обретение информации служит одной из причин возникновения обязательства. ГК РТ предусматривает два основания к признанию сделки недействительной: если у должника отсутствует информация или ее недостаточность, либо представлена недостоверная информация. Имеются в виду нормы ст. 195-196 ГК РТ. Эти два основания являются основаниями для признания недействительности сделки.

В соответствии с ст. 195 ГК РТ сделка, заключенная при введении лица в заблуждение, что является достаточной уликой, вследствие чего суд вправе признать сделку недействительной по иску стороны, которая находилась под действием заблуждения. Немаловажным является сама природа сделки, в которой присутствуют детали заблуждения, соотношения либо особенностей ее предмета, существенно снижающие перспективы ее применения по назначению.

Под заблуждением трактуется неправильное, ошибочное представление потребителя – гражданина о характере и элементах совершаемой сделки. Например, потребитель – пациент врача по договору на оказание медицинских услуг получает рекомендации по оздоровительным процедурам, о побочных явлениях применение которых он не был осведомлен до заключения договора. В данном обязательстве заблуждение заказчика медицинской консультации возникло вследствие непредоставления объективной информации от врача.

Сделка, заключенная под влиянием обмана, насилия, угрозы, злонамеренного соглашения представителя одной стороны с другой стороной или стечения тяжелых обстоятельств также является недействительной (ст. 196 ГК РТ.).

Обман может выражаться в совершении активных действий (утверждение гарантированности выздоровления больного пациента, представление фальшивых УЗИ и т. п.), либо в сознательном бездействии, когда один участник сделки, осознавая, что другой ошибся, применит эту ошибку в своих интересах.

Так, заблуждение присутствует, когда гражданином-потребителем не получена информация о предмете сделки от исполнителя, или же получена искаженная информация от третьих лиц. Обман присутствует, когда заказчик услуг получил от исполнителя неверную информацию или же исполнитель был в курсе о заблуждении своего заказчика и не предотвратил это заблуждение.

5. С точки зрения обороноспособности, возможности доступа на соответствующий рынок информации, знаний, образования и других потребностей заказчика, можно услуги подразделить на три группы.

Первая группа состоит из услуг, не ограниченных в обороте. К ним относятся услуги, которые могут свободно передаваться или объективизацию от одного лица (услугодателя) к другому по закону или договору. Таких услуг подавляющее большинство. Это может быть система социально-значимых услуг: услуги связи, коммунальные услуги, ЖКХ и т. д.

Вторую группу составляют услуги, ограниченные в обороте. Эти услуги из-за существующих рисков или требований безопасности оказываются на рынке лишь при наличии соответствующих лицензии и разрешений, выданных уполномоченными органами власти. К таким услугам относятся образовательные, аудиторские, юридические услуги, услуги врачей и т. д.

Третья группа — это услуги, изъятые из оборота. Виды таких запрещенных услуг прямо закреплены в отраслевых законах. Например, услуги колдунов, таксистов или водителей, не имеющих разрешительных документов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ (ИСТОЧНИКОВ)

I. Нормативно-правовые акты

- [1]. Амстердамский договор 1997 г. [Электронный ресурс] //vasilieva.narod.ru/mu/csipfo/kpr/uide/amsterdamtr.htm. (дата обращения: 26.06.2017г.).
- [2]. Гражданский кодекс Республики Таджикистан. От 24. 12. 2022г., № 1918 [Электронный ресурс]. // Адлия: Централиз. банк правовой информации Республики Таджикистан. Версия 6.0. // М-во юстиции РТ. – Душанбе, 2025. – 1 электрон. опт. диск (CD - ROM). (дата обращения: 10.04.2024 г.).
- [3]. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994, № 51-ФЗ (ред. от 11.02.2013) [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 05.12.1994. – № 32.
- [4]. Гражданский кодекс РСФСР [Текст] // Ведомости ВС РСФСР. – 1964. – № 24. – ст. 407.
- [5]. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02. 1992г., №2300 - 1 [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 15.01.1996г. № 3. – ст. 140.
- [6]. Закон РФ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации». [Текст] // Российская газета. – № 95. от 05.05.2006 г.
- [7]. Закон РФ «О противодействии коррупции». [Текст] // Российская газета. – №266. – 30.12.2008 г.
- [8]. Закон РФ «Об иностранных инвестициях в Российской Федерации» [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 12.07.1999 г. – № 28. – ст. 3493.
- [9]. Закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». [Текст] // «Собрание законодательства РФ» – № 33. – 14.08.1995 г.
- [10]. Закон РФ «Об обжаловании в суд действий и решений». [Текст] // «Российская газета». – №89. – 12.05.1993 г.

[11]. Закон РФ «Об общественных объединениях» [Текст] // «Российская газета». – №100. – 25.05.1995 г.

[12]. Закон РФ 1994г. «О поставках продукции и товаров для государственных нужд». [Текст] // «Собрание законодательства РФ». – 10.07.1995 г. – №28.

[13]. Закон СССР «О печати и других средствах массовой информации». [Электронный ресурс] – Режим доступа: // <http://pravo.levonevsky.org/baza/s> (дата обращения: 26. 06. 2017г.).

[14]. Закон СССР 1991 г. «О защите прав потребителей». [Текст] // Ведомости СНД СССР и ВС СССР. – 1991. – № 24. – ст. 689.

[15]. Закон Швеции «О продаже потребителю» [Электронный ресурс] – Режим доступа: // loc.gov/law/help/guide/nations/sweden.php (дата обращения: 26. 06. 2017г.).

[16]. Конвенция о защите прав человека и основных свобод 1950 г. [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 08.01.2001 г. – №2. – ст. 163.

[17]. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.) (с учетом поправок, внесенных законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008г. – № 6-ФКЗ, от 30.12.2008. – № 7-ФКЗ [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 26.01.2009 – №4. – ст. 445.

[18]. Приказ Минфина РФ от 23.01.2009г., № 6н «Об утверждении Требований к соглашению о прямом возмещении убытков, порядка расчетов между страховщиками, а также особенностей бухгалтерского учета по операциям, связанным с прямым возмещением убытков» [Электронный ресурс] // (Зарегистрировано в Минюсте России 06.02.2009г., № 13271)

[19]. Налоговый кодекс РФ. Часть 1 от 31 июля 1998 г., № 146-ФЗ. [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 1998. – № 31. – ст. 3824.

[20]. О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам: Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 307. [Текст] // Собрание законодательства Российской Федерации от 5 июня 2006 г. – № 23.

[21]. Об утверждении правил оказания платных ветеринарных услуг: постановление Правительства РФ от 6 августа 1998 г. № 898. [Текст] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1998 г. – № 33. – ст. 4012.

[22]. Об утверждении правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, от 11 апреля 2001 г. № 290. [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 30.05.2001. – № 29. – ст. 2142.

[23]. Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и груз багажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности: постановление Правительства РФ от 2 марта 2005 г. № 111. [Текст] // Собрание законодательства Российской Федерации 2005 г. – №10. – ст. 851.

[24]. Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте: постановление Правительства РФ от 6 февраля 2003 г. № 72. [Текст] // Собрание законодательства Российской Федерации от 17 февраля 2003 г. №7. – ст. 646.

[25]. Об утверждении правил оказания услуг подвижной связи: постановление Правительства РФ от 25 мая 2005 г. № 328. [Текст] // Собрание законодательства Российской Федерации 2005. – № 22. – ст. 2133.

[26]. Основы гражданского законодательства Союза ССР и республик. [Текст] // Ведомости СНД и ВС СССР. – 26.06.1991 г. – № 26.

[27]. Постановление Президиума ВАС РФ по делу «Сигма-Смартс». [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://pravo.ru/doc/view/252/> (дата обращения: 26. 06. 2017г.).

[28]. План действий ЕС по защите прав и интересов потребителей на 1996-1998 гг. [Электронный ресурс] – Режим доступа: Official Journal L 243, 15.09.1999г.

[29]. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации» Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» от 20 декабря 1994 г., № 10. [Текст] // Российская газета. – № 29. – 08.02.1995 г.

[30]. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г., № 17. [Текст] // Бюллетень Верховного Суда РФ. – №9. – сентябрь, 2012 г.

[31]. Постановление Пленума ВС РФ от 20 декабря 1994г., №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда». [Текст] // Бюллетень ВС РФ. – 1995. – № 3. – ст. 9.

[32]. Постановление Правительства РФ от 8 октября 2012 г., № 1022 «Об утверждении Положения о лицензировании деятельности, связанной с оказанием услуг по трудоустройству граждан Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации». [Текст] // «Собрание законодательства РФ». – 15.10.2012. – № 42. – ст. 5713.

[33]. Постановления Правительства РФ от 25 мая 2005г., № 328 «Об утверждении правил оказания услуг подвижной связи», от 18 мая 2005 г. № 310. [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 30.05.2005. – № 22. – ст. 2133.

[34]. Резолюция 39/248 Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» от 9 апреля 1985 г. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.un.org/ru/ga/39/docs/39> (дата обращения: 26. 06. 2017г.).

[35]. Решение Комиссии ЕС «Новый стимул для политики защиты потребителей» от 23 июня 1986 г. [Текст] // Official JournalL. – 15.09.1999 г.

[36]. Свод Законов Российской империи. Устав торговый от 1653 г. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.osh.ru/pedia/history> (дата обращения: 26. 06. 2017г.).

[37]. Типовые правила обмена промышленных товаров, купленных в розничной торговой сети государственной и кооперативной торговли (утв. Приказом Минторга СССР, № 19, Госстандарта СССР, № 19, от 01.02.1974г.)

[Текст] // Бюллетень нормативных актов министерств и ведомств СССР. - № 9. – 1974.

[38]. Трудовой кодекс РФ. [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 07.01.2002 г. – №1 (ч. 1). – ст. 3.

[39]. Уголовный кодекс РФ. [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 17.06.1996 г. – № 25. – ст. 36

[40]. Уложение о наказаниях от 1845г. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.osh.ru/pedia/history> (дата обращения: 26. 06. 2017г.).

[41]. Устав Новгородского князя Всеволода 1136 г. [Электронный ресурс] – Режим доступа: // <http://www.osh.ru/pedia/history> (дата обращения: 26. 06. 2017г.).

[42]. Федеральный Закон от 3 апреля 1995 г. № 40-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности». [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 33. – ст. 3349.

[43]. Федеральный Закон РФ «О техническом регулировании». [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 30.12.2002. – № 52 (ч. 1). – ст. 5140.

[44]. ФЗ РФ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». [Электронный ресурс] // (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2025г.)

II. Монографии, учебники, учебные пособия

[45]. Александров, Н.Г. Право и законность в период развернутого строительства коммунизма [Текст] / Н.Г. Александров. – М., 1961. – 271 с.

[46]. Аминова, Ф.М. Правовое регулирование отношений, возникающих в результате применения вспомогательных репродуктивных технологий в Таджикистане: проблемы и перспективы: монография. [Текст] / Ф.М. Аминова. – Душанбе: РТСУ, 2022. – 314 с.

[47]. Баринов, Н.А. Права граждан по договору бытового заказа и их защита [Текст] / Н. Баринов. - Саратов, 1973. – 162 с.

[48]. Белякова, А.М. Имущественная ответственность за причинение вреда [Текст] / А.М. Беляков. – М.: Юрид, лит., 1979. – 112 с.

[49]. Бободжонзода, И.Х. Современные проблемы морально – этических норм и прав в медицине: монография [Текст] / И.Х. Бободжонзода. / Предисловие В.П. Сальникова - докт. юрид. наук, проф., академик РАЕН, Заслуженный деятель науки Российской Федерации. – Душанбе: Мубориз, 2022. – 460 с.

[50]. Болтуев, У.С. Защита прав потребителей по законодательству Республики Таджикистан: проблемы теории и практики [Текст] / У.С. Болтуев. // Под общей редакцией доктора юридических наук, профессора, Заслуженного юриста Республики Таджикистан Менглиева Ш.М. – Худжанд: Ношир, 2014. – 180 с.

[51]. Брагинский, М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Общие положения [Текст] / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. – М., 1997. – 546 с.

[52]. Брагинский, М.И., Витрянский, В.В. Договорное право. Книга третья: Договоры о выполнении работ и оказании услуг [Текст] / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. – М., 2002. – 1038 с.

[53]. Булатецкий, Ю.Е. Потребительское право: курс лекций [Текст] / Ю.Е. Булатецкий. – М., Норма, 2008. – 416 с.

[54]. Витрянский, В.В., Брагинский, М.И. Договорное право. Книга третья. Договоры о выполнении работ и оказании услуг [Текст] / В.В. Витрянский, М.И. Брагинский. – М., Статут., 2004. – 842 с.

[55]. Волженкин, Б.В. Коррупция [Текст] / Б.В. Волженкин. – СПб.: Санкт-Петербургский юрид. ин-т Генеральной прокуратуры РФ, 1998. – 44 с.

[56]. Гаюров, Ш.К. Личное информационное право граждан: проблемы гражданско – правового регулирования в Республике Таджикистан: монография. [Текст] / Ш.К. Гаюров. – М.: Спутник+, 2010. – 361 с.

[57]. Гражданское право. [Текст] // Под ред. Суханова Е.А. – Т.1. – М., 1998. – 720 с.

[58]. Гражданское право. Учебник. Часть III. [Текст] // Под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. – М., 2003. – 784 с.

- [59]. Гражданское право. Часть 2. [Текст] // Под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. – М., 1998. – 769 с.
- [60]. Грибанов, В. П. Осуществление и защита гражданских прав. [Текст] / В.П. Грибанов. – М., 2001. – 411 с.
- [61]. Гроций, Г. Энциклопедический словарь Брокгауза и Ефрона: в 86 томах (82 т. и 4 доп.). [Текст] / Г. Гроций. – СПб., 1890-1907. – 871 с.
- [62]. Даль, В. Толковый словарь великорусского языка. 2-е изд. Том IV. [Текст] / В. Даль. – М., 1882. – 683 с.
- [63]. Дергачев, В.А. Международные экономические отношения. [Текст] / В.А. Дергачев. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 368
- [64]. Европейский Союз. Консолидированные договоры. [Текст] / – Port-Royal, 1999. – С. 26.
- [65]. Егоров, К.Ф. Охрана прав потребителей в СССР и за рубежом. Так не пишут уже 15 лет. Это не ГОСТ [Текст] / К.Ф. Егоров. // Роль правовых средств в оптимизации действия хозяйственного механизма. – М., 1983. – 230 с.
- [66]. Жамен, С., Ларур, Л. Торговое право. [Текст] / С. Жамен, Л. Ларур. – М., 1993. – 51 с.
- [67]. Защита прав потребителей: нормативные акты, офиц. разъяснения, судебная практика, образцы документов. 3-е изд., доп. и перераб. [Текст] // Под. ред. Тихомирова М.Ю. – М.: Изд-во Тихомирова, 2007. – 237 с.
- [68]. Золотухин, А.В., Султонова, Т.И. Предпринимательское право Республики Таджикистан: учебник. [Текст] / А.В. Золотухин, Т.И. Султонова. – Душанбе: ЭР – граф, 2018. – 596 с.
- [69]. Имомова, Н.М. Система механизмов обеспечения юрисдикционных семейно – правовых способов защиты прав человека: монография. [Текст] / Н.М. Имомова. – Душанбе: РТСУ, 2022. – 142с.
- [70]. Кабалкин, А.Ю. Услуги в системе отношений, регулируемых гражданским правом. [Текст] // А.Ю. Кабалкин. – М., 2002. – 704 с.

[71]. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй [Текст] // Под ред. Т.Е. Абовой и А.Ю. Кабалкина. – М., 2004. – 489 с.

[72]. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части первой // Отв. ред. О.Н. Садиков. [Текст] – М., 2005. – 880 с.

[73]. Комментарий к Закону о защите прав потребителей. [Текст] // Под ред. О.Н. Зименковой, Т.Л. Левшиной, В.И. Тобиса, А.Е. Шерстобитова. – М., 1997. – 224 с.

[74]. Кочерга, А.И. Сфера обслуживания населения. [Текст] / А.И. Кочерга. – М., 1979. – 239 с.

[75]. Кротов, М.В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве. [Текст] / М.В. Кротов. – Л.: РИО ЛГУ, 1990. – 107 с.

[76]. Кулибанова, В.В. Маркетинг сервисных услуг. [Текст] / В.В. Кулибанова. – СПб.: Вектор, 2006. – 196 с.

[77]. Махмудов, М.А. Римское частное право: учебное пособие. [Текст] / М. А. Махмудов. – Душанбе: Эр – граф, 2013. – 174с.

[78]. Мейер, Д.И. Русское гражданское право. Ч. 2. [Текст] / Д.И. Мейер. – М.: Статут, 1997. – 290 с.

[79]. Менглиев, Ш. Восстановительные правоотношения в советском гражданском праве: учебное пособие. [Текст] / Ш. Менглиев. – Душанбе, 1986. – 117с.

[80]. Мирзозода, П.З. Правовые проблемы регулирования качества товаров, работ и услуг в законодательстве Республики Таджикистан: цивилистическое исследование: монография. [Текст] / П. З. Мирзозода. – Душанбе: Эр-граф, 2021. – 412 с.

[81]. Морис, Дрюон. Железный король // Цикл «Проклятые короли», книга первая. Пер. с фр. – Н. Жаркова. [Текст] / М. Дрюон. – М.: Прогресс, 1979 – 650 с.

[82]. Насурдинов, Э. С. Правовая культура: монография. // Отв. ред. Ф. Т. Тахиров. [Текст] / Э. С. Насурдинов. – М.: Норма, 2014. – 352с.

[83]. Новицкий, И.Б. Римское право. -Изд. 6-е, стереотипное. [Текст] / И.Б. Новицкий. – М., 1997 – 245 с.

[84]. Общее учение о деликтных обязательствах в советском гражданском праве: учебное пособие [Текст] / В.Т. Смирнов, А.А. Собчак. – Л.: ЛГУ, 1983. – 152 с.

[85]. Общее учение об обязательстве [Текст] / Л.А. Лунц, И.Б. Новицкий. – М.: Госюриздат, 1950. – 416 с.

[86]. Ожегов, С.И. Словарь русского языка. [Текст] / С.И. Ожегов. – М., изд. 10е. - Советская энциклопедия. – 1975. – 846 с.

[87]. Ойгензихт, В.А. Проблема риска в гражданском праве. [Текст] / В. А. Ойгензихт. –Душанбе: Ирфон, 1972. – 224 с.

[88]. Осаке, К. Сравнительное правоведение в схемах. Общая и Особенная части: Учеб. – практ. пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Дело, 2002. – 464 с.

[89]. Панарин, В.Я. Защита имущественных прав личности в уголовном процессе России. [Текст] / В.Я. Панарин. – М.: Юр-Книга, 2007. – 348 с.

[90]. Рахимов, М.З. Конечный результат предпринимательской деятельности: теория и правовое регулирование: монография. [Текст] / М. З. Рахимов. – Душанбе: Деваштич, 2007. – 294 с.

[91]. Рофиева, А.Х. Предпринимательское и коммерческое право: сборник учебных пособий. [Текст] / А. Х. Рофиева. – Худжанд: Ношир, 2024. – 428 с.

[92]. Садиков, О.Н. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации части первой (постатейный). [Текст] / О.Н. Садиков. – М., 2006. – 788 с.

[93]. Самадов, Б.О., Юсупов, М.А. Предпринимательское право: краткий курс. [Текст] / Б.О. Самадов., М.А. Юсупов. – Худжанд: Ношир, 2019. – 284 с.

- [94]. Сангинов, Д.Ш. Предпринимательская деятельность по оказанию социально – культурных услуг: проблемы правового регулирования: монография. [Текст] / Д.Ш. Сангинов. – Душанбе, 2019. – 320с.
- [95]. Сборник статей. – М.: Статут, 2001. – С. 54-68.
- [96]. Строгович М.С. Курс советского уголовного процесса / [Текст] М.С. Строгович – М.: Наука, 1968 – 469 с
- [97]. Суханов, Е.А. Гражданско-правовая ответственность. [Текст] / Е.А. Суханов // Гражданское право: В 2 т. – Т.1. – М., 1998. – 785 с.
- [98]. Тархов, В.А. Ответственность по советскому гражданскому праву. [Текст] / В.А. Тархов. – Саратов: Изд-во Саратовского ун-та, 1978. – 124 с.
- [99]. Толковый словарь русского языка. Т. IV. [Текст] // Под ред. Д.Н. Ушакова. – М., 2000. – 604 с.
- [100]. Усманов, О. Становление советского гражданского права в Таджикистане: монография. [Текст] / О. Усмонов. – Душанбе: Ирфон, 1973. – 157с.
- [101]. Эрделевский, А.М. Моральный вред и компенсация за страдания: научно-практическое пособие. [Текст] / А.М. Эрделевский. – М.: БЕК, 1998. – 188 с.
- [102]. Anson.Punitive damages [Текст] // W.-p. press, 2009. – 334 p.
- [103]. Fact Sheets of the European Union. Directorate-General for Research. [Текст] – European Communities, 1998. – 341 p.
- [104]. G. Breinwik. Legal reform [Текст] // W.-p. press, 2011.- 423 p.
- [105]. Howells G. and Wilhelmsson T. EC Consumer Law. [Текст] – Dartmouth: Asgate, 1997. – 279 p.
- [106]. Kraemer L. On the Interrelation Between Consumer and Environment Policies in the European Community [Текст] // Journal of Consumer Policy. – 1993. – 412 p.
- [107]. Kendall V. EC Consumer Law. [Текст] - UK: Chancery Law Publishing, 1994. – 158 p.

[108]. Weatherill S. EC Consumer law and policy. [Текст] - London: Addison Wesley Longman Ltd., 1997. – P. 12-54.

[109]. Enhancing the Legal Position of the European Consumer [Текст] / Editor: Dr. Julian Lonbay. – GB.: BIICL, 2009. – 270 p.

III. Статьи и доклады

[110]. Алексеев, С.С. Односторонние сделки в механизме гражданско-правового регулирования [Текст] / С.С. Алексеев. // Антология уральской цивилистики, 1925-1989. Сборник статей. – М.: Статут, 2001. – С. 54-68.

[111]. Богдан, В.В. Самозащита права как способ защиты прав потребителей в сфере торговли [Текст] / В.В. Богдан. // Юрист. – №2. – 2003. – С. 25-27.

[112]. Васильева, М. Возмещение вреда, причиненного здоровью граждан неблагоприятным воздействием природной среды [Текст] / М. Васильева. // Законность. – 2005. – № 7. – С. 30-36.

[113]. Волочанская, Л. Определить в законе форму и содержание договора оказания образовательных услуг [Текст] / Л. Волчанская. // Российская юстиция. – № 9. – 2002. – С. 33-34

[114]. Егоров, К.Ф. Охрана прав потребителей в СССР и за рубежом. Так не пишут уже 15 лет. Это не ГОСТ [Текст] / К.Ф. Егоров. // Роль правовых средств в оптимизации действия хозяйственного механизма. – М., 1983. – 230 с.

[115]. Жукова, Т.В. Проблемы договорного регулирования возмездного оказания образовательных услуг [Текст] / Т.В. Жукова. // Юрист. – №8. – 2003. – С. 3-7.

[116]. Индюков, Н.П. Услуга как объект гражданского правоотношения. [Текст] / Н.П. Индюков // Проблемы права социалистической государственности и его социального управления. – Свердловск, 1978. – С. 31 – 37.

[117]. Исмоилов, Ш. М. О целях земельного регулирования. [Текст] / Ш. М. Исмоилов. // «Правовое просвещение: экономико – правовые вопросы

землепользования»: матер. респ. конф. (11 мая 2024г.). // Под ред. доктора юридических наук, проф. Исмоилова Ш. М. – Душанбе: Мехроч – граф, 2024. – С. 25 – 42.

[118]. Косова, О.Ю. Семейный кодекс Российской Федерации и некоторые вопросы регулирования брачно-семейных отношений. [Текст] / О.Ю. Косова. // Правоведение. – 1996. – № 2. – С. 46-53.

[119]. Мавлоназарзода, О.А. Некоторые вопросы рекламы в правовом регулировании. [Текст] / О.А. Мавлоназарзода. // Правовая жизнь. – Душанбе, Типография ТНУ, 2024. – № 4 (48). – С. 34-46.

[120]. Малеин, Н.С. О моральном вреде. [Текст] / Н. С. Малеин. // Государство и право. – 2002. – № 3. – С. 32-39.

[121]. Муртазозода, Дж. С. Принципы и предпосылки семейного предпринимательства в Таджикистане: на примере дехканских (фермерских) хозяйств. [Текст] / Дж. С. Муртазозода. // «Правовое просвещение: экономико – правовые вопросы землепользования»: матер. респ. конф. (11 мая 2024г.). // Под ред. доктора юридических наук, проф. Исмоилова Ш. М. – Душанбе: Мехроч – граф, 2024. – С. 42-57.

[122]. Накушнова, Е.В. Особенности правового регулирования договора возмездного оказания услуг. [Текст] / Е.В. Накушнова. // Нотариус. – 2007. – № 2. – С. 13-17.

[123]. Об обманных действиях и фальсификации товаров и услуг. Закон Франции № 83-660 от 21 июля 1983 года [Текст] // Гражданское, торговое и семейное право капиталистических стран. Сборник нормативных актов: Обязательственное право. – 21.08.1983. – № 83. – ст. 2145.

[124]. Пестрикова, А.А. Проблемы договора о суррогатном материнстве. [Текст] / А. А. Пестрикова. // Законность. – 2006. – №2. – С. 14-17.

[125]. Рахмилович, В.А. О противоправности как основании гражданской ответственности [Текст] / В. А. Рахмилович. // Советское государство и право. – 1964. – № 3. – С. 53-62.

[126]. Родионов, А.А. Понятие способов защиты прав при исполнении договорных обязательств [Текст] / А. А. Родионов. // Юрист. – 2001. – №9. – С. 36-39.

[127]. Ситдикова, Л.Б. Информационная услуга: проблемы определения и классификации [Текст] / Л.Б. Ситдикова. // Юридический мир. – 2008. – № 4. – С. 43-48.

[128]. Соловьев, А., Яковенко, С.О распространении действия Закона «О защите прав потребителей» на отношения, возникающие из договора банковского вклада [Текст] / А. Соловьев, С. Яковенко. // Хозяйство и право. –1997. – № 12. – С. 134-138.

[129]. Степанов, Д. Услуги как объект гражданских прав [Текст] / Д. Степанов. // Российская юстиция. – 2000. – № 2. – С. 18-21.

[130]. Сулаймонов, Ф. С. Проблемы науки гражданского права Республики Таджикистан. [Текст] / Ф. С. Сулаймонов. //Национальная правовая система Республики Таджикистан и стран СНГ: анализ тенденций и перспектив развития. VII межд. научно – практ. конф., посвя. 25 – летию Конституции Республики Таджикистан. – Душанбе, 31. 10. 2019г. – Душанбе, РТСУ, 2019. – С. 322 – 325.

[131]. Сулейманов, М.К. Хозяйственно-посреднические договоры услуг [Текст] / М. К. Сулейманов. // Советское государство и право. – 1973. – № 3. – С. 50-55.

[132]. Султонова, Т.И. Свобода договора и пределы императивности гражданско – правовых норм в законодательстве Республики Таджикистан. [Текст] / Т. И. Султонова. // Правовая жизнь. – Душанбе, Типография ТНУ, 2020. – № 2 (30). – С. 160-166.

[133]. Тагайназаров, Ш. Т. Медицинские услуги – объект гражданско – правового регулирования. [Текст] / Ш. Т. Тагойназаров. // Вестник цивилистики. – Душанбе, 2009. – № 1. – С. 4 – 13.

[134]. Фогельсон, Ю. Несправедливые (недобросовестные) условия договоров [Текст] / Ю. Фогельсон // Хозяйство и право. – 2010. – №10. – С. 29-55.

[135]. Шаблова, Е.Г. Договоры возмездного оказания услуг: практика исполнения. [Текст] / Е.Г. Шаблова. // Право и экономика. – 2002. – № 10. – С. 35-40.

[136]. Шешенин, Е.Д. Основные особенности договоров, направленных на оказание услуг [Текст] / Е.Д. Шешенин. // Хозяйство и право. – 1977. – №2. – С. 39-44.

[137]. Hondius, E. H. Contract Law and Unfair Contract Terms [Текст] // Summer Programme in European Community Consumer Law. – Louvain-la-Neuve: Centre de Droit de la Consommation, 1991. – 268 p.

[138]. Mortelmans, K. Minimum Harmonization and Consumer Law [Текст] // European Consumer law Journal. –1988. – № 3.-P.8 – 17.

[139]. Thain, G.J. The E.C. Council Directive on Unfair Terms in Consumer Contracts [Текст] // Consumer Law Journal. – 1994. – Vol.2. – №.4. – P.121 -130.

IV. Диссертации и авторефераты

[140]. Азизов, У. А. Эволюция институтов преступления и наказания на территории исторического и современного Таджикистана: историко – правовое исследование: дис. ... д-ра юрид. наук: 12. 00. 01 [Текст] / Азизов Убайдулло Абдуллоевич. – Душанбе, ТНУ, 2015. – 413с.

[141]. Болтуев, У.С. Защита прав потребителей по законодательству Республики Таджикистан: проблемы теории и практики: автореф. дис ... канд. юрид. наук: 12.00.03 [Текст] / Болтуев Умеджон Самадович. – Душанбе, 2024. – 27с.

[142]. Бунина, С.Г. Юридическое обеспечение защиты прав потребителей (историко-правовое исследование): дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.01. [Текст] / Бунина Сона Григорьевна. – М., 2009. – 180 с.

[143]. Вершинин, А.П. Способы защиты гражданских прав в суде: автореф. дис. ... в виде научного доклада...д-ра юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Вершинин Александр Павлович. – СПб, 1998. – 58 с.

[144]. Горшунов, Д.Н. Нормы частного права и их реализация: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Горшунов Денис Николаевич. – Казань, 2003. – 219 с.

[145]. Карелина, С.А. Механизм правового регулирования отношений несостоятельности (банкротства): дис. ... докт. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Карелина Светлана Александровна. – М., 2008. – 638с.

[146]. Меликов, У.А. Правовой режим объектов гражданских прав в Интернете: автореф. дис. на соискание учен. степени д.- ра юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Меликов Умрилло Асадуллоевич. – Душанбе, 2019. – 48 с.

[147]. Мирошник, А.В. Возмездное оказание услуг в гражданском праве России: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Мирошник Александр Витальевич. – Саратов, 2003 – 172 с.

[148]. Пучков, Е.А. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Пучков Евгений Александрович. – М., 2006. – 24 с.

[149]. Пучков, Е.А. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Пучков Евгений Александрович. – М., 2006. – 146 с.

[150]. Ситдикова, Л.Б. Правовое регулирование отношений по возмездному оказанию услуг: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Ситдикова Любовь Борисовна. – Казань, 2002. – 169 с.

[151]. Шабль, Б.А. Права потребителей при выполнении работ (оказании услуг) и их защита: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Шабль Богдан Александрович. – Омск, 1999. – 189 с.

[152]. Шерстобитов, А.Е. Гражданско-правовая охрана прав потребителей: дис. ... д-ра. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Шерстобитов Андрей Евгеньевич. – М., 1992. – 330 с.

V. Электронные источники [Электронный ресурс]

[153]. Псковская Судная грамота [Электронный ресурс] – Режим доступа: //osh.ru/pedia/history/s/Pskov (дата обращения: 26. 06. 2017г.).

[154]. Решения Европейского суда по правам человека против России [Электронный ресурс] // <http://www.espch.ru/content/category/11/25/> (дата обращения: 26. 06. 2017г.).

VI. Материалы судебной практики

[155]. Дело № 2-1460/2013[Электронный ресурс] // <http://base.consultant.ru>(дата обращения: 26. 09. 2017г.).

[156]. Дело № 2-446/12 [Электронный ресурс] // 31.nvg.msudrf.ru/modules.php?name=map (дата обращения: 26. 09. 2018г.).

[157]. Дело № 2-783-2012 [Электронный ресурс] // <http://3nev.svd.msudrf.ru> (дата обращения: 26. 09. 2017г.).

[158]. Дело № 2-796/2012 [Электронный ресурс] // <http://www.gcourts.ru/case/11598370> (дата обращения: 26. 09. 2017г.).

[159]. Дело № 33-1670АП/2012г. [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 26. 09. 2017г.).

[160]. Дело № 33-5882/2011[Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 26. 09. 2017г.).

[161]. Дело № 33-590 от 23 января 2013[Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 26. 09. 2017г.).

[162]. Дело № 33-8048/2012 [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 26. 09. 2017г.).

[163]. Дело № 33-8229/2011 [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 26. 09. 2017г.).

[164]. Дело № 33-9681/2013 [Электронный ресурс] // <http://base.consultant.ru> (дата обращения: 26. 09. 2017г.).

[165]. Дело №: 33-6158/2013[Электронный ресурс] // <http://base.consultant.ru>(дата обращения: 26. 09. 2017г.).

ПЕРЕЧЕНЬ

НАУЧНЫХ ПУБЛИКАЦИЙ СОИСКАТЕЛЯ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ

I. Научные статьи, опубликованные в рецензируемых научных журналах, рекомендованных Высшей аттестационной комиссии при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации и Высшей аттестационной комиссии при Президенте Республики Таджикистан:

[1 - А]. Тен, Р.И. О некоторых пробелах правового регулирования защиты прав потребителей в сфере оказания услуг сотовой связи [Текст] / Р. И. Тен. // Образование. Наука. Научные кадры. – 2012. - № 9. – С. 48 – 51. -ISSN 2073 – 3305.

[2 - А]. Тен, Р.И. Роль неустойки в регулировании отдельных договорных обязательствах (на примере договорных обязательств в процессе оказания потребительских услуг) [Текст] / Р. И. Тен. // Вестник Московского университета МВД России. – 2013. - № 7. – С. 152 – 154. - ISSN 2073 – 0454.

[3 - А]. Тен, Р.И. Понятие категории «услуга» и ее соотношение с категорией «работа» [Текст] / Р. И. Тен. // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса.- 2013 - № 3 (24) – С. 280 - 283. -ISSN 1990 – 536X.

[4 - А]. Тен, Р.И. Возмещение убытков, причиненных потребителям частноправовых услуг [Текст] / Р. И. Тен. // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. – 2015. – № 1 (30). – С. 266 – 270. -ISSN 1990 – 536X.

[5 - А]. Мирзозода, П. З., Тен, Р. И. Индивидуально определенные возможности потребителя: некоторые вопросы гражданско – правового регулирования [Текст] / П. З. Мирзозода, Р. И. Тен. // Правовая жизнь. – Душанбе: Типография ТНУ, 2024. - № 3 (47). – С. 92 – 101. -ISSN 2307 – 5198.

II. Научные статьи, опубликованные в других изданиях:

[6-A]. Тен, Р.И. Становление и развитие института защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг в советской и современной России [Текст] / Р. И. Тен. // Наука и современность – 2010: сб. матер. IV межд. научно-практ. конф.: в 2-х частях. Часть 2. – 7 июля 2010г. // Под общ. ред. С.С. Чернова. – Новосибирск: НГТУ, 2010. – С. 366 – 372. - ISBN 978 – 5 – 7782 – 1443 – 9.

[7-A]. Тен, Р.И. Определение категории «услуга»/«частноправовая услуга» понятийного ряда «защита прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг» [Текст] / Р. И. Тен. // Законность и правопорядок в современном обществе: сб. матер. III межд. научно-практ. конф.- 12 марта 2011г. // Под общ. ред. С.С. Чернова. – Новосибирск: НГТУ, 2011. – С. 109 – 113. – ISBN 978 – 5 – 7782 – 1567 – 2.

[8-A]. Тен, Р.И. Соотношение понятий «частноправовая услуга» и «обслуживание» [Текст] / Р. И. Тен. // Законность и правопорядок в современном обществе: сб. матер. XIII межд. научно-практ. конф. – 30 апреля 2013г. // Под. общ. ред. С.С. Чернова. – Новосибирск: СИБПРИНТ, 2013. – С. 74 – 79. - ISBN 978 – 5 – 94301 – 431- 4.

[9-A]. Тен, Р.И. Некоторые вопросы правовой защиты потребителей в сфере оказания услуг [Текст] / Р.И. Тен // Проблемы регулирования частноправовых отношений на современном этапе: сб. статей по матер. Всероссийской научно-практ. конф. - 26 апреля 2013 г. // Под общ. ред. В.П. Очередыко, К.Г. Сварчевского. - Спб: Северо-Западный филиал ФГБОУВПО «Российской академии правосудия», 2013. - С. 217 – 223. - ISBN 97859063034.

[10-A]. Тен, Р.И. Эволюция защиты прав потребителей в Европейском Союзе. [Текст] / Р.И. Тен. / Права человека: теоретические и практические аспекты: матер. межд. научно – теорет. конф., посв. Международному дню прав человека, 30 – летию принятия Конституции Республики Таджикистан и объявления 2024 года «Год правового просвещения». - 6. 12. 2024г. – Душанбе: Сомон Принт, 2024. – С. 459 – 469.- ISBN 978 – 9 – 99859-78.