

# **ТАДЖИКСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УДК: 347. 1 (575. 3)

ББК: 67. 400. 7 (2Т)

Т- 33

На правах рукописи

**ТЕН РУСЛАН ИГОРЕВИЧ**

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

### **АВТОРЕФЕРАТ**

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

**Душанбе – 2025**

**Диссертация выполнена на кафедре гражданского права юридического факультета Таджикского национального университета (далее – ТНУ.).**

**Научный консультант:** **Мирзозода Парвон Зайналобуди́н** – доктор юридических наук, профессор кафедры предпринимательского и коммерческого права, декан юридического факультета ТНУ

**Официальные оппоненты:** **Меликов Умрилло Асадуллоевич** – доктор юридических наук, профессор кафедры права факультета права и таможи Международного университета туризма и предпринимательства Таджикистана

**Рофиева Азиза Хамдамовна** – кандидат юридических наук, доцент кафедры предпринимательского и международного права Таджикского государственного университета права, бизнеса и политики (г.Худжанд)

**Ведущее учреждение:** **Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования «Российско – Таджикский (Славянский) университет»**

Защита диссертации состоится 30 сентября 2025 года в 11<sup>00</sup> часов на заседании диссертационного совета 6D.KOA-018 при ТНУ (734025, г. Душанбе, ул. Буни Хисорак, зал диссертационного совета юридического факультета).

С диссертацией можно ознакомиться на сайте [www.tnu.tj](http://www.tnu.tj) и в Центральной научной библиотеке ТНУ по адресу: 734025, г. Душанбе, пр. Рудаки 17.

Автореферат разослан: «\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 года.

**Учёный секретарь диссертационного совета,**

**кандидат юридических наук, доцент**



**Кодиров Н.А.**

## 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.

Российское законодательство, регулирующее защиту прав потребителей, находится в постоянном развитии, адаптируясь к современным реалиям. Федеральный закон от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции от 08.08.2024 года) [1, ст. 140] претерпел значительные изменения, которые требуют глубокого изучения. В последние годы сформировался целостный правовой институт потребительского права, создающий основу для эволюции отношений, в которых участвуют граждане как потребители. В законодательство были интегрированы новые юридические механизмы, направленные на усиление защиты прав потребителей. Однако многие аспекты этого института, особенно в контексте частноправовых услуг, остаются недостаточно исследованными с научной точки зрения.

С введением обновленного Гражданского кодекса РФ возник вопрос о взаимодействии общих и специализированных норм, регулирующих гражданско-правовые отношения с участием потребителей. Эта проблема подчеркивает необходимость дальнейшего анализа для обеспечения гармоничного применения законодательства.

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 одно 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 [2, с. 271], С.С. Алексеева [33, с. 54-68], А.М. Беляковой [4, с. 112], В.В. Богдана [34, с. 25-27], М.И. Брагинского [6, с. 546], [7, с. 1038], Ю.Е. Булатецкого [8, с. 416], С.Г. Бунина [55, с. 180], В.В. Витрянского [9, с. 842], Л. Волочанской [35, с. 33-34], Д.Н. Горшунова [56, с. 219], В.П. Грибанова [11, с. 411], К.Ф. Егорова [36, с. 230], С. Жамен [12, с. 51], Т.В. Жукова [37, с. 3-7], Н.П. Индюкова [38, с. 31-37], О.Ю. Косовой [40, с. 46-53], А.И. Кочерги [15, с. 239], М.В. Кротова [16, с. 107], В. Кулибанова [17, с. 196], Д.И. Мейер [19, с. 290], А.В. Мирошника [58, с. 172], Е.В. Накушнова [43, с. 13-17], К. Осаке [24, с. 464], Е.А. Пучкова [59, с. 146], А.А. Родионова [44, с. 36-39], О.Н. Садикова [27, с. 788], Д. Степанова [45, с. 18-21], М.К. Сулейманова [47, с. 50-55], Ю. Фогельсона [50, с. 29-55], Б.А. Шабля [60, с. 189], Е.Д. Шешенина [51, с. 39-44], А.Е. Шерстобитова [61, с. 330], А.М. Эрделевского [31, с. 188], S. Weatherill [52, с. 12-54], V Kendall [32, p. 158] и др.

Автор с признанием относится к трудам учёных-правоведов РТ, поэтому в диссертационном исследовании были использованы труды У.А. Азизова (У.А. Азизода) [53, с. 413], Ф.М. Аминовой [3, с.

314], И.Х. Бободжонзода [5, с. 460], У.С. Болтуева [54, с. 27], Ш.К. Гаюрова (Ш.К. Гаюрзода) [10, с. 361], А.В. Золотухина [13, с. 596], Ш.М. Исмаилова [39, с. 25-42], Н.М. Имомовой [14, с. 142], Ш. Менглиева [20, с. 117], М.А. Махмудзода [18, с. 174], Дж.С. Муртазозода [42, с. 42-57], П.З. Мирзозода [21, с. 412], У.А. Меликова [57, с. 48], О.А. Мавлоназарзода [41, с. 34-46], Э.С. Насурдинова (Э.С. Насриддинзода) [22, с. 352], В.А. Ойгензихт [23, с. 224], Т.И. Султоновой [48, с. 160-166], Д.Ш. Сангинова, (Д.Ш. Сангинзода) [29, с. 320], Ф.С. Сулаймонова [46, с. 322-325], Б.О. Самадова [28, с. 284], Ш. Тагайназарова [49, с. 4-13], О.У. Усмонова [30, с. 157], М.З. Раҳимова (М.З. Рахимзода) [25, с. 294], А.Х. Рофиевой [26, с. 428] и др., которые внесли огромный вклад в формирование 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** входят:

- 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 внутригосударственные правовые нормы, регулирующие правоотношения, возникающие в связи с защитой прав потребителей в сфере частноправовых услуг, существующие научные подходы к этой проблеме 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 Стремоухова – 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 законодательства 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 частногоправовых 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 частногоправовых 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 содействовать 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 частных правовых 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 ст. 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 соответствует 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 ФГБОУ ВПО «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 ученой степени. Общий объем диссертации составляет 172 страниц компьютерного набора.

## **ОСНОВНЫЕ ЧАСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ (КРАТКОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ)**

Во введении диссертационного исследования раскрыта его актуальность, проанализирована степень разработанности выбранной темы, установлена связь работы с научными программами и направлениями. Определены цель, задачи, объект и предмет исследования, а также обозначены его этапы, географический охват и временные рамки. Описаны теоретические основы и методологический подход, использованные в работе, а также нормативная база и эмпирические данные, на которых строится анализ. Подчеркнута научная новизна исследования, его теоретическая ценность и практическая применимость. Подтверждена достоверность полученных результатов, их соответствие требованиям научной специальности, а также личный вклад автора в разработку темы. Приведены сведения об апробации результатов, их внедрении и публикациях по теме исследования. Завершает введение описание структуры и объема диссертации.

Первая глава диссертации – **«Защита прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг как проблема гражданского права»** – посвящена истории формирования и развития потребительских права и ее защиты в гражданском праве. По мнению соискателя, комплексных частноправовых исследований, которые бы рассматривали эволюцию становления механизма защиты прав потребителей, в РФ почти нет. В целях анализа возможных путей совершенствования 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 первом параграфе первой главы – **«Эволюция защиты прав потребителей частноправовых услуг в России и Европе: сравнительно-правовой анализ»** – раскрыты общие черты и особенности исторического развития защиты прав потребителей частноправовых услуг в РФ и Европе.

В дореволюционной России существовали нормы, регулирующие вопросы защиты прав потребителей. Они находились в Псковской судной грамоте, в Уставе торговом от 1653г. (ст. 739, 740-749), в Уложении о наказаниях от 1845г. (ст. 1175) и других актах.

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.

Политика современной 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 Европе законодательство о защите прав потребителей в частноправовой сфере начало развиваться с принятием некоторыми странами отдельных законов, регулирующих отношения в исследуемой сфере гражданского оборота. 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. 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».

Во втором параграфе первой главы, посвященном анализу понятийного аппарата **«Защиты прав потребителей в сфере частноправовых услуг»**, показано, что обеспечение эффективной защиты прав потребителей требует четкого понимания терминов, связанных с реализацией гражданских прав и выполнением соответствующих обязанностей.

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», потребителем признается гражданин, который приобретает или использует услуги исключительно для личных, семейных, бытовых или иных целей, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Права потребителей классифицируются на основные и дополнительные. Их возникновение зависит от наличия или отсутствия правонарушения, которое служит основанием для защиты прав. К первой группе относятся права, существующие независимо от нарушений, такие как доступ к полной информации об услуге. Ко второй группе принадлежат права, реализуемые только при наличии противоправных действий контрагента, например, замена некачественного товара или компенсация причиненного ущерба. С точки зрения правовой природы, права потребителей условно делятся на частноправовые, регулирующие отношения между сторонами, и публично-правовые, связанные с государственным регулированием.

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.

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: частноправовые услуги нацелены удовлетворить свои собственные потребности (защита личной безопасности, обеспечение экономической выгоды частных лиц, организаций и т. д.); процесс предоставления частноправовых услуг осуществляется посредством смешанного частного и государственно-правового управления; 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; оказание частноправовых услуг связано с индивидуальной материальной ответственностью.

Защита прав потребителей в сфере частноправовых услуг осуществляется через взаимодействие государственных структур, общественных объединений и самих граждан. Этот процесс направлен на восстановление справедливости путем компенсации ущерба, предоставления финансовых выплат и устранения препятствий для дальнейшей реализации прав потребителей в данной области.

В третьем параграфе первой главы, посвященном **«Нормативно-правовому регулированию защиты прав потребителей при оказании частноправовых услуг»**, анализируются ключевые источники, формирующие нормативную основу потребительских отношений в этой сфере. Особое внимание уделяется международным стандартам. Так, 9 апреля 1985 года Генеральная Ассамблея ООН приняла Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Резолюция 39/248). В этом документе подчеркивается, что правительства стран-участниц обязаны создавать и поддерживать эффективную систему, обеспечивающую разработку, внедрение и контроль политики защиты прав потребителей. Такая система рассматривается как важный элемент решения глобальных вызовов, стоящих перед мировым сообществом.

- 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.).

Указанный закон регулирует взаимодействия между гражданами-потребителями и предпринимателями (продавцами) в процессе приобретения товаров, выполнения работ или оказания услуг, направленных на удовлетворение личных и бытовых нужд.

Его действие не распространяется на юридические лица, а также на физические лица, если они приобретают товары, заказывают работы или услуги для целей, связанных с предпринимательской деятельностью, а не для личного пользования.

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 (ст. 4 Закона). Подобное формулирование закреплено также в ст. 468 ГК – на первом месте при определении качества стоит договор.

В процессе исследования автором 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.

Вторая глава диссертационного исследования, озаглавленная **«Механизм защиты прав потребителей в сфере оказания частноправовых услуг»**, сосредоточена на изучении возможностей

обращения за поддержкой к органам, за защиту прав потребителей, специализированным надзорным структурам, контролирующим отдельные секторы экономики, а также к судебным инстанциям, которые играют ключевую роль в разрешении споров.

В первом параграфе данной главы, названном «Понятие механизма и элементы защиты прав потребителя», подчеркивается, что структура правового регулирования частноправовых отношений, включая потребительские как их разновидность, включает несколько элементов. Во-первых, это нормативные акты, определяющие особенности воздействия на гражданские отношения с участием потребителей. Во-вторых, договорные связи, направленные на обеспечение некоммерческих интересов потребителей, которые формируются на основе соглашений между предпринимателями и физическими лицами – потребителями. В-третьих, действия сторон по выполнению условий таких соглашений, выраженные в самостоятельных контрактах или иных документах, связанных с реализацией договорных обязательств. Наконец, в-четвертых, меры, предпринимаемые потребителем для защиты своих прав в случае их нарушения, а также решения судов или иных органов, применяющих принудительные меры, включая санкции для нарушителей.

**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.

В. П. Грибанов не дает четкого определения термина «форма защиты», однако раскрывает его правовую природу и внутреннее устройство. По его мнению, особенность формы защиты заключается в уникальном порядке рассмотрения конфликтов. Он предлагает различать исковую защиту, осуществляемую в судебном процессуальном порядке, административные механизмы защиты гражданских прав, а также общественно-правовые способы, характерные для деятельности общественных организаций, занимающихся разрешением гражданско-правовых споров.

А. П. Вершинин уточняет, что средство защиты — это начальный шаг, запускающий процесс защиты права, форма защиты – это порядок или тип юрисдикционной деятельности, а способ защиты – завершающий этап этого процесса.

Форма защиты определяется как совокупность согласованных мер, направленных на охрану субъективных прав и законных интересов, оформленных в определенном процессуальном порядке. Д. Н. Горшунов рассматривает механизм защиты как систему процессов, обеспечивающих достижение цели защиты прав.

Определение формы защиты прав потребителей сопряжено с рядом трудностей. В частности, при нарушениях прав, включая сферу предоставления услуг, возникают сложности с выбором подходящего порядка и способа защиты. Потребитель может обратиться в суд для защиты своих интересов в рамках особого производства, подать жалобу в государственные или муниципальные органы, либо объединиться с другими гражданами в общественные объединения. Такие организации, действующие на основании Федерального закона «Об общественных объединениях» [5], имеют право представлять интересы потребителей в органах власти, инициировать судебные иски о признании действий продавцов или исполнителей незаконными в отношении неопределенного круга лиц, а также предпринимать иные меры для устранения нарушений. Кроме того, согласно статье 14 Гражданского кодекса РФ, потребители, как и другие участники гражданских отношений, могут самостоятельно защищать свои права.

Таким образом, законодательство предоставляет потребителю возможность защищать свои права как через обращение в суд или компетентные органы, так и путем самозащиты.

Согласно ст. 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.

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

В законодательстве, регламентирующем защиту прав потребителей существуют некоторые спорные моменты относительно порядка защиты прав потребителей. 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.

Опыт показывает, что поставщики товаров и исполнители услуг нередко уклоняются от добровольного урегулирования жалоб потребителей. В таких случаях граждане обращаются за поддержкой к специализированным структурам, органам государственной власти, муниципальным учреждениям или общественным объединениям, которые обладают возможностями для оперативного воздействия на нарушителей.

Закон РФ «О защите прав потребителей» и иные нормативные акты четко определяют полномочия различных субъектов в области защиты прав потребителей при нарушении законодательства. Это создает основу для эффективного восстановления справедливости в подобных ситуациях.

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.

Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливает перечень субъектов, уполномоченных защищать права потребителей. К ним относятся судебные органы, федеральный орган исполнительной власти, наделенный соответствующими полномочиями, муниципальные структуры, общественные организации потребителей (включая их ассоциации и союзы), действующие в рамках своих уставов, а также органы прокуратуры и иные федеральные исполнительные ведомства.

Согласно Гражданскому кодексу РФ, каждый гражданин вправе отстаивать свои гражданские права в случае их нарушения, непризнания или оспаривания, а также защищать свои законные интересы, обратившись в суд. Процедура такого обращения регламентируется Гражданским процессуальным кодексом РФ, в частности частью 1 статьи 3, которая закрепляет право заинтересованного лица инициировать судебное разбирательство для защиты нарушенных или оспариваемых прав, свобод и интересов в порядке, установленном законодательством. Кроме того, статьи 40,

42.1 и 43 Закона «О защите прав потребителей» предоставляют определенным государственным органам возможность подавать иски в защиту потребителей. Это обеспечивает комплексный подход к восстановлению справедливости в потребительских отношениях.

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» ст. 45 предоставляет потребителям (их объединениям) право предъявлять претензии на решения органов исполнительной власти, защищающих права потребителей и их должностных лиц.

**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 ст. 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 вреда;
- аннулирование либо перестройка правовых отношений;
- неисполнение судом противозаконного акта госоргана или органа местного самоуправления;
- альтернативные методы, регламентированные законом.

Представленные гражданско-правовые механизмы восстановления нарушенных прав и интересов применимы в потребительских отношениях с учетом их особенностей. Важно подчеркнуть, что перечень таких механизмов не ограничен и может быть дополнен положениями договора или нормами законодательства. Эти механизмы условно делятся на институциональные и специализированные. Первые закреплены в нормах отдельных договорных институтов Гражданского кодекса РФ, вторые - в Законе РФ «О защите прав потребителей» и других законодательных актах. Такое разнообразие подходов позволяет гибко реагировать на нарушения, обеспечивая эффективную защиту прав потребителей.

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

Закон РФ «О защите прав потребителей» закрепляет ряд норм, регулирующих права граждан в различных ситуациях. В частности, статья 18 устанавливает порядок действий потребителя при покупке товара с недостатками. Статья 29 определяет механизмы защиты прав в случае несоблюдения условий договора на выполнение работ или оказание услуг. Статьи 7, 8 и 9 гарантируют усиленную защиту права на качественные товары, работы или услуги, а также на получение достоверной информации о них. Статья 14 регулирует особенности привлечения к материальной ответственности за ущерб, вызванный дефектной или некачественной продукцией. Статья 15 разъясняет порядок компенсации морального вреда, причиненного вследствие недостатков товаров или услуг. Наконец, статья 16 закрепляет дополнительные основания для признания недействительными договорных условий, ущемляющих права потребителей. Эти положения формируют комплексный подход к защите интересов граждан, позволяя эффективно реагировать на нарушения.

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

Статья 12 Гражданского кодекса РФ перечисляет способы, которыми суд может защищать гражданские права и интересы, но этот перечень остается открытым. При этом законодательство не содержит четкого определения понятия «способ защиты» гражданских прав и интересов, что оставляет пространство для дальнейшей интерпретации и применения норм в зависимости от обстоятельств дела. Существуют доктринальные определения указанной правовой категории, 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 нормах Гражданского кодекса РФ, посвященных договорным обязательствам, вместо термина «способы защиты» применяются такие категории, как «ответственность», «вина», «последствия» (статьи 395–402), «правовые последствия» поставки товара с недостатками (статья 475), «ответственность подрядчика за низкое качество выполненных работ» (статья 723), а также «имущественная ответственность» за ущерб, нанесенный дефектной или некачественной продукцией (статья 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Это разнообразие терминов порождает необходимость уточнения их смысла, поскольку от правильного понимания этих понятий зависит выбор потребителем подходящего механизма для восстановления своих прав.

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 РФ «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.

Автор полагает уместным рассматривать механизм защиты прав потребителя частноправовых услуг как комплекс форм, методов, способов и средств юридического воздействия для защиты прав потребителей. Анализ отдельных компонентов системы защиты прав потребителей позволяет сформулировать ее как совокупность законодательно закрепленных инструментов, которые обеспечивают: право граждан обращаться за защитой в судебные органы, общественные объединения потребителей, структуры исполнительной власти, ответственные за охрану потребительских прав, а также в органы муниципального управления; порядок и условия подачи заявлений в правоохранительные органы; разнообразие механизмов защиты, включая гражданско-правовые, институциональные и специализированные формы. Такой подход создает гибкую и эффективную основу для восстановления нарушенных прав потребителей.

Во втором параграфе второй главы – **«Возмещение убытков, причиненных потребителям частноправовых услуг»** – указывается на то, что убытки – это денежная оценка материального ущерба, причиненного нарушением договора или внедоговорные правонарушения. 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 РФ «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.

В третьем параграфе второй главы, озаглавленном **«Неустойка как форма (мера) ответственности за нарушение прав потребителей»**, подчеркивается необходимость различать понятия «неустойка» и «взыскание неустойки». Первая выступает способом обеспечения выполнения обязательств, вторая – мерой ответственности. Неустойку можно рассматривать через два ключевых этапа:

- до момента нарушения обязательства, когда она служит механизмом, побуждающим должника к исполнению своих обязательств;
- после нарушения, когда взыскание неустойки становится инструментом гражданско-правовой ответственности.

Такое деление помогает глубже понять функции этого правового института. Основная роль неустойки как способа обеспечения обязательств заключается в стимулировании должника к добросовестному исполнению, укрепляя тем самым правовые связи и защищая интересы кредитора. Эта стимулирующая функция адаптируется к типу обязательства и конкретным обязанностям должника. Кроме того, неустойка выполняет оценочную роль, позволяя кредитору заранее прогнозировать возможные потери в случае неисполнения обязательств. Несмотря на критику так называемой «оценочной теории», эта функция остается значимой, поскольку установление размера неустойки предполагает условный расчет потенциальных убытков кредитора при нарушении должником своих обязательств.

Взыскание неустойки как мера ответственности сочетает в себе две функции: компенсационную и карательную. С одной стороны, она возмещает кредитору ущерб, причиненный нарушением. С другой – выполняет штрафную роль, поскольку применяется независимо от наличия или размера фактических убытков. Такой дуализм подчеркивает универсальность неустойки как инструмента защиты прав потребителей, обеспечивая баланс между восстановлением справедливости и предупреждением нарушений.

Третья глава диссертации под названием **«Моральный вред»** включает в себя один параграф – **«Возмещение потребителям морального вреда»** – в котором автор, на основе изучения и анализа трудов учёных и действующего законодательства РФ и РТ приходит

к выводу о том, что при определении сути морального вреда посредством понятия «страдания» следует понимать, что поступки причиняющего вред должны отобразиться в сознании пострадавшего, что инициирует психофизическую реакцию. Нарушения охраняемых законом интересов часто вызывают у человека негативные эмоции, такие как физический дискомфорт или душевные переживания. К психологическим страданиям относятся чувства страха, стыда, унижения или иные формы эмоционального расстройства. Любое противоправное действие или бездействие неизбежно порождает у пострадавшего внутренний дискомфорт, частично подрывая его психологическое благополучие.

Физические страдания, рассматриваемые как проявление морального вреда, не тождественны понятиям «физический вред» или «ущерб здоровью». По мнению профессора А. М. Эрделевского, физический вред целесообразно обозначать как «трагический ущерб», подразумевая негативное воздействие на организм, которое препятствует его нормальному функционированию. С научной точки зрения, физический вред можно классифицировать как материальный или нематериальный. Нематериальный вред проявляется в ухудшении душевного состояния человека под влиянием внешних факторов. Такие изменения способны нарушить психологическую устойчивость и повлиять на материальное положение пострадавшего, создавая угрозу его общему благополучию.

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 гражданских 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. 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.

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

А.М. Эрделевский предложил подход к расчету компенсации морального вреда, который включает следующие элементы:

- Предположение о наличии морального вреда, выраженного в страданиях, которые типичный, разумный человек должен испытывать в результате противоправных действий, направленных против него.

- Установление базового уровня компенсации за страдания, вызванные тяжким вредом здоровью, в размере, эквивалентном 720 минимальным зарплатам (доход за 10 лет труда).

- Сравнительный анализ размеров компенсации морального вреда, основанный на максимальных санкциях, предусмотренных Уголовным кодексом РФ за нарушения, затрагивающие аналогичные права личности.

- Формулу для вычисления компенсации, которая учитывает ключевые факторы, подлежащие рассмотрению судом. Формула представлена следующим образом:

$D = d \times fv \times i \times c \times (1 - fs)$ , где:

D (от англ. damage – ущерб) – итоговый размер компенсации за моральный вред;

d (от англ. damage – ущерб) – базовый размер компенсации предполагаемого морального вреда;

fv (от англ. fault и violator – вина и нарушитель) – степень вины лица, причинившего вред, в диапазоне от 0 до 1;

i (от англ. individual – индивидуальный) – коэффициент, отражающий личные особенности пострадавшего, в диапазоне от 0 до 2;

c (от англ. circumstances – обстоятельства) – коэффициент, учитывающий значимые обстоятельства дела, в диапазоне от 0 до 2;

fs (от англ. fault и survivor – вина и пострадавший) – степень вины самого пострадавшего, в диапазоне от 0 до 1.

Этот метод обеспечивает структурированный подход к определению компенсации, позволяя судам учитывать как объективные, так и субъективные аспекты дела, что способствует справедливому разрешению споров.

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.

В ст. 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.

На основании анализа статьи 1100 Гражданского кодекса РФ, регулирующей основания для компенсации морального вреда, выделяются следующие условия:

- нарушение личных неимущественных прав или посягательство на иные нематериальные ценности;
- противоправные действия, решения или бездействие лица, причинившего вред;
- наличие прямой связи между незаконным поведением и возникшим моральным ущербом;
- установление вины лица, ответственного за причинение вреда.

Размер компенсации определяется судом в рамках гражданско-правового разбирательства, что подчеркивает индивидуальный подход к оценке ущерба и обеспечивает баланс между защитой прав пострадавшего и справедливостью решения.

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 А.М. Эрделевским методика определения размера компенсации морального вреда.

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 РФ «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 неоднородные 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 А. М. Эрделевским методика определения размера компенсации морального вреда.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В результате проведённого исследования можно прийти к следующим выводам.

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-середины 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 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 [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 беспелляционным. 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 изготовлении 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.

Для услуг, подлежащих обязательной сертификации, потребителю обязаны предоставить сведения о соответствии таких услуг установленным стандартам. Если же услуги при определенных обстоятельствах могут представлять угрозу жизни или здоровью, исполнитель должен проинформировать клиента о возможных рисках и их последствиях. Такой подход способствует повышению безопасности и осведомленности потребителей, обеспечивая защиту их интересов.

Потребителю обязательно 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. Возможность обращения в суд для защиты прав потребителей во многом определяется нормами Закона РФ «О защите прав потребителей». Согласно положениям этого закона, защита прав преимущественно касается отношений, в которых участвуют граждане России или иностранцы, находящиеся на территории страны. Потребителем признается лицо, которое приобретает, использует, заказывает или планирует приобрести либо заказать услуги исключительно для личных целей, не связанных с коммерческой деятельностью. Такой подход подчеркивает важность четкого правового регулирования для обеспечения справедливости в потребительских отношениях.

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, 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, 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 эволюционное развития человека, обусловленное принципами гражданского права.

4. Закон РФ «О защите прав потребителей» требует особого внимания к созданию действенных механизмов реализации мер по защите потребительских прав. Некоторые из этих мер применяются исключительно судами, включая признание сделки недействительной, установление последствий ее недействительности, в том числе для ничтожных сделок, а также компенсацию морального ущерба. Другие меры, такие как взыскание неустойки, изменение или прекращение правоотношений, могут быть инициированы как сторонами самостоятельно, так и через судебные процедуры.

Признание оспариваемой сделки недействительной с последующим применением соответствующих последствий служит эффективным инструментом защиты прав граждан, особенно заказчиков услуг, если предоставление достоверной информации о качестве услуг предшествует заключению сделки, а доступ к такой информации становится основой возникновения обязательства. Гражданский кодекс (в данном случае, предположительно, имеется в виду ГК РФ, а не ГК РТ, что, вероятно, является ошибкой в исходном тексте) выделяет два основания для признания сделки недействительной: отсутствие или недостаточность информации у одной из сторон либо предоставление заведомо ложных сведений. Эти обстоятельства создают правовую основу для аннулирования сделки.

Согласно статьи 178 ГК РФ, сделка, совершенная под влиянием заблуждения, может быть признана судом недействительной по заявлению стороны, действовавшей под влиянием ошибочного

представления. Решающее значение имеет характер заблуждения, связанного с предметом сделки или ее условиями, которое существенно снижает возможность достижения целей договора. Заблуждение понимается как неверное восприятие потребителем сути или элементов сделки. Например, пациент, заключивший договор на медицинские услуги, может не знать о побочных эффектах рекомендованных процедур из-за отсутствия полной информации от врача. В таком случае заблуждение возникает из-за непредоставления объективных данных исполнителем.

Сделка также признается недействительной, если она заключена под воздействием обмана, угроз, насилия, злонамеренного сговора представителя одной стороны с другой или в условиях стечения тяжелых обстоятельств (статья 179 ГК РФ). Обман может проявляться как в активных действиях (например, ложные заверения о гарантированном результате лечения или предоставление поддельных медицинских документов), так и в сознательном бездействии, когда исполнитель, зная об ошибке потребителя, использует ее в своих интересах.

Таким образом, заблуждение возникает, если потребитель не получил от исполнителя необходимых сведений о предмете сделки или был введен в заблуждение третьими лицами. Обман же имеет место, когда исполнитель намеренно предоставил ложные данные или, будучи осведомленным о заблуждении потребителя, не предпринял шагов для его устранения. Эти различия подчеркивают важность прозрачности в договорных отношениях для обеспечения справедливой защиты прав потребителей.

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.

## **ПЕРЕЧЕНЬ НАУЧНЫХ ПУБЛИКАЦИЙ СОИСКАТЕЛЯ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ**

**I. Научные статьи, опубликованные в рецензируемых научных журналах, рекомендованных 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-А].** 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-А].** 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 - А].** 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 - А].** 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. Очерedyкo, К.Г. Сварчевского. - Спб: Северо-Западный филиал ФГБОУВПО «Российской академии правосудия», 2013. - С. 217 – 223. - ISBN 97859063034.

**[10-А].** 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.

Сдано в печать 23.09.2024. Формат 60x84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Бумага офсетная. Печать офсетная.  
Гарнитура Times New Roman Tj. 2,5 п.л.. Тираж 100 экз.  
Заказ №129.



# **ДОНИШГОҲИ МИЛЛИИ ТОҶИКИСТОН**

ТДУ: 347.1 (575.3)  
ТБК: 67.400.7 (2Т)  
Т-33

Бо ҳуқуқи дастнавис

**ТЕН РУСЛАН ИГОРЕВИЧ**

## **ҲИМОЯИ ҲУҚУҚҲОИ ИСТЕЪМОЛКУНАНДАГОН ДАР СОҲАИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ХУСУСӢ-ҲУҚУҚӢ**

### **АВТОРЕФЕРАТИ**

диссертатсия барои дарёфти дараҷаи илмӣ номзади илмҳои  
ҳуқуқшиносӣ аз рӯи ихтисоси 12.00.03 – Ҳуқуқи граждани; ҳуқуқи  
соҳибкорӣ; ҳуқуқи оилавӣ; ҳуқуқи байналмилалӣ хусусӣ

**ДУШАНБЕ – 2025**

**Диссертатсия дар кафедраи ҳуқуқи маданияи факултети ҳуқуқшиносии  
Донишгоҳи миллии Тоҷикистон (минбаъд – ДМТ) иҷро гардидааст.**

**Роҳбари илмӣ:** **Мирзозода Парвон Зайналобуди**н – доктори илмҳои ҳуқуқшиносӣ, профессор, профессори кафедраи ҳуқуқи соҳибкорӣ ва тиҷорат, декани факултети ҳуқуқшиносии ДМТ

**Муқарризони расмӣ:** **Меликов Умрилло Асадуллоевич** – доктори илмҳои ҳуқуқшиносӣ, профессори кафедраи ҳуқуқи факултети ҳуқуқ ва гумруки Донишгоҳи байналмилалӣ сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон

**Рофиева Азиза Ҳамдамовна** – номзади илмҳои ҳуқуқшиносӣ, дотсенти кафедраи ҳуқуқи соҳибкорӣ ва байналмилалӣ Донишгоҳи давлатии ҳуқуқ, бизнес ва сиёсати Тоҷикистон (ш.Хучанд)

**Муассисаи пешбар:** Муассисаи таълимии байнидавлатии таҳсилоти олии касбии «Донишгоҳи Славияи Россия-Тоҷикистон» (ш. Душанбе).

Ҳимояи диссертатсия рӯзи 30 сентябри соли 2025, соати 11:00 дар чаласаи Шӯрои диссертатсионӣ 6D.KOA-018 дар назди ДМТ (734025, ш. Душанбе, кӯч. Буни Ҳисорак, толори шӯрои диссертатсионӣ факултети ҳуқуқшиносӣ) баргузор мегардад.

Бо рисола метавонед дар сомонаи [www.tnu.tj](http://www.tnu.tj) ва дар китобхонаи марказии илмӣ ДМТ бо суроға: 734025, ш. Душанбе, хиёбони Рӯдакӣ 17 шинос шавед.

Автореферат «\_\_\_» \_\_\_\_\_ соли 2025 тавзеъ шуд.

**Котиби илмӣ Шӯрои диссертатсионӣ,  
номзади илмҳои ҳуқуқшиносӣ, дотсент**



**Қодиоров Н.А.**

## МУҚАДДИМА

**Мубрамии мавзуи таҳқиқот.** Амалисозии ислоҳоти иҷтимоино иқтисодӣ ва сиёсӣ дар Россия зарурати ҷустуҷӯи роҳҳои баланд бардоштани самаранокии ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагонро ба миён меорад.

Пояи меъёриҳо ҳуқуқии Федератсияи Россия дар ин соҳа дар ҳоли ҷамоагасозӣ бо меъёрҳои созишномаҳои байналмилалӣ қарор дорад, ки Россия узви онҳост.

Низоми қонунгузории ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар Россия пайваста тақмил меёбад. Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» аз 7 феввали соли 1992, № 2300-1 (дар таҳрири 08.08 2024) [1, с. 140] бо ворид кардани тағйирот ва иловаҳои муҳим мукаммал гардид, ки барои омӯзиши амиқ заруранд. Ин тағйирот ба таҳкими муносибатҳои ҳуқуқӣ бо иштироки истеъмолкунандагон мусоидат карда, заминаи устувореро барои ҳифзи беҳтари ҳуқуқҳои онҳо фароҳам меорад. Дар солҳои охир бо таъсиси институти мукаммали ҳуқуқи истеъмолӣ, ки заминаи асосии рушди минбаъдаи муносибатҳои шаҳрвандон-истеъмолкунандагонро фароҳам меорад, ба қонунгузории амалкунанда воситаҳои ҳуқуқии таъмини ҳимояи баландтари ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ворид гардиданд. Аммо қисми зиёди муқаррароти ин институти ҳуқуқӣ то ҳол асоси илмӣ кофӣ пайдо накардааст, хусусан дар мавриди ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ.

Бо қабули КГ нави ФР масъалаи таносуби меъёрҳои умумӣ ва махсус, ки муносибатҳои гражданиро бо иштироки истеъмолкунандагон танзим мекунанд, ба миён омад.

Таҳқиқи баъзе аз ин масъалаҳо дар мақолаҳо ва корҳои дигари илмӣ то андозае анҷом дода шудааст. Аммо ин таҳқиқотҳо асосан ба ҳимояи ҳуқуқҳои алоҳидаи истеъмолкунандагон-харидорон равона буданд. Дар натиҷа, ҳоло ҳам таҳқиқоти бунёдии кофӣ оид ба мушкилоти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасонӣ мавҷуд нест. Ин диссертатсия яке аз нахустин корҳои мустақили муаллиф аст, ки ба омӯзиши ҷамаҷонибаи хусусиятҳои танзими ҳуқуқии ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар тамоми ҷанбаҳои муносибатҳои истеъмолӣ бахшида шудааст. Он таҳлили амиқи низоми ҳуқуқиро пешниҳод карда, ба рушди минбаъдаи ин соҳа мусоидат мекунад.

Гузaronидани чунин таҳқиқот бо мавҷудияти як қатор мушкилот дар соҳаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон, ки аз нора-

соии қонунгузории амалкунанда, рушди фаъоли муносибатҳои бозоргонӣ ва коркарди нокифояи илмӣ асосҳои умумиқабулшудаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон сарчашма мегирад, ба миён омадааст. Дар ин кор ба зиддиятҳои зиёд миёни меъёрҳои қонунгузории махсуси истеъмолӣ ва КГ ФР диққати махсус дода мешавад.

Таҳлили пайдарпайи маводи назариявӣ ва амалӣ, муқоисаи қонунгузории давлатҳои гуногун дар доираи соҳаи таҳқиқшаванда, асосноккунии назариявии шароити таърихӣ ташаккули институти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ба ошкор кардани камбудҳои мавҷуда дар қонунгузории амалкунанда ва ҷустуҷӯи роҳҳои тақмили он мусоидат намуд.

Рисолаи диссертсионӣ ба таҳияи консепсияи ягонаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар асоси омӯзиш ва татбиқи категорияҳои асосии ҳуқуқи гражданин ва амалияи татбиқи меъёрҳои институти ҳуқуқи истеъмолӣ равона шудааст.

Омилҳои зикршуда аҳамияти мавзӯи таҳқиқот ва мувофиқати гузаронидани онро дар доираи рисолаи диссертсионӣ тавзеҳ медиҳанд.

**Дарачаи таҳқиқи мавзӯи илмӣ.** Ба ҷанбаҳои гуногуни ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар давраҳои мухталиф шумораи зиёди олимони ватанӣ ва хориҷӣ муроҷиат кардаанд, ки аз ҷумла меҳостер номҳои зеринро қайд кунем: Н.Г. Александров, [2, с. 271] С.С. Алексеев [33, с. 54-68], А.М. Белякова [4, с. 112], В.В. Богдан [34, с. 25-27], М.И. Брагинский [6, с. 546], [7, с. 1038], Ю.Е. Булатецкий [8, с. 416], С.Г. Бунин [55, с. 180], В.В. Витрянский [9, с. 842], Л. Волочанский [35, с. 33-34], Д.Н. Горшунов [56, с. 219], В.П. Грибанов [11, с. 411], К.Ф. Егоров [36, с. 230], С. Жамен [12, с. 51], Т.В. Жуков [37, с. 3-7], Н.П. Индюков [38, с. 31-37], О.Ю. Косова [40, с. 46-53], А.И. Кочерги [15, с. 239], М.В. Кротов [16, с. 107], В. Кулибанов [17, с. 196], Д.И. Мейер [19, с. 290], А.В. Мирошник [58, с. 172], Е.В. Накушнов [43, с. 13-17], К. Осакве [24, с. 464], Е.А. Пучков [59, с. 146], А.А. Родионов [44, с. 36-39], О.Н. Садиков [27, с. 788], Д. Степанов [45, с. 18-21], М.К. Сулейманов [47, с. 50-55], Ю. Фогельсон [50, с. 29-55], Б.А. Шаблия [60, с. 189], Е.Д. Шешенин [51, с. 39-44], А.Е. Шерстобитов [61, с. 330], А.М. Эрделевский [31, с. 188], S. Weatherill [52, с. 12-54], V Kendall [32, p. 158] ва дигарон.

Муаллиф бо эътиром ба корҳои олимони ҳуқуқшиносии Ҷумҳурии Тоҷикистон муносибат мекунад, аз ин рӯ дар таҳқиқоти диссертсионӣ асарҳои У.А. Азизов (У.А. Азиззода) [53, с. 413], Ф.М. Аминова [3, с. 314], И.Х. Бобочонзода [5, с. 460], У.С. Болтуев [54, с. 27], Ш.К. Ғаюров (Ш.К. Ғаюрзода) [10, с. 361], А.В. Золотухин [13, с. 596], Ш.М. Исмоилов [39, с. 25-42], Н.М. Имомова [14, с. 142], Ш. Менглиев [20,

с. 117], М.А. Махмудзода [18, с. 174], Ҷ.С. Муртазозода [42, с. 42-57], П.З. Мирзозода [21, с. 412], У.А. Меликов [57, с. 48], О.А. Мавлоназарзода [41, с. 34-46], Э.С. Насурдинов (Э.С. Насриддинзода) [22, с. 352], В.А. Ойгензихт [23, с. 224], Т.И. Султонова [48, с. 160-166], Д.Ш. Сангинев, (Д.Ш. Сангинзода) [29, с. 320], Ф.С. Сулаймонов [46, с. 322-325], Б.О. Самадов [28, с. 284], Ш. Тағойназаров [49, с. 4-13], О.У. Усмонов [30, с. 157], М.З. Раҳимов (М.З. Раҳимзода) [25, с. 294], А.Х. Рофиева [26, с. 428] ва дигарон истифода шудаанд, ки дар ташаккул ва рушди ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар Ҷумҳурии Тоҷикистон саҳми бузург гузоштаанд.

**Робитаи таҳқиқот бо барномаҳо ё мавзуҳои илмӣ.** Таҳқиқоти диссертационӣ мувофиқи нақшаи дурнамои қори илмӣ-таҳқиқотии кафедраи ҳуқуқи маданияи факултети ҳуқуқшиносии ДМТ барои солҳои 2021–2025 дар мавзӯи «Нақши ҳуқуқи маданӣ дар амалисозии ҳадафҳои стратегияи миллӣ» анҷом дода шудааст.

## **ТАВСИФИ УМУМИИ ТАҲҚИҚОТ**

**Мақсади ин пажӯҳиш** таҳияи як низоми илмӣи ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар арсаи хизматрасонии хусусӣ-ҳуқуқӣ аст, ки бар асоси асосҳои назариявӣ, санадҳои байналмилалӣи ҳуқуқӣ ва қонунгузории гражданин қорӣ сохта шудааст. Ин равиш ба таҳкими заминаи ҳуқуқӣ барои ҳимояи манфиатҳои истеъмолкунандагон мусоидат мекунад.

### **Вазифаҳои таҳқиқот:**

- омӯзиши тамоюлҳо ва марҳилаҳои асосии рушди қонунгузории давлатҳои гуногун оид ба танзими муносибатҳои ҷамъиятӣ дар соҳаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон;

- муайян кардани хусусиятҳои таърихӣи рушди институти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар Россия, асосҳои концептуалӣи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон;

- муайян намудани хусусияти ҳуқуқии ўҳдадорӣ оид ба ҷуброни зарар ба истеъмолкунандагон аз сабаби камбудии хизматҳои пешниҳодшуда;

- таҳияи модели ҳуқуқҳои субъектҳои истеъмолкунандагон ҳамчун иштирокчиёни муносибатҳои ҳуқуқии гражданин;

- муайян кардани таносуби бехтарини воситаҳо ва усулҳои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон;

- омӯзиши робитаи қонунӣи шаклҳои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон бо воситаҳо ва усулҳои онҳо;

- таҳқиқи самаранокии усулҳои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар асоси таҷрибаи хориҷӣ ва ватанӣ оид ба татбиқи

меъёрҳои муайянкунандаи масъулият барои натиҷаҳои хизматҳои бесифат;

- пешниҳоди тавсияҳо барои тақмили механизми Ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ.

**Объекти таҳқиқот** муносибатҳои ҷамъияти мебошанд, ки байни истеъмолкунандагон ва субъектҳои пешниҳоди хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ ба вуҷуд меоянд.

**Мавзӯи таҳқиқот** меъёрҳои ҳуқуқии байналмилалӣ ва дохили-давлатӣ мебошанд, ки муносибатҳои ҳуқуқиро дар робита бо Ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ танзим мекунанд, инчунин пайдоиш, дастгоҳи категория ва механизми Ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ.

**Марҳила, макон ва давраи таҳқиқот (ҷорҷӯбаи таърихӣ).** Бо фармони ректори ДМТ аз 18 июли соли 2024, № 276-05 барои анҷоми пурраи таҳқиқоти диссертатсионӣ муаллиф ҳамчун унвонҷӯ-қоромӯз ба кафедраи ҳуқуқи маданияи факултети ҳуқуқшиносӣ қабул карда шуд.

Мавзӯи диссертатсия аз нав баррасӣ ва дар ҷаласаи кафедра (суратмаҷлиси № 01 аз 31.08 соли 2024) ва Шӯрои олимони факултети ҳуқуқшиносӣ (суратмаҷлиси № 01 аз 26.09 соли 2024) тасдиқ гардид.

Бо фармони ректор аз 14.10 соли 2024, № 395-05 Мирзозода П.З. – доктори илмҳои ҳуқуқшиносӣ, дотсент, профессори кафедраи ҳуқуқи соҳибқорӣ ва тиҷоратии факултети ҳуқуқшиносии ДМТ роҳбари илмӣ ӯ таъйин шуд.

Ҳамин тавр, ҷойи анҷоми таҳқиқоти мазкур кафедраи ҳуқуқи маданияи факултети ҳуқуқшиносии ДМТ мебошад.

Давраи таҳқиқот солҳои 2009–2025-ро дар бар мегирад, ки дар марҳилаҳои зерин инъикос ёфтааст:

Марҳилаи аввал (солҳои 2009–2013). Муаллифи диссертатсия пас аз хатми шӯъбаи рӯзонаи факултети ҳуқуқшиносии Муассисаи давлатии таҳсилоти олии касбии «Донишгоҳи давлатии Сахалин» (соли 2009) бо ихтисоси ҳуқуқшиносӣ ва гирифтани таҳассуси ҳуқуқшинос ба аспирантураи шакли ғоибонаи кафедраи соҳаҳои ҳуқуқи Донишгоҳи гуманитарии Санкт-Петербурги иттифоқҳои касба қабул шуд. Таҳти роҳбарии Алексей Васильевич Стремоухов – доктори илмҳои ҳуқуқшиносӣ, профессор, дар давраи солҳои 2009–2013 масъалаҳои асосии мавзӯи диссертатсия таҳқиқ гардиданд.

Марҳилаи дуюм (солҳои 2014–2023). Мақолаҳои илмӣ дар мавзӯи таҳқиқот нашр шуданд. Пешниҳодҳо барои тақмили қонунгузорӣ ва ҳуқуқи истеъмоли пешкаш гардиданд. Натиҷаҳои

таҳқиқот дар раванди таълим дар Коллеҷи педагогии Южно-Сахалински Муассисаи давлатии таҳсилоти олии касбии «Донишгоҳи давлатии Сахалин» истифода шуданд, инчунин Ҳангоми таълими фанҳои «Ҳуқуқи маданӣ» ва «Ҳуқуқи соҳибкорӣ» татбиқ гардиданд.

Марҳилаи сеюм (солҳои 2024–2025). Таҳқиқоти мавзӯи диссертатсия пурра ба анҷом расид ва барои баррасӣ дар кафедра пешниҳод шуд. Маълумотнома дар бораи бартараф кардани камбудҳои ошкоршуда Ҳангоми баррасии аввали он омода ва пешниҳод гардид. Натиҷаҳои таҳқиқот Ҳангоми таҳияи стандартҳо ва барномаҳои таълимӣ оид ба фанҳои ҳуқуқӣ санҷида шуданд. Ҳамин тавр, маводи таҳқиқоти мазкур барои Ҳимоя дар Шӯрои диссертатсионии 6D.KOA-018 дар назди ДМТ омода карда шуданд.

**Асосҳои методологияи таҳқиқоти диссертатсионӣ.** Пояи методологияи рисола усули диалектикий шинохт ва муносибати системавӣ ба омӯзиши назарияҳои муосир ва танзими меъёриро ҳуқуқӣ мебошад. Дар раванди таҳқиқот усулҳои зерин истифода шудаанд:

- таҳлили системавӣ – барои омӯзиши раванди ташаккул ва низоми танзими меъёриро ҳуқуқии амалкунандаи Ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасонӣ (1.2, 1.3);

- таҳлили муқоисавӣ – барои баҳодиҳии самаранокии низомҳои гуногуни ҳуқуқӣ дар соҳаи Ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон (1.1, 3.1);

- моделсозӣ – дар раванди таҳияи вариантҳои имконпазири беҳтар кардани низоми танзими ҳуқуқии Ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар Россия (1.3, 2.2, 3.1);

- мушкilotи нигаронидашуда – барои асоснок кардан ва таҳқиқи механизмҳои Ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ (2.1).

**Асоси назариявии таҳқиқотро** асарҳои ҳуқуқшиносони рус ва хориҷӣ, мутахассисони соҳаи Ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ва таҳқиқоти хусусӣ-ҳуқуқӣ, иқтисодшиносон, сиёсатшиносон ва олимони дигар соҳаҳои назариявӣ ва амалӣ ташкил медиҳанд.

**Асоси меъёрии таҳқиқоти диссертатсионӣ.** Пояи меъёрии таҳқиқот аз санадҳои меъёриро ҳуқуқии миллий ва хориҷӣ дар соҳаи мушкilotи таҳқиқшаванда иборат аст.

**Заминаи эмпирикий таҳқиқоти диссертатсионӣ.** Заминаи эмпирикий таҳқиқоти диссертатсионӣ амалияи ҳуқуқтатбиқии судҳои Россия, натиҷаҳои маълумоти сотсиологӣ ва омӯрӣ, нашрияҳо дар воситаҳои ахбори омма мебошанд.

**Навбонии илмӣ таҳқиқот** диссертатсионӣ дар инҳо ифода меёбад:

– марҳилаҳои ташаккул ва рушди институти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар Аврупо муайян карда шуданд;

– даврабандии эволютсияи меъёрҳои ҳуқуқии ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар қаламрави давлати Россия пешниҳод гардид;

– таърифҳои муаллифии категорияҳои ҳуқуқӣ: «кор», «хизматрасонӣ», «хизмат», «хизмати граждани-ҳуқуқӣ», «хизмати хусусӣ-ҳуқуқӣ» пешниҳод шуда, фарқиятҳо ва хусусиятҳои хоси онҳо нишон дода шуданд;

– усусиятҳои ҳуқуқии мафҳуми «истеъмолкунанда» дар доираи қонунгузории ҷорӣ мавриди омӯзиш қарор гирифтанд;

– маънои «системаи ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ», вижагиҳои асосии он ва унсурҳои таркибиаш мушаххас гардиданд;

– дар ҷараёни пажӯҳиши низоми ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон, мафҳумҳои ҳуқуқии чун «зарар» ва «зиён», «зиён» ва «хароҷот», «зиёни моӣ», «зарари моӣ», «азобҳои ҷисмонӣ» ва «зиёни ҷисмонӣ» ё «харобати саломатӣ», «фоидаи аз дастдода» ва «даромади ба даст наомада» ҷудо карда шуданд. Ин натиҷаҳо имкон медиҳанд, ки фарқияти байни категорияҳои ҳуқуқӣ равшан гардад ва заминаи назариявӣ барои татбиқи муассири қонунгузорӣ дар амал таъвият ёбад;

– хусусиятҳои ҳуқуқии усули граждани-ҳуқуқии ҳимояи ҳуқуқҳои вайроншудаи ноустувора таҳлил шуданд;

– хусусиятҳои ҷуброни зарари маънавӣ ба истеъмолкунандагони хизматҳо ошкор ва хусусиятҳои ҳуқуқии онҳо, ки дар қонунгузории амалкунанда пешбинӣ шудаанд, нишон дода шуданд;

– маҷмӯи васеи меъёриро ҳуқуқии амалкунанда, ки ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагонро дар шакли амалисозии хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ танзим мекунад, таҳлил гардид, камбудҳои ошкор ва тавсияҳо барои бартараф кардани онҳо пешниҳод шуданд.

### **Нуктаҳои ба ҳимоя пешниҳодшаванда:**

1. Иттиҳоди Аврупо (ИА) дорои пояи меъёриро ҳуқуқии мукамал дар соҳаи сиёсати истеъмолий ва ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон аст. Таърихи рушди танзими ҳуқуқии ин мушкилот хусусияти эволютсионӣ дошта, ба беҳтар кардани зиндагии аҳолии ИА нигаронида шудааст. Даврабандии беҳтарин барои эволютсияи ташаккули институти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар қаламрави ИА он аст, ки аз сохтори ташкилию ҳуқуқии марҳилаҳои гуногуни таърихӣ ҳуди ҷомеаи Аврупо бармеояд. Бо таъки ба ин, муаллиф марҳилаҳои зерини рушд ва ташаккули институти мазкурро ҷудо мекунад:



1) танзими ҳуқуқии ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар сатҳи миллий тавассути қабули санадҳои алоҳидаи меъёрию ҳуқуқӣ – охири асри XIX то миёнаи асри XX;

2) дар доираи Ҷомеаи Иқтисодии Аврупо (1957-1991) – рушди соҳаи алоҳидаи ҳуқуқ (ҳуқуқи истеъмолкунандагон ИА);

3) аз соли 1992 то имрӯз – тақмили маҷмӯи ҳуқуқии мавҷуда ва эҷоди шароит барои ҳамоҳангсозии минбаъдаи қонунгузории кишварҳои узв.

2. Танзими ҳуқуқии ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар Россия тавассути шумораи зиёди меъёрҳои маҷмӯи ҳуқуқии васеъ ва гуногунчанба амалӣ мегардад. Бо дарназардошти вижагиҳои таърихӣ, сиёсӣ ва ҳуқуқии шаклгирӣ ва пешрафти ҷомеаи Россия, муаллифи диссертатсия зарур медонад, ки марҳилаҳои алоҳидаи таъсис ва тақмили низоми ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар кишвар муайян гарданд. Ин тақсимот ба фаҳмиши амиқи раванди таҳаввулоти ҳуқуқӣ мусоидат намуда, барои таҳкими минбаъдаи ин низом замина фароҳам меорад:

1) танзими ҳуқуқии ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар Россияи пеш аз инқилоб дар асоси санадҳои алоҳидаи меъёрию ҳуқуқӣ – охири асри XIX то соли 1917;

2) танзими ҳуқуқии ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар асоси низоми ҳуқуқии маъмури-фармондеҳӣ – солҳои 1919–1990;

3) низоми муосири меъёрию ҳуқуқии ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон – аз соли 1991 то имрӯз.

3. Ҳуқуқҳои субъектҳои истеъмолкунанда ба асосӣ ва махсус тақсим мешаванд. Вобаста ба мавҷуд будан ё набудани амали ғайриқонунӣ, ки асоси зоҳир шудани ҳуқуқи истеъмолкунанда ба ҳимояи ҳуқуқро ташкил медиҳад, бояд ҳуқуқҳои нишон дода шаванд, ки ҳангоми набудани амали ғайриқонунӣ (масалан, ҳуқуқ ба иттилоот) ва ҳуқуқҳои, ки танҳо дар сурати амали ғайриқонунии шарики ӯ (масалан, ҳуқуқ ба иваз кардани моли бесифат, ҷуброни зиён ва ғайра) ба вучуд меоянд.

4. Кор фаъолият ҳисобида мешавад, ки натиҷаҳои он ифодаи моддӣ дошта, метавонанд барои қонун кардани эҳтиёҷоти созмонҳо ё шахсони воқеӣ истифода шаванд, дар ҳоле ки хизмат фаъолиятест, ки натиҷаҳои он ифодаи моддӣ надошта, дар ҷараёни анҷоми ин фаъолият амалӣ ва истеъмоли карда мешаванд.

5. Хизматрасонӣ – раванди дарозмуддати амали созандаи субъектҳои ҳуқуқ дар як давраи муайяни вақт аст, ки ба қонун кардани талаботи муштариён-истеъмолкунандагон тавассути маҷмӯи

хизматҳои ҳатмии намудҳои гуногун, ки дар тамоми давраи ин кор чорӣ шудаанд ва сифаташон мувофиқи қонунгузори Федератсияи Россия ҳифз карда мешавад, нигаронида шудааст.

6. Хизмати хусусӣ-ҳуқуқӣ – анҷоми ғаёлият аз ҷониби як субъект ба манфиати субъекти дигар бар асоси эҳтиёҷоти шахсии амалҳои мушаххас ё иҷрои амалҳои мушаххас аст, ки дар натиҷаи он ба даст овардани натиҷаи мусбати аз ҷониби тарафҳо пешбинишуда, асосан бо ифодаи моддӣ, дар асоси ихтиёрий ва баробарии тарафҳо, диспозитивӣ, ғаврият, ўҳдадории шахсӣ ва молиявӣ дар назар дошта мешавад.

7. Хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ аз рӯи аломатҳои зерин фарқ мекунанд:

1) хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ ба қонун кардани эҳтиёҷоти шахсӣ (ҳифзи амнияти шахсӣ, манфиати иқтисодии шахсони воқеӣ ва созмонҳо ва ғайра) нигаронида шудаанд;

2) механизми пешниҳоди хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ тавассути идоракунии омехтаи хусусӣ ва давлатӣ-ҳуқуқӣ амалӣ мегардад;

3) ҳангоми пешниҳоди хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ аввал стандартҳои пешниҳоди онҳо таҳия ва чорӣ карда мешаванд, аммо ягонагии комили стандартҳои сифат вучуд надорад, зеро талабот нисбат ба сифати ин хизматҳо абстрактӣ мебошанд;

4) хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ бо назардошти масъулияти шахсӣ ва молиявӣ пешниҳод карда мешаванд.

8. Ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ҳангоми пешниҳоди хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ тавассути механизми амалисозии ғаёлияти мақомоти давлатӣ, созмонҳои ҷамъиятӣ ва ҳуди истеъмолкунандагон таъмин карда мешавад, ки ба ҷуброни зарар, пардохти ҷубронпулӣ ва пешгирӣ аз монеаҳо барои амалисозии минбаъдаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ нигаронида шудааст. Дар байни шаклҳо, усулҳо, воситаҳо ва методҳои асосии таъсири ҳуқуқӣ барои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон махсусан қайд кардан лозим аст: ҷуброни зарар ва зиён, худҳимоя, ноустуворона, ҷуброн барои зарар ба саломатӣ, ҷуброни зарари маънавӣ ва ғайра.

9. Дар аксари кишварҳои пешрафта ҳуқуқи граҷданӣ ҳадди ақал ҷуброни пурраи зарарро ба зарардида кафолат медиҳад ва ҳадди аксар – маҳрум кардани гунаҳкор аз ҳама гуна ангеа барои содир кардани амали ғайриқонунӣ. Аз ин рӯ, зарур аст, ки мафҳумҳои «зарар», «хароҷот» ва «зиён» аз ҳам ҷудо карда шаванд, зеро онҳо дорои борҳои гуногуни ҳуқуқӣ мебошанд. Ҳамчунин бояд мафҳумҳои «зиёни молумулкӣ» ва «зарари молумулкӣ» аз ҳам фарқ карда шаванд.

Лозим аст эътироф кард, ки мафҳуми «азобҳои ҷисмонӣ» аз мафҳуми «зиёни ҷисмонӣ» ё «зиён ба саломатӣ» аз ҷиҳати моҳият фарқ мекунад.

10. Аҳамияти таҳқиқи хусусиятҳои ҳуқуқии ноустуворона дар доираи таҳлили ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ дар марҳилаи муосир бо гузариши кишвар ба истифодаи воситаҳои шадидтари муносибатҳои бозоргонӣ, ислоҳоти муносибатҳои моликият ва ўҳдадорӣҳо вобаста аст.

Ноустуворона вазифаҳои ҳавасмандгардонӣ, баҳодихӣ ва ҷубронӣ-ҷаримавино иҷро мекунад. Он ҳамзамон ҳам ҷораи масъулият барои вайрон кардани ўҳадорӣ ва ҳам воситаи таъмини ин ўҳадорӣ мебошад.

Имрӯз амалияи судӣ чунин шакл гирифтааст, ки судҳо талаботро оид ба кам кардани ноустуворона ва эътироф кардани баъзе шартҳои шартномаи қарзӣ ҳамчун безътибор қонун мегардонанд, бо тақия ба моддаҳои КГ ФР ва Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон», аммо дар бисёр ҳолатҳо бо вучуди амалияи тавсиявии судӣ (Қарорҳои Суди Олии Арбитражӣ, Таъинотҳои Суди Конститусионӣ), қарорҳои судӣ ягонагӣ ва асоснокӣ оқилона ва қонунгӯзорӣ надоранд, ҳам ҳангоми ҳисоб кардани маблағҳои ноустуворона дар доираи парвандаҳои гуногун ва ҳам ҳангоми баррасии як парванда дар ҷаласаҳои инстансияҳои гуногуни судӣ.

11. Дар моддаи 151-и КГ РФ мафҳуми «зарари маънавӣ» оварда шудааст. Мо чунин мешуморем, ки дар ин ҷо хатоӣ қонунгӯзорӣ роҳ дода шудааст, зеро дар ин модда танҳо ду роҳи зоҳир шудани ин зарар ҳамчун азобҳо номбар шудаанд: 1) ҷисмонӣ ва 2) маънавӣ. Зарари маънавӣ категорияи хеле субъективӣ аст, ва инро ҳангоми таъйини ҷуброн барои чунин намуди зарар ба назар гирифтани лозим аст. Дар амалияи судии имрӯза мисолҳои ҳастанд, ки судҳои инстансияҳои гуногун дар як парванда андозаи ҷуброни зарари маънавиро муайян мекунанд, ки дар арзиши мутлақ ва нисбӣ ба таъри ҷиддӣ фарқ мекунад. Дар ҳамин ҳол, дар қарорҳои судӣ чунин асосноккунии андозаи ҷуброни зарари маънавӣ пешниҳод намешавад, ки мутлақ ва бебаҳс бошад. Таҳияи методикаи тавсиявии баҳисобирии зарари маънавӣ зарур ба назар мерасад.

**Аҳамияти назариявӣ ва амалии таҳқиқоти диссертатсионӣ** дар имкони истифодаи муқаррароти дар кор пешниҳодшуда, ҳулосаҳо ва тавсияҳо дар соҳаи таҳия ва тақмили меъёрҳои ҳуқуқӣ хусусӣ дар самти ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ифода меёбад. Истифодаи он ҳангоми омӯзиш ва таҳқиқи мафҳумҳо, меъёрҳо ва

муносибатҳои асосие, ки дар институтҳои гуногуни ҳуқуқи Россия татбиқ мешаванд, имконпазир аст.

Муқаррароти дар кор пешниҳодшуда метавонанд истифода шаванд:

– дар мақсадҳои илмӣ-таҳқиқотӣ – барои коркарди минбаъдаи мушкилоти ҳуқуқии танзими муносибатҳо дар соҳаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ дар сатҳҳои милли-ҳуқуқӣ, барои таҳқиқоти минбаъдаи унсурҳои сохтори механизми ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон;

– дар фаъолияти қонунҷодкунӣ – ҳангоми тақмили маҷмӯи ҳуқуқии милли, ки фаъолияти низоми ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагонро танзим мекунад;

– муқаррарот ва ҳулосаҳои дар кор муқарраршуда метавонанд ҳангоми таҳия ва ворид кардани ислоҳоти зарурӣ, муҳим ва ҷиддӣ ба қонунгузори амалкунанда дар соҳаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон истифода шаванд;

– дар раванди таълим – маводи таҳқиқоти диссертатсионӣ метавонанд ҳангоми таҳияи китобҳои дарсӣ ва воситаҳои таълими барои фанҳои «Ҳуқуқи маданӣ», «Ҳуқуқи байналмилалӣ хусусӣ», «Ҳуқуқи соҳибкорӣ», «Ҷавобгарии граждани-ҳуқуқӣ» истифода шаванд;

– дар фаъолияти амалӣ – хусусан, барои таҳияи механизмҳои қоғоз додани ҳолатҳои вайронкунии ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон, усулҳо ва роҳҳои нави тақмили қори самараноки низоми судӣ, системасозии қарорҳои судӣ ва қарорҳои инстансияҳои олии судӣ, таҳияи механизмҳои самараноки истифодаи онҳо дар амалия.

**Дарачаи эътимоднокии натиҷаҳои таҳқиқот.** Натиҷаҳои бадастомада дорои самти назариявӣ ва амалӣ буда, бо муносибати мавҷуда ба мушкилоти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ва тамоюлҳои қонунгузори Федератсияи Россия вобастаанд. Аммо эътимоднокии натиҷаҳои бадастомада бо ин маҳдуд намешавад. Он аз муносибати илмӣ муаллиф бармеояд, ки андешаҳо ва нигарониҳои ӯро нисбат ба мушкилоти риояи ҳуқуқҳои шаҳрвандон-истеъмолкунандагон инъикос мекунад.

**Мутобиқати диссертатсия ба шиносномаи ихтисоси илмӣ.** Мавзӯи таҳқиқоти илмӣ мазкур ва мӯҳтавои он дар маҷмӯъ ба шиносномаи ихтисоси илмӣ 12.00.03 – Ҳуқуқи граждани; ҳуқуқи соҳибкорӣ; ҳуқуқи оилавӣ; ҳуқуқи байналмилалӣ хусусӣ, ки аз ҷониби Комиссияи олии аттестатсионӣ дар назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон тасдиқ шудааст, мувофиқат мекунад.

**Саҳми шахсии довталаби дараҷаи илмӣ.** Муаллиф дар асоси эҳтиром ба муносибатҳои мавҷуда ба мушкилоти ҳимояи ҳуқуқҳои шахрвандон ҳангоми пешниҳоди хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ ва дидгоҳҳои шахсии худ ба ин мушкилот масъалаҳои мавҷударо ошкор намуда, бо муносибати худ ба онҳо посух додааст. Тавре ки дар таърихи кӯтоҳи фаъолияти илмии ӯ зикр шудааст, ӯ аз соли 2009 бо ин масъалаҳо машғул аст. Дар муайян кардани мушкилоти асосии муносибатҳо миёни фармоишгар ва иҷроқунандаи хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ, ӯ ба омӯзиши қонунгузорӣ ва амалияи татбиқи он пардохтааст. Донишҳои бадастомадаро дар асарҳои нашршуда ва раванди таълим баён намудааст, то донишҷӯён ва дигар шахсони манфиатдор таҳсилоти илман асоснок гиранд, ки барои ташаккули давлати ҳуқуқбунёд ва баланд бардоштани сифати зиндагӣ зарур аст.

Таҳқиқоти анҷомдодашуда натиҷаи меҳнати шахсии муаллиф ва мавқеи шахрвандии ӯ дар беҳтар кардани ҳифзи ҳуқуқии истеъмолкунандагон мебошад.

**Тасвиб ва амалисозии натиҷаҳои таҳқиқоти диссертатсионӣ.** Диссертатсия дар кафедраи ҳуқуқи маданияи факултети ҳуқуқшиносии ДМТ анҷом дода шуда, барои ҳимоя тавсия шудааст.

Санҷиши натиҷаҳо марҳила ба марҳила, дар ҷараёни таҳқиқи мушкилоти муайяни ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ анҷом дода шуд.

Муқаррароти асосии таҳқиқот дар конференсҳои илмии зерин баён гардиданд:

**А) Байналмилалӣ:**

– конференси байналмилалии илмӣ-амалӣ «Илм ва муосирӣ» – маъруза дар мавзӯи: «Ташаккул ва рушди институти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ дар Россияи Шӯравӣ ва муосир» (Новосибирск, НГТУ, соли 2010);

– конференси байналмилалии илмӣ-амалӣ «Қонуният ва тартибот дар ҷомеаи муосир» – маъруза дар мавзӯи: «Муайян кардани категорияи «хизмат»/«хизмати хусусӣ-ҳуқуқӣ» дар силсилаи мафҳумҳои «ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ» (Новосибирск, НГТУ, соли 2011);

– конференси байналмилалии илмӣ-амалӣ «Қонуният ва тартибот дар ҷомеаи муосир» – маъруза дар мавзӯи: «Муносибати мафҳумҳои «хизмати хусусӣ-ҳуқуқӣ» ва «хизматрасонӣ» (Новосибирск, НГТУ, соли 2013);

– конференси байналмилалии илмӣ-амалӣ «Иқтисод, ҳуқуқ, маориф дар Евроосиёи муосир» – маъруза дар мавзӯи: «Механизми ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасониҳои

хусусӣ-ҳуқуқӣ» (Екатеринбург, Донишгоҳи давлатии иқтисодии Урал, соли 2014);

– конфронси байналмилалӣ илмӣ-амалӣ «Ҳуқуқи инсон: ҷанбаҳои назариявӣ ва амалӣ» – маъруза дар мавзӯи: «Эволютсияи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар Иттиҳоди Аврупо» (Душанбе, ДМТ, 6.12. соли 2024).

#### **Б) Ҷумҳуриявӣ:**

– конфронси умумироссиягии илмӣ-амалӣ «Мушкилоти танзими муносибатҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ дар марҳилаи муосир» - маъруза дар мавзӯи: «Баъзе масъалаҳои ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасонӣ» (Санкт-Петербург: Шӯбаи Шимолу Ғарбии ФГБОУВПО «Академияи адлияи Россия», соли 2013).

**Интишорот аз рӯи мавзӯи диссертатсия.** Натиҷаҳои таҳқиқоти диссертатсионӣ дар 10 мақолаи илмӣ довталаб инъикос ёфтаанд, ки 5-тои онҳо дар маҷаллаҳои нашр шудаанд, ки аз ҷониби Комиссияи олии аттестатсионӣ дар назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон тавсия шудаанд, ва 5 мақолаи дигар дар нашрияҳои ватанӣ ва хориҷӣ chop шудаанд.

**Сохтор ва ҳаҷми диссертатсия.** Сохтори диссертатсия аз объект, мавзӯ, ҳадафҳо ва вазифаҳои он муайян карда мешавад. Диссертатсия аз рӯйхати ихтисорот ва (ё) аломатҳои шартӣ, муқаддима, се боб, ки ҳафт параграфро дар бар мегирад, ҳулоса, тавсияҳо оид ба истифодаи амалии натиҷаҳои таҳқиқот, рӯйхати адабиёти истифодашуда ва рӯйхати нашрияҳои илмӣ довталаби дараҷаи илмӣ иборат аст. Ҳаҷми умумии диссертатсия 172 саҳифаро дар шакли компютерӣ ташкил медиҳад.

### **МАЗМУНИ ФИШУРДАИ ТАҲҚИҚОТИ ИЛМӢ (ҲУЛОСАИ КӢТОӢ)**

Дар муқаддима аҳамияти таҳқиқоти диссертатсионӣ асоснок карда шуда, сатҳи омӯзиши мавзӯ, робитаи таҳқиқот бо барномаҳо ва мавзӯоти илмӣ, ҳадаф ва вазифаҳо, объект, мавзӯ, марҳилаҳо, ҷой ва давраи таҳқиқот, пояҳои назариявӣ ва методологӣ, пояи меъёрӣ ва эмпирикӣ, навоварии илмӣ, аҳамияти назариявӣ ва амалӣ, сатҳи эътимоднокии натиҷаҳо, мувофиқати диссертатсия ба паспорти ихтисоси илмӣ, саҳми шахсии довталаби дараҷаи илмӣ, санҷиш ва татбиқи натиҷаҳои диссертатсия, нашрияҳо дар мавзӯи таҳқиқот, сохтор ва ҳаҷми диссертатсия муайян карда шудаанд.

Боби якум – «Ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ ҳамчун мушкилоти ҳуқуқи граждани» – ба таърихи ташаккул ва рушди ҳуқуқҳои истеъмолӣ ва

ҳимояи онҳо дар ҳуқуқи граждани бахшида шудааст. Ба назари муаллифи диссертатсия, дар Федератсияи Россия пажӯҳишҳои амиқи хусусӣ-ҳуқуқӣ, ки ба омӯзиши таҳаввули низоми ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон бахшида шудаанд, тақрибан мавҷуд нестанд. Барои арзёбии роҳҳои тақмили қонунгузорию Россия дар самти ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон, истифода аз таҷрибаи пешрафтаи танзими муносибатҳои ҷамъиятӣ дар ин арса ва ҷорӣ намудани меъёрҳои олии байналмилалӣ ҳифзи ҳуқуқҳо дар кишвар, зарур аст, ки омӯзиши муқоисавии таърихӣ шаклгирии мафҳуми ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар Иттиҳоди Аврупо ва Россия анҷом дода шавад.

Дар Аврупо низоми ҳуқуқии ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасонии хусусӣ-ҳуқуқӣ аз қабули қонунҳои ҷудогона дар бархе кишварҳо оғоз шуд, ки муносибатҳои марбут ба ин соҳаро ба танзим мебароварданд.

Зербоби якуми боби аввал, таҳти унвони «**Таҳаввули ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ дар Россия ва Аврупо: баррасии муқоисавии ҳуқуқӣ**», вижагиҳо ва хусусиятҳои муштаракӣ таърихӣ рушди низоми ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар хизматрасонии хусусӣ-ҳуқуқӣ дар Федератсияи Россия ва Иттиҳоди Аврупо равшан месозад. Ин баррасӣ барои муайян кардани самтҳои минбаъдаи тақмили қонунгузорӣ дар ин соҳа заминаи муҳим фароҳам меорад. Дар Россияи пеш аз инқилоб меъёрҳои вучуд доштанд, ки масъалаҳои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагонро танзим мекарданд. Онҳо дар Грамотаи судии Псков, Устави савдои соли 1653 (мод. 739, 740-749), Уложение дар бораи ҷазо аз соли 1845 (мод. 1175) ва дигар санадҳо ҷой доштанд.

Дар солҳои 50-уми қарни XX дар ИҶШС низомномаҳои вижаи тиҷоратӣ барои фуруши маҳсулоти хӯрокворӣ ва ғайрихӯрокворӣ ҷорӣ гардиданд, ки бо қарорҳои Вазорати савдои ИҶШС тасдиқ шуда буданд. Ин низомномаҳо меъёрҳо ва чораҳои ҳуқуқию ташкилӣ дар бар мегирифтанд, ки вобаста ба шароити иҷтимоӣ-иқтисодӣ он замон мақоми ҳуқуқии харидоронро дар тиҷорати чакана мушаххас намуда, имконоти иловагӣ барои ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон фароҳам меоварданд. Ин тадбирҳо барои таҳкими муносибатҳои тиҷоратӣ дар он давра нақши муҳим бозиданд. Чунин вазъият боиси он гардид, ки ҳуқуқҳои инсон на бо қонун, балки бо санадҳои зерқонунӣ танзим карда мешуданд, қоидаҳои онҳо дар асл ҳуқуқҳои қонунӣ харидор ва ҳимояи онҳоро коҳиш медоданд, зеро ҳар як идора кӯшиш мекард, ки тавассути чунин санадҳо манфиатҳои худро

ҳифз кунад ва барои корхонаҳо системаи уҳдадорӣҳои сангин нисбат ба харидоронро ҷорӣ накунад.

Стратегияи ҳозираи Россия ва Иттиҳоди Аврупо дар самти ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон ба коҳиши нобаробарии байни харидорон ва фурӯшандагон, таъмини беҳатарии бештар ва саломатии ҷомеа, инчунин баланд бардоштани сифати зиндагӣ равона шудааст. Дар Аврупо низоми ҳуқуқии марбут ба ҷимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар арсаи хусусӣ-ҳуқуқӣ аз тасвиби қонунҳои ҷудогона дар бархе кишварҳо сарчашма гирифт, ки муносибатҳои гардиши ҳуқуқии граждано ба танзими меъраварданд. Ин равиш ба ташаккули заминаи устувори ҳуқуқӣ барои ҳифзи манфиатҳои истеъмолкунандагон мусоидат намуд. Танзими ҳуқуқии ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон бо марҳилаҳои аввали ташаккули фазои ягонаи Аврупо ба сатҳи сифатан нав гузашт. Маҳз дар ин давра соҳаи алоҳидаи ҳуқуқ – Ҳуқуқи истеъмолии Аврупо шакл гирифт.

Пайдоиши қонунгузориҳои махсуси ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон (ҳуқуқи истеъмолӣ) дар кишварҳои ғарбӣ дар солҳои 50-уми асри XX ба вуҷуд омад ва бо афзоиши тези иқтисод ва истеҳсолот вобаста буд [83, с. 227]. Ин пешрафти босуръат ниёз ба татбиқи тадбирҳои нави ҳуқуқӣ барои ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагонро, бахусус шахрвандоне, ки аксар вақт аз ҷузъиёти равандҳои тиҷоратӣ огоҳ нестанд ва дар муқобили истифодаи нодурусти эҳтимоли аз ҷониби тоҷирони соҳибтаҷриба, ки бо вазъи иқтисодии худ афзалиятдоранд, пурра муҳофизат намешаванд, ошкор намуд. Ин тадбирҳо барои таъмини баробарии ҳуқуқӣ ва пешгирии вайронкорииҳо дар муносибатҳои истеъмолӣ аҳамияти калон доранд. Чунин вазифа тавассути меъёрҳои махсуси ҳуқуқӣ ҳал карда мешуд, ки аз як тараф барои безарар кардани худсарӣ ё беҳабарии эҳтимолии соҳибкор ва аз тарафи дигар барои эҷоди эътимод дар истеъмолкунанда нисбат ба шарикони касбии худ пешбинӣ шуда буд, ки дар ҳар ду ҳолат ба мустақкамшавӣ ва паҳншавии гардиши мол дар ҳама гуна ҷомеа мусоидат мекунад.

Ба таври тадриҷӣ чунин меъёрҳо, ки бо аломатҳои хоси танзими муносибатҳои ҷамъиятӣ фарқ мекарданд, ба маҷмӯи гурӯҳи алоҳида ташаккул ёфтанд ва номи «ҳуқуқи истеъмолӣ»-ро гирифтанд.

Зербоби дуҷуми боби аввал – **Муайян кардани категорияҳои силсилаи мафҳумҳои «Ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ»** асоснок мекунад, ки ҷимояи самараноки ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ҳангоми ошкор кардани



мафхумҳои марбут ба амалисозии ҳуқуқҳои граждони ва иҷроии ўҳдадорихои субъекти имконпазир аст.

Мувофиқи Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон», «истеъмолкунанда – шахрвандест, ки хизматхоро танҳо барои эҳтиёҷоти шахсӣ, оилавӣ, хонагӣ ва дигар эҳтиёҷот, ки бо фаъолияти соҳибкорӣ алоқаманд нестанд, харидорӣ мекунад ё истифода мебарад».

Ҳуқуқҳои субъектҳои истеъмолкунанда ба асосӣ ва махсус тақсим мешаванд. Вобаста ба мавҷуд будан ё набудани амали ғайриқонунӣ, ки асоси зоҳир шудани ҳуқуқи истеъмолкунанда ба ҳимояи ҳуқуқро ташкил медиҳад, бояд ҳуқуқҳои нишон дода шаванд, ки ҳангоми набудани амали ғайриқонунӣ (масалан, ҳуқуқ ба иттилоот) ва ҳуқуқҳои, ки танҳо дар сурати амали ғайриқонунии шарики ӯ (масалан, ҳуқуқ ба иваз кардани моли бесифат, ҷуброни зиён ва ғайра) ба вучуд меоянд. Аз рӯи моҳияти ҳуқуқӣ, ҳуқуқҳои истеъмолкунандагонро ба таври шартӣ ба хусусӣ-ҳуқуқӣ ва ҷамъиятӣ-ҳуқуқӣ тақсим кардан мумкин аст.

Тамоми хизматҳо бо як аломати умумӣ муттаҳид мешаванд – натиҷаи онҳо пеш аз амалисозии ягон амал бе моддӣ шудан як маҷмӯи ягонро ташкил медиҳад. Мувофиқан, ҳангоми пешниҳоди хизматҳо на натиҷа, балки амалҳое, ки ба натиҷа оварда мерасонанд, «фурухта» мешаванд. Ин стратегияи мафҳуми хизматҳо дар қонунгузории граждони ва андоз инъикос ёфтааст.

Хизматрасонии хусусӣ-ҳуқуқӣ иҷроии фаъолиятест, ки аз ҷониби як тараф ба нафъи тарафи дигар бо мақсади қонеъ кардани талаботи инфиродии марбут ба амалҳои мушаххас анҷом дода мешавад. Ин фаъолият ба ҳосил кардани натиҷаи дилхоҳ, аксар вақт бо хусусияти моддӣ, дар асоси озодӣ ва баробарии тарафҳо, ихтиёрдорӣ, фаврият, масъулияти шахсӣ ва ўҳдадорихои молиявӣ равона шудааст.

Хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ бо чанд хусусияти асосӣ фарқ мекунанд: онҳо ба таъмини эҳтиёҷоти шахсӣ, аз қабилӣ ҳифзи амният, пуштибонии манфиатҳои иқтисодии афрод ё созмонҳои нигаронида шудаанд; раванди пешниҳоди ин хизматҳо тавассути омезиши танзими хусусӣ ва давлатӣ-ҳуқуқӣ сурат мегирад; ин хизматҳо мувофиқи меъёрҳои муайяншуда амалӣ мешаванд, вале ягонагии пурраи стандартҳои сифат мавҷуд нест, зеро талабот ба сифат аксар вақт умумӣ ва номуайян аст; пешниҳоди онҳо бо масъулияти инфиродӣ ва молиявӣ пайванд аст. Ин хусусиятҳо зарурати танзими дақиқи ҳуқуқиро барои таъмини муҳофизати муассири истеъмолкунандагон таъкид мекунанд.

Ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ҳангоми пешниҳоди хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ тавассути механизми амалисозии фаъолияти мақомоти давлатӣ, созмонҳои ҷамъиятӣ ва ҳуди истеъмолкунандагон таъмин карда мешавад, ки ба ҷуброни зарар, пардохти ҷубронпулӣ ва пешгирии аз монеаҳо барои амалисозии минбаъдаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ нигаронида шудааст.

Зербоби сеюми боби аввал – «**Танзими меъёриҳои ҳуқуқҳои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ҳангоми хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ**» минбаъҳои асосии танзими ҳуқуқҳои муносибатҳои истеъмолиро ҳангоми пешниҳоди хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ таҳқиқ мекунад. 9 апрели соли 1985 Ассамблеяи Генералии СММ Меъёрҳои роҳнамо оид ба ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагонро (Қатъномаи 39/248) тасвиб намуд. Ин санад таъкид мекунад, ки давлатҳои узви СММ бояд заминаи мувофиқи ҳуқуқиро барои таҳия, амалисозӣ ва назорати сиёсати ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон таъсис диҳанд ва нигоҳ доранд. Ин замина ҷузъи муҳими ҳалли масъалаҳои муҳими ҷаҳонӣ ба ҳисоб меравад, аз ҷумла:

- муборица бо ҷабр;
- риояи адолати иҷтимоӣ ва ҳифзи ҳуқуқи инсон;
- рушди бозори озод, қонунӣ ва самаранок;
- таъмини амнияти экологӣ.

Дар Россия низ ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон тавассути маҷмӯи васеи санадҳои миллии ҳуқуқӣ ба танзим дароварда мешаванд. Санади асосии ин соҳа Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» аст, ки 7 апрели соли 1992 қабул шудааст. Ин қонун муносибатҳои байни истеъмолкунандагон ва тоҷиронро дар ҷараёни хариди молҳо, иҷрои корҳо ё пешниҳоди хизматҳо барои қонун ҳамаҷониба қардани талаботи шахсии шаҳрвандон танзим мекунад.

Қонун ба шахсони ҳуқуқӣ ва афроди воқеӣ, ки молҳо, хизматҳо ё корҳоро барои мақсадҳои тиҷоратӣ харидорӣ, фармоиш ё истифода мебаранд, на барои эҳтиёҷоти маишӣ, татбиқ намешавад.

Мафҳуми «талаботи шахсии маишӣ» ба қонун қардани ниёзҳои рӯзмарраи шаҳрванд ё дигар афрод, аз ҷумла аъзои оила, ки бо иҷозати харидори асосӣ аз моли харидашуда ба таври қонунӣ истифода мебаранд, дахл дорад.

Тоҷирон шахсони ҳуқуқӣ ё воқеӣ, аз қабili истеҳсолкунандагон, иҷрокунандагони хизматҳо, фурушандагон, ширкатҳо, муассисаҳо ё иттиҳодияҳои мебошанд, ки дар бозори тиҷоратӣ фаъолият мекунанд, сарфи назар аз шакли ташкилӣ ё намуди

моликияти онҳо. Ин низом барои таъмини шаффофият ва адолат дар муносибатҳои истеъмоли заминаи муҳим фароҳам меорад.

Ҳуқуқи истеъмолкунанда ба гирифтани молҳо, ки яке аз натиҷаҳои асосии корҳо ва хизматҳост, бояд ба талаботи ҳатмии стандартҳо, шартҳои шартнома ва иттилооти мол ҷавобгӯ бошад (мод. 4-и Қонун). Чунин муайянкунӣ дар моддаи 468-и Кодекси граждани низ собит шудааст – дар ҷои аввал ҳангоми муайян кардани сифат шартнома меистад.

Дар раванди таҳқиқот муаллиф муайян кард, ки маҷмӯи меъёриро ҳуқуқи милли оид ба ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагонии хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ бо доираи васеи санадҳо намоёндагӣ мешавад. Аммо қайд кардан лозим аст, ки дар санадҳои зиёди меъёриро ҳуқуқи милли дар соҳаи таҳқиқшаванда шумораи зиёди ихтилофот, камбудӣҳо ва холигиҳо вучуд дорад. Барои беҳтар кардани раванди тақмили механизми ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагонии хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ ворид кардани як қатор иловаҳо ва ислоҳоти пешниҳодшуда мувофиқи мақсад ба назар мерасад.

Боби дуюми диссертатсия, таҳти унвони «**Механизми ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасонии хусусӣ-ҳуқуқӣ**», ба баррасии имконоти муроҷиат ба ниҳодҳои ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон, мақомоти вижаи назорат бар намудҳои алоҳидаи фаъолияти иқтисодӣ ва, бешубҳа, судҳо, ки дар ҳолатҳои зарурӣ ба онҳо низ муроҷиат карда мешавад, бахшида шудааст.

Зербоби якуми ин фасл, бо номи «**Мафҳум ва унсурҳои механизми ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон**», муайян мекунад, ки ҷузъҳои асосии танзими ҳуқуқи муносибатҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ, аз ҷумла муносибатҳои истеъмоли ҳамчун як навъи он, инҳо мебошанд: меъёрҳои ҳуқуқие, ки таъсири ҳуқуқиро ба муносибатҳои граждани бо ширкати истеъмолкунандагон ба танзим медароранд; муносибатҳои шартномавие, ки ба манфиатҳои ғайритиҷоратии истеъмолкунандагон нигаронида шуда, дар асоси созишномаҳои бо танзими ҷамъиятӣ-ҳуқуқӣ байни тоҷир ва шахси воқеии истеъмолкунанда баста мешаванд; амалҳои, ки тарафҳои созишномаи истифодабарӣ дар шакли шартномаҳои мустақил ё дигар ҳуҷҷатҳо барои иҷрои ўҳдадорӣҳо анҷом медиҳанд; чораҳои, ки истеъмолкунанда дар сурати поймол шудани ҳуқуқҳои граждани худ барои ҳифзи манфиатҳои истифода мебарад, инчунин қарорҳои, ки судҳо ё дигар мақомоти адолат тавассути татбиқи тадбирҳои маҷбурӣ, аз қабili муҷозоти вайронкунанда, қабул мекунад.

*Шакли ҳимоя* ба барқарор кардани ҳуқуқи вайроншуда тавассути чораҳои қатъии андешидаи шахси зарардида нисбат ба

вайронкунанда, яъне бо мурочиат ба мақомоти дахлдори давлатӣ (шакли юрисдиксионӣ) ё ба таври мустақил (шакли ғайринорисдиксионӣ), дахл дорад. Ин шаклҳо ба навъҳои судӣ ва ғайрисудӣ ҷудо мешаванд. Ин тақсимои барои муайян кардани роҳҳои самаранокӣ ҳалли баҳсҳои истеъмоли заминаи муҳим фароҳам меорад.

В.П. Грибанов таърифи ҳуқуқи «шакли ҳимоя»-ро наодоааст, аммо моҳияти ҳуқуқӣ ва сохтори дохилии онро муайян кардааст. Ӯ мегӯяд, ки хусусияти шакли ҳимоя дар тартиби ғайримукаррарии баррасии баҳс зоҳир мешавад. Муаллиф қайд мекунад, ки бояд шакли даъвоии ҳимояи ҳуқуқ, ҳимояи ҳуқуқҳои граждани дар тартиби мурофиавӣ дар суд, тартиби маъмурӣ ва шакли махсуси ҷамъиятӣ-ҳуқуқии ҳимояи ҳуқуқҳои граждани, ки хоси ғайриҷамъиятӣ созишҳои ҷамъиятӣ дар баррасии баҳсҳои граждани-ҳуқуқӣ аст, аз ҳам фарқ карда шаванд.

Ба андешаи А.П. Вершинин, таҳти воситаи ҳимоя амали аввалини ҳимояи ҳуқуқ, ки бо он истеҳсолоти оид ба парванда оғоз мешавад, фаҳмида мешавад; таҳти шакл – «тартиб ё намуди ғайриҷамъиятӣ юрисдиксионӣ барои ҳимояи ҳуқуқҳои», таҳти усул – «амали ниҳони ҳимоя».

Шакли ҳимоя ҳамчун маҷмӯи чораҳои дохилӣ ҳамоҳангшуда барои ҳимояи ҳуқуқҳои субъективӣ ва манфиатҳои аз ҷониби қонун ҳифзшаванда эътироф мешавад, тартиби муайяни мурофиавӣ ва процессуалӣ.

Д.Н. Горшунов таҳти механизми ҳимоя маҷмӯи равандҳоро барои расидан ба ҳадафи амалисозии ҳуқуқ ба ҳимоя дар назар дорад.

Илова бар ин, дар муайян кардани шакли ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон мушкилоти муайяне вучуд дорад. Масалан, дар вайронкунии ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон, аз ҷумла дар соҳаи пешниҳоди хизматҳо, мушкилот дар интиҳоби шакл ва тартиби ҳимоя ба миён меояд. Хусусан, истеъмолкунанда барои ҳимояи ҳуқуқҳои худ дар тартиби истеҳсоли махсус метавонад ба суд барои ҳимояи судӣ ё ба мақомоти давлатӣ ва мақомоти ҳудидоракунии маҳаллӣ муроҷиат кунад. Истеъмолкунандагон имкон доранд дар иттиҳодияҳои ҷамъиятии истеъмолкунандагон якҷоя шаванд, ки ғайриҷамъиятӣ тибқи Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи иттиҳодияҳои ҷамъиятӣ» ба танзим дароварда шудааст. Онҳо ҳақ доранд дар мақомоти давлатӣ, идораҳои ҳудидоракунии маҳаллӣ манфиатҳои истеъмолкунандагонро мувофиқи қонун ҳифз намоянд, ба суд бо талаби эътирофи ғайриқонунии амалҳои ғайриҷамъиятӣ ё иҷрокунанда нисбат ба гурӯҳи номушаххаси афрод ва қатъи ҷунин амалҳо муроҷиат кунанд, инчунин тадбирҳои дигарро барои бартараф кардани поймолшавии ҳуқуқи истеъмолкунандагон амалӣ

созанд. Ин имкониятҳо барои таъмини муҳофизати ғаёлонаи истеъмолкунандагон ва таҳкими адолат дар муносибатҳои бозорӣ мусоидат мекунад. Истеъмолкунандагон, ҳамчун дигар субъектҳои муносибатҳои граҷданӣ, мувофиқи моддаи 14-и КГ ФР ҳуқуқи худҳимояи ҳуқуқҳои худро доранд.

Бинобар ин, мувофиқи қонунгузории амалкунанда, истеъмолкунанда ҳуқуқ дорад мустақилона ё тавассути мақомоти дахлдор ба суд муроҷиат кунад ё ҳуқуқи худҳимояи ҳуқуқи вайроншударо истифода барад.

Мувофиқи моддаи 360-и Кодекси граҷдании Федератсияи Россия, яке аз зоҳиршавии худҳимоя нигоҳ доштани амвол аз ҷониби қарздиҳанда эътироф мешавад.

Дар тартиби амалисозии ҳимоя метавонад саволҳо дар бораи татбиқи ба ном санксияҳои оперативӣ (ҷораҳои ҳимояи оперативӣ) ба миён оянд. Масалан, харидор мувофиқи шартномаи хариду фурӯш ҳуқуқ дорад аз шартномаи хариду фурӯш даст кашад, агар фурӯшанда аз интиқоли моли фурӯхташуда ё моли бо ҳуқуқи шахсони сеюм вазниншуда даст кашад.

Амалияи судӣ худҳимояро қонунӣ эътироф намекунад, вақте ки он ба хусусият ва усули вайронкунӣ мувофиқ наояд ва зарари расонидашуда аз зарари пешгиришуда ҷиддитар бошад.

Дар қонунгузорие, ки ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагонро танзим мекунад, баъзе нуктаҳои баҳсгараз нисбат ба тартиби ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон вуҷуд дорад. Ин пеш аз ҳама аз он сабаб аст, ки Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» имкониятҳои иловагии амалисозии ҳуқуқ ба ҳимояро барои ин категорияи шахсон нисбат ба меъёрҳои дахлдори КГ ФР муқаррар мекунад.

Тавре ки амалия нишон медиҳад, фурӯшандагони молҳо, иҷрокуандагони корҳо (хизматҳо) на ҳамеша ихтиёран талаботи истеъмолкунандагонро қонун мегардонанд. Дар ҷунин ҳолатҳо, истеъмолкунандагон ба ниҳодҳои вижа, мақомоти иҷроия, идораҳои худидоракунии маҳаллӣ ва иттиҳодияҳои ҷамъиятӣ рӯй меоранд, ки қодир ба амалисозии таъсири зуд ба вайронкунанда мебошанд. Ин муроҷиатҳо барои барқарорсозии адолат ва таъмини ҳифзи самараноки ҳуқуқи истеъмолкунандагон нақши муҳим доранд.

Дар Қонуни ФР «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» ва қонунҳои махсус салоҳиятҳои субъектҳо дар соҳаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ҳангоми вайрон кардани қонун муайян шудаанд.

Бо баррасии ин муқаррарот, хулоса кардан мумкин аст, ки амалисозии ҳимояи истеъмолкунандагон аз ҷониби мақомот ё созмонҳои муқарраршуда метавонад мустақим ё ғайримустақим бошад ё дар кӯмак ба ҳимоя нисбат ба истеъмолкунандаи мушаххас ё доираи номуайяни истеъмолкунандагон ифода ёбад.

**Тартиби ҳимоя** бо намуди мақоми интиҳобшудаи ҳимоя алоқаманд аст ва дар раванду заминаи муроҷиат ба ин мақомот бо мақсади истифодаи усулҳои ҳимоя, ки дар соҳаҳои ҳуқуқи граждани, маъмури, ҷиноӣ ва дигар соҳаҳои ҳуқуқ пешбинӣ шудаанд, зоҳир мешавад.

Феҳрасти ниҳодҳое, ки қодиранд ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагонро амалӣ созанд, дар Қонуни «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» муайян шудааст. Ба инҳо дохил мешаванд: судҳо, мақоми ваколатдори иҷроияи федералӣ, идораҳои худидоракунии маҳаллӣ, иттиҳодияҳои ҷамъиятии истеъмолкунандагон (ассотсиатсияҳо ва иттиҳодҳо), ки мувофиқи оинномаҳои худ ҷаъолият мекунанд, инчунин мақомоти прокуратура ва дигар мақомоти иҷроияи федералӣ.

Тибқи Кодекси граждании Федератсияи Россия, ҳар фард ҳақ дорад дар сурати поймол шудан, рад шудан ё баҳсталаб будани ҳуқуқи граждании худ ё барои ҳифзи манфиатҳои ба суд муроҷиат намояд. Тартиби ин муроҷиат дар Кодекси муҳофизаи граждании Россия муқаррар гардидааст, ки мувофиқи қисми 1 моддаи 3-и он, шахси манфиатдор метавонад барои дифои ҳуқуқҳо, озодиҳо ва манфиатҳои қонунии вайроншуда ё баҳсноки худ дар доираи тартиботи қонунгузории муҳофизаи граждани ба суд рӯй орад. Тибқи моддаҳои 40, 42.1 ва 43-и Қонуни «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон», мақомоти муайяни дар ин қонун зикршуда низ метавонанд бо ҷунин даъво ба суд муроҷиат кунанд.

Аммо қонун тартиби мушаххаси муроҷиати истеъмолкунандагон ба мақомоти давлатӣ барои ҳифзи ҳуқуқҳои поймолшудаашонро муайян накардааст. Дар ҷунин ҳолатҳо, тартиби умумии қабулшуда, аз қабилӣ пешниҳоди дархост, шикоят ё дигар ҳуҷҷатҳо аз ҷониби истеъмолкунанда, истифода мешавад. Ҳамчунин, мувофиқи моддаи 45-и Қонуни «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон», истеъмолкунандагон ё иттиҳодияҳои онҳо ҳақ доранд ба қарорҳои мақомоти иҷроияи марбут ба ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон ва амалҳои шахсони мансабдори онҳо эътироз баён намоянд. Ин низом имконият медиҳад, ки истеъмолкунандагон ҳуқуқи худро бо роҳҳои гуногун ҳифз кунанд ва барои таъмини шаффофияти ҷаъолияти мақомоти давлатӣ мусоидат намояд.

**Тарзи ҳимоя** – ин намуди талаботи мушаххасест, ки шахси истеъморкунандаи вайроншуда интиҳоб кардааст ва бо он метавонад ба мақоми ваколатдор бо истифода аз чораҳои маҷбурий барои ҳалли мушкилот ва барқарорсозии ҳуқуқҳои вайроншудаи худ ё тавассути анҷоми амалҳои мустақили муайян, ки ба ҳимояи ҳуқуқҳои вайроншудаи ӯ нигаронида шудааст, муроҷиат кунад.

Муаллиф чунин мешуморад, ки тарзҳои ҳимоя ҳамзамон ҳам санксияҳо ва ҳам чораҳои ҳимоя мебошанд.

Тарзҳои граждании ҳимояи ҳуқуқҳо ва манфиатҳои граждани, ки ҳуқуқҳо ва манфиатҳои истеъморкунандагонро ташкил медиҳанд, дар моддаи 12-и КГ ФР муайян шудаанд, аз ҷумла:

- тасдиқи ҳуқуқ;
- барқарорсозии вазъияте, ки субъект пеш аз вайрон шудани ҳуқуқҳояш дар он қарор дошт, ва қатъ кардани амалҳои, ки ҳуқуқҳоро вайрон мекунад ё хатари вайронкуниро ба вучуд меоранд;
- эътирофи шартномаи баҳсталаб ва татбиқи он ҳамчун безътибор, инчунин бекор кардани ночизии шартнома ва оқибатҳои он;
- бекор кардани санади мақоми давлатӣ ё мақоми худидоракунии маҳаллӣ;
- худҳимояи ҳуқуқи худ;
- тасдиқи уҳдадорӣ ба иҷрои воқеӣ;
- ҷуброни зиён;
- рӯёнидани ноустуворона;
- ҷуброни зарари маънавӣ;
- бекор кардан ё тағйир додани муносибатҳои ҳуқуқӣ;
- иҷро накардани санади ғайриқонунии мақоми давлатӣ ё мақоми худидоракунии маҳаллӣ аз ҷониби суд;
- тарзҳои алтернативии бо қонун муқарраршуда.

Шаклҳои граждании ҳуқуқии ҳимояи ҳуқуқҳо ва манфиатҳои вайроншуда метавонанд дар муносибатҳои истеъморӣ бо хусусиятҳои онҳо истифода шаванд. Қайд кардан лозим аст, ки рӯйхати номбаршудаи усулҳои ҳимояи ҳуқуқҳо ва манфиатҳои граждани пурра нест, онҳо метавонанд бо шартнома ё қонун муқаррар шаванд. Чунин усулҳоро ба таври шартӣ институтсионалӣ ва махсус номидан мумкин аст. Усулҳои институтсионалӣ дар меъёрҳои институтҳои ҳуқуқии шартномавии Кодекси граждани ва махсус – дар Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъморкунандагон» ва дигар санадҳои қонунгузорӣ ҷой доранд.

Масалан, мувофиқи қисми 4-и моддаи 426-и Кодекси граждани радди ғайриқонунии корхонаи тиҷоратӣ аз бастани шартномаи намунавӣ дар шароити мусоид барои таъмини истеъморкунанда бо

молҳо, хизматҳо ё иҷрои корҳои зарурӣ барои ӯ ғайриқобили қабул аст. Дар моддаи 503-и КГ ФР ҳуқуқҳои харидор дар ҳолате, ки моли бесифат фурӯхта шудааст, мустақкам карда шудаанд.

Моддаи 18 тартиби татбиқи ҳуқуқи истеъмолкунандагонро дар ҳолати хариди моли носифат муқаррар менамояд, моддаи 29 роҳҳои дифои ҳуқуқи истеъмолкунандагонро ҳангоми поймол шудани шартҳои созишномаи иҷрои кор ё хизматрасонӣ мушаххас мекунад, моддаҳои 7, 8 ва 9 кафолатҳои мустақкам барои риояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон ба сифати баланди мол, натиҷаи корҳо ва дастрасӣ ба иттилооти дақиқ муайян мекунад, моддаи 14 хусусиятҳои ҷалби масъулияти молиявиро барои зиёне, ки аз моли камбуд ё носифат ба вучуд омадааст, ба танзим мебарорад, моддаи 15 механизми амалисозии ҳуқуқи истеъмолкунандагонро барои ҷуброни зиёни маънавӣ, ки аз мол ё хизматҳои пастсифат ба миён омадааст, равшан месозад, моддаи 16 феҳрасти иловагии асосҳоро барои эътирофи безътибор будани шартҳои созишномаҳое, ки манфиатҳои истеъмолкунандагонро маҳдуд мекунад, муайян мекунад.

Дар Қонуни «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» низоми муайян кардани шартҳои созишномаҳое, ки ҳуқуқи истеъмолкунандагонро маҳдуд мекунад ва онҳоро безътибор эътироф намудан, такмил ёфтааст. Ин муқаррарот барои таъмини муҳофизати ҳамаҷонибаи истеъмолкунандагон ва пешгирии поймолшавии ҳуқуқи онҳо дар муносибатҳои бозорӣ заминаи муҳим фароҳам меорад. Мувофиқи моддаи 16-и Қонун ба намояндаи савдо, истеҳсолкунанда, фурӯшанда, иҷрокунанда манъ карда шудааст, ки шартномаҳоро бо истеъмолкунанда бо шартҳои ғайриқонунӣ, ки ба принципҳои одилонаи ҳуқуқ муҳолифанд ва дар натиҷа ба зарари истеъмолкунанда номувофиқатӣ дар ҳуқуқҳо ва ўҳдадорӣҳои шартномавӣ ба вучуд меоранд, илова кунанд. Агар муқаррароти шартнома ғайриодилона эътироф шавад, онҳо метавонанд бо талаби истеъмолкунанда тағйир дода шаванд. Дар сурате ки дар ҷараёни иҷрои шартномае, ки ҳуқуқҳои истеъмолкунандаро вайрон мекунад, зиён ба қайд гирифта шавад, онҳо бояд аз ҷониби истеҳсолкунанда (иҷрокунанда, фурӯшанда) пурра ҷуброн карда шаванд.

Рӯйхати усулҳои ҳимояи ҳуқуқҳо ва манфиатҳои граждани аз ҷониби суд дар моддаи 12-и КГ ФР пешниҳод шудааст ва ниҳой нест. Аммо муайянкунии қонунгузориҳои усули ҳимояи ҳуқуқҳо ва манфиатҳои граждани вучуд надорад. Дар адабиёти илмӣ таърифҳои мухталифи ин мафҳуми ҳуқуқӣ мавҷуданд, ки нофаҳмиҳо ва ихтилофотро ба миён меоранд. Ин номувофиқатӣ бахусус дар



истифодаи муаллифон аз истилоҳоти гуногун, чун «тадбирҳои ҳифз», «абзорҳои дифо», «роҳҳои муҳофизат», «механизмҳои масъулият» ва ғайра, зоҳир мегардад. Чунин гуногунии истилоҳот зарурати мушаххас кардани мафҳумҳоро барои таъмини яқпорчагии танзими ҳуқуқӣ дар ин соҳа таъкид мекунад. Ба андешаи муаллиф, ин таърифҳо дар як маънои монанд доимо истифода мешаванд, ки на ҳамеша дуруст аст, зеро онҳо маънои ҳуқуқии гуногун доранд.

Дар моддаҳои Кодекси граждани, ки уҳдадорҳои шартномавиро танзим мекунад, истилоҳи «усулҳои ҳимоя» истифода намешавад, балки мафҳумҳои «ҷавобгарӣ, гуноҳ, оқибатҳо» (моддаи 395-402), «оқибатҳои ҳуқуқии интиқоли моли бесифат» (моддаи 475), «ҷавобгариҳои пудратчӣ барои сифати пасти кор» (моддаи 723), «ҷавобгариҳои молӣ барои зараре, ки аз маҳсулоти камбуд ё бесифат расонида шудааст» (моддаи 17-и Қонуни «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон») интиҳоб шудаанд. Дар робита ба ин, савол дар бораи мӯҳтавои ин ва дигар мафҳумҳо ба миён меояд, зеро аз тавзеҳи мӯҳтавои онҳо интиҳоби истеъмолкунанда аз ин ё он механизми амалисозии ҳуқуқ ба ҳимоя вобаста аст.

Албатта, моҳияти усулҳои ҳимояи ҳуқуқҳо ва манфиатҳои граждани, ки дар моддаи 12-и КГ ФР зикр шудаанд, дар меъёрҳои ошкор мешавад, ки ба ҳимояи ҳуқуқи субъективии муайян, хусусан дар меъёрҳои қонунгузориҳои истеъмолӣ алоқаманданд.

Яке аз шартҳои муҳими шартномаи пешниҳоди хизматҳо бояд мӯҳлати иҷрои хизмат ҳисобида шавад. Мувофиқи моддаи 610-и Кодекси граждани ФР «муҳлати шартномаи хизматрасонии иҷора бо созиши тарафҳо муқаррар карда мешавад, агар қонун ё санадҳои дигари меъёрӣ тартиби дигарро пешбинӣ накарда бошад». Бояд қайд кард, ки Қонуни «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» ин уҳдадорҳои таъминкунандаи хизматро муфассал намегардонад, аммо дар асл меъёрҳои муқарраршудаи муҳлатҳои пешниҳоди хизматҳо бояд дар ин санади меъёрӣ муқаррар карда шаванд, зеро онҳо оқибатҳои номатлуби вайрон кардани чунин шартҳоро муайян мекунад. Санадҳои дигари меъёрӣ қоидаҳои муқарраршудаи пешниҳоди хизматҳоро дар муҳлатҳои зарурӣ пешбинӣ мекунад.

Муаллиф мувофиқи мақсад мешуморад, ки механизми ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ ҳамчун маҷмӯи шаклҳо, усулҳо, воситаҳо ва методҳои таъсири ҳуқуқӣ барои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон баррасӣ шавад. Баррасии ҳамаҷонибаи ҷузъҳои низомии ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон замина барои муайян кардани он ҳамчун маҷмӯи абзорҳои ҳуқуқии

пешбинишуда фароҳам меорад, ки инҳоро дар бар мегирад: ҳаққи истеъмолкунандагон барои рӯй овардан ба суд, иттиҳодияҳои ҷамъиятии истеъмолкунандагон, ниҳодҳои иҷроияи масъули дифои ҳуқуқи истеъмолкунандагон ва идораҳои худидоракунии маҳаллӣ; тартибот ва меъёрҳои муҳофизат ба мақомоти дифои ҳуқуқ барои муҳофизат; намудҳои гуногуни муҳофизати ҳуқуқи истеъмолкунандагон, аз қабилӣ ҳуқуқи гражданин, институционалӣ ва махсус.

Зербоби дуҷуми боби дуҷум, тахти унвони «**Чуброни зиёни ба истеъмолкунандагони хизматрасониҳои хусусӣ- ҳуқуқӣ расида**», муайян мекунад, ки зиён арзёбии молиявии зарари моддиест, ки дар натиҷаи поймол шудани созишнома ё вайронкунии берун аз шартнома ба вучуд омадааст. Зарар бошад, ҳар навъ оқибатҳои номатлуб, аз ҷумла маънавӣ, барои шахси зарардидаро дар бар мегирад. Аз ин рӯ, мафҳуми «зарар» аз лиҳози мӯҳтаво нисбат ба мафҳуми «зиён» фарохтар буда, паҳлӯҳои гуногуни таъсири вайронкуниро фаро мегирад. Ин фарқият барои дуруст муайян кардани роҳҳои чуброн ва таъмини адолат дар муносибатҳои истеъмоли аҳамияти калон дорад. Дар баъзе моддаҳои Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» чуброни зиён ва дар дигарҳо чуброни зарар зикр шудааст. Аммо зиён намуди масъулият (чораи масъулият) аст, зеро чуброни онҳо (дар баъзе ҳолатҳо, ки ҷузъи таркиби вайронкунӣ мебошанд) ба вайронкунида воғузур шудааст. Бо вучуди ин, Қонуни ФР «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» имкони чуброни зарарро низ қабул мекунад (моддаҳои 13, 14). Яъне шакл (чора)-и масъулият метавонад дар ҳама гуна чуброни дигар низ ифода ёбад. Мо чунин мешуморем, ки ба қонун бояд равшанӣ ворид карда шавад ва ин категорияҳо дар қонунгузорӣ муайян карда шаванд.

Вайронкунида уҳдадор аст, ки зиёноро дар шакли чуброни молиявӣ баргардонад. Ин чуброн дар ҳолате татбиқ мегардад, ки субъектҳои фаъолияти хоҷагидорӣ ба истеъмолкунанда маълумоти нодуруст, нопурра ё саривақтӣ дар бораи хизматҳо пешниҳод кунанд, ва дар натиҷа истеъмолкунанда хизматро харидорӣ намояд, ки ба талаботи ӯ мувофиқ нест. Аз ин рӯ, метавон натиҷагирӣ кард, ки қонунгузориҳои гражданин ва низоми махсуси ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон шаклҳои ҷавобгарии ҳуқуқиро дар сурати поймол шудани ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасонӣ ба таври дақиқ муайян мекунад. Ин муқаррарот барои таъмини адолат ва шаффофият дар муносибатҳои бозорӣ заминаи мустаҳкам фароҳам меорад.

Зербоби сеюми фасли дуом, таҳти унвони **«Ноустуворона ҳамчун шакли (чораи) ҷавобгарӣ барои поймолсозии ҳуқуқи истеъмолкунандагон»**, ба хулоса меояд, ки зарур аст мафҳумҳои «ноустуворона» ҳамчун абзори таъмини иҷрои уҳдадориҳо ва «ситонидани (пардохти) ноустуворона» аз ҳамдигар ҷудо карда шаванд. Дар доираи мафҳуми ноустуворона ду марҳилаи калидӣ фарқ карда мешавад:

– то лаҳзаи вайрон шудани уҳдадорӣ аз ҷониби қарздор, ки дар ин марҳила ноустуворона ҳамчун роҳи ҳавасмандсозии иҷрои уҳдадорӣ хизмат мекунад;

– пас аз поймол шудани уҳдадорӣ, ки дар он ситонидани ноустуворона ҳамчун тадбири ҷавобгариӣ ҳуқуқи граҷданӣ татбиқ мегардад.

Дар робита ба ин тақсимот, вазифаҳои институти ҳуқуқиро низ бояд мавриди омӯзиш қарор дод. Нақши асосии ноустуворона дар таъмини иҷрои уҳдадориҳо дар ангиши додани қарздор ба иҷрои саривақтӣ ва дақиқ буда, ин восита муносибатҳои уҳдадориро тавассути ҳифзи манфиатҳои қарздиҳанда мустаҳкам мекунад. Ин вазифа барои таъмини устувории муносибатҳои ҳуқуқӣ дар муомилоти истеъмоли аҳамияти калон дорад.

Хусусияти ҳавасмандгардонии ноустуворона ба соҳаҳои гуногуни манфиатҳои қарздиҳанда мувофиқи намуди уҳдадорӣ ва вазифаҳои мустақими қарздор нигаронида шудааст. Баҳодиҳии ноустуворона истифодаи онро бо мақсади арзёбии зарари эҳтимолии қарздиҳанда аз вайронкунии уҳдадориҳо аз ҷониби қарздор нишон медиҳад. Сарфи назар аз танқиди шадиди «назарияи баҳодиҳӣ», мо чунин мешуморем, ки ин вазифа ба ноустуворона хос аст. Ҳангоми муайян кардани андозаи санксияҳои ҷазоӣ, қарздиҳанда ба таври шартӣ маблағи зиён и эҳтимолиро, ки дар сурати иҷро нашудан ё иҷрои нодурусти вазифаи муайян аз ҷониби қарздор ба ӯ мерасад, ҳисоб мекунад.

Ситонидан (пардохти) ноустуворона ҳамчун чораи масъулият вазифаи дугонаи ҷубронӣ-ҷазоиро дорад. Аз як тараф, ситонидан (пардохти) ноустуворона ҳамчун ҷуброн (компенсатсия)-и зарари ба қарздиҳанда расонидашуда ҳисобида мешавад. Аз тарафи дигар, ҳамаи вариантҳои ситонидан (пардохти) ноустуворона вазифаи ҷазоиро иҷро мекунанд, зеро ноустуворона новобаста аз мавҷудияти зиён и қарздиҳанда ситонида мешавад.

Боби сеюм – **«Зарари маънавӣ»** як зербобро дар бар мегирад – **«Ҷуброни зарари маънавии истеъмолкунандагон»**, ки дар он муаллиф

дар асоси омӯзиш ва таҳлили асарҳои олимони ва қонунгузори амалкунандаи ҶР ва ҚТ ба ҳулоса меояд, ки ҳангоми муайян кардани моҳияти зарари маънавӣ тавассути мафҳуми «азобҳои» бояд фаҳмид, ки амалҳои зараррасонанда бояд дар шури зарардида инъикос ёбанд, ки ин реаксияи психофизиологиро ба вуҷуд меорад. Дар баробари ин, тағйироти номатлуб дар неъматҳои аз ҷониби қонун ҳифзшаванда дар шури инсон ҳамчун эҳсосоти манфӣ (азобҳои ҷисмонӣ) ё таҷрибаҳои (азобҳои маънавӣ) қабул карда мешаванд. Ба таҷрибаҳои субъективӣ тарс, шарм, таҳқир ё ягон ҳолати манфии психологӣ дохил мешаванд. Дар асл, ҳар амали ғайриқонунӣ ё бефаъолияти дар зарардида таҷрибаҳои дохилии гуногунро ба вуҷуд меорад, ки ӯро то андозае аз саломатии психологӣ маҳрум мекунад.

Ранҷҳои ҷисмонӣ, ки яке аз намудҳои зиёни маънавист, аз лиҳози маънӣ бо истилоҳоти «зиёни ҷисмонӣ» ё «ҳаробати саломатӣ» мувофиқат намекунад. Ба гуфтаи А. Эрделевский, ушери ҷисмониро метавон бо далел «зиёни фоҷиабор» номид, ки он таъсири манфӣ ба организми инсонро ифода мекунад, ки монанди кори муқаррари биологии он мегардад. Ин фарқи таъсири мафҳумҳои барои муайян кардани дақиқи намудҳои зиён ва роҳҳои ҷаброни онҳо дар муносибатҳои ҳуқуқӣ аҳамияти муҳим дорад.

Аз нигоҳи илмӣ, зиёни ҷисмонӣ ҳамчун зарари моддӣ намоёндагӣ мешавад: зарари ғайримоддӣ; бад шудани вазъи организм, яъне дар соҳаи маънавии зарардида, таҳти таъсири муайянҳои беруна. Чунин тағйирот боиси ё метавонад боиси тезтунд шудани вазъи устувори психологӣ ва соҳаи моддии инсон гардад.

Таҳти ҷаброни зарари маънавӣ анҷоми санадҳои муқарраршуда нисбат ба шахсият, ки ба бартараф кардан ё қоиш додани стрессҳои психологӣ дар инсон, ки бо вайрон шудани ҳуқуқҳои озодиҳои граҷдани ӯ ва амалҳои дигар худбаҳодиҳии ӯро паст мекунад, нигаронида шудааст, фаҳмида мешавад.

Санади асосие, ки ҳуқуқҳои ва озодиҳои асосии инсонро мустақам мекунад ва қарорат медиҳад ва аз ҷониби бисёр давлатҳои эътироф шудааст, Конвенсияи ҳимояи ҳуқуқҳои инсон ва озодиҳои асосии соли 1950 мебошад. Қариб ҳамаи қарорҳои Суди Аврупо оид ба ҳуқуқи инсон, ки дар онҳо давлати ҷавобгар вайронкунандаи Конвенсияи ҳимояи ҳуқуқҳои инсон ва озодиҳои асосӣ эътироф шудааст, ба шакли муайян масъалаи ҷаброни зарари маънавию дар бар мегиранд.

Дар айнаи замон, барои муқаррар кардани ҳаҷми ҷаброн аз равишҳои мухталиф қор гирифта мешавад, ки ҳадафшон таҳияи як

меъёри ягона аст. Ин меъёр имкон медиҳад, ки қарорҳои судӣ дар парвандаҳои марбут ба вайронкуниҳои шабех бо андозаи яхела қабул гарданд. Чунин равиш ба таъмини адолат ва шаффофият дар баррасии баҳсҳои ҳуқуқӣ мусоидат мекунад.

Масалан, А.М. Эрделевский методикаи муайян кардани андозаи ҷуброни зарари маънавиро тавсия додааст, ки дар асоси онҳо қарор дорад:

- фарзияи зарари маънавӣ – азобҳое, ки инсони «миёна», «муқаррарӣ», мулоҳизакунанда бояд нисбат ба амалҳои ғайриқонунӣ нисбати худ эҳсос кунад;

- Муайян кардани сатҳи базавии андозаи ҷуброни азобҳо, ки аз расонидани зарари вазнин ба саломатӣ ба вучуд омадааст, ки дар андозаи 720 андозаи ҳадди ақали музди меҳнат (даромади коргар барои 10 сол) ҳисоб карда мешавад;

- силсилаи таҳияшудаи таносуби андозаҳои ҷуброни зарари маънавӣ дар асоси таносуби санксияҳои максималии меъёрҳои Кодекси ҷиноии Федератсияи Россия, ки масъулиятро барои таҷовуз ба ҳуқуқҳои монанди инсон пешбинӣ мекунанд;

- формулаи таҳияшуда, ки бо он андозаи ҷуброн муайян карда мешавад ва меъёрҳое, ки суд бояд ҳангоми ҳалли масъалаи дахлдор ба назар гирад, дар бар мегирад. Ин формула чунин намуд дорад:

$D = d * f_v * i * c * (1 - f_c)$ , ки дар он:

D (аз англ. Damage – зарар) – андозаи ҷуброни зарари маънавӣ;

d (аз англ. damage – зарар) – андозаи ҷуброни зарари маънавии фарзшуда;

$f_v$  (аз англ. fault – гуноҳ, violator – зараррасон) – дараҷаи гуноҳи зараррасон, ки дар он  $0 < f_v < 1$ ;

i (аз англ. individual – инфиродӣ) – коэффиенти хусусиятҳои инфиродии зарардида, ки дар он  $0 < i < 2$ ;

c (аз англ. circumstances – шароит) – коэффиенти ба назар гирифтани шароитҳои диққатовар, ки дар он  $0 < c < 2$ ;

$f_s$  (аз англ. fault – гуноҳ, survivor – зарардида) – дараҷаи гуноҳи зарардида, ки дар он  $0 < f_s < 1$ .

Аммо ин таҳияҳо то ҳол дар сатҳи назария боқӣ мемонанд.

Дар таҷрибаи кунунии судӣ ҳолатҳое мушоҳида мешаванд, ки судҳои зинаҳои мухталиф дар як парванда ҳаҷми ҷуброни зиёни маънавиро муқаррар мекунанд, ки аз лиҳози арзиши мутлақ ва нисбӣ ба таври намоён аз ҳамдигар фарқ доранд. Ин гуногунӣ зарурати таҳияи меъёрҳои ягона барои арзёбии дақиқ ва одилонаи ҷубронро таъкид мекунад. Дар ҳамин ҳол, дар қарорҳои судӣ чунин

асосноккунии андозаи ҷуброни зарари маънавӣ пешниҳод намешавад, ки мутлақ ва бебаҳс бошад.

Дар моддаи 151-и КГ ФР мафҳуми «зарари маънавӣ» оварда шудааст. Мо чунин мешуморем, ки дар ин ҷо хатои қонунгузорӣ роҳ дода шудааст, зеро дар ин модда танҳо ду роҳи зоҳир шудани ин зарар ҳамчун азобҳо номбар шудаанд: 1) ҷисмонӣ ва 2) маънавӣ.

Аз таҳлили моддаи 1100-и КГ ФР «Асосҳои ҷуброни зарари маънавӣ» асосноккунии инҳоянд:

1) зарари маънавӣ, ки дар натиҷаи вайрон шудани ҳуқуқҳои шахсии ғайримоддӣ ё таҷовуз ба дигар неъматҳои ғайримоддӣ расонида шудааст;

2) қарорҳо, амалҳо (бефаъолиятӣ)-и ғайриқонунии гунаҳкор дар расонидани зарар;

3) робитаи сабабӣ байни рафтори ғайриқонунӣ ва зарари маънавӣ;

4) гуноҳи зараррасон. Андозаи ҷуброни зарари маънавӣ ба баҳси граждани ҳуқуқӣ тааллуқ дорад ва онро суд муайян мекунад.

Дар таҷрибаи феълии судҳо ҳолатҳои дида мешаванд, ки мақомоти судии сатҳҳои мухталиф дар доираи як парванда миқдори ҷуброни зиёни маънавиро муқаррар мекунад, ки аз ҷиҳати арзиши кулӣ ва мутаносиб ба таври ҷашмрас аз яқдигар тафовут доранд. Ин фарқият ниёз ба низоми ягонаи арзёбии ҷубронро барои таъмини яқсонӣ ва адолат дар қарорҳои судӣ равшан месозад. Дар ҳамин ҳол, дар қарорҳои судӣ чунин асосноккунии андозаи ҷуброни зарари маънавӣ пешниҳод намешавад, ки мутлақ ва бебаҳс бошад. Таҳияи методикаи тавсиявии ҳисобкунии зарари маънавӣ зарур ба назар мерасад. Асос метавонад методикаи пешниҳодшудаи А.М. Эрделевский барои муайян кардани андозаи ҷуброни зарари маънавӣ бошад.

Барои амалисозии самараноки тамоми механизми ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ҳамчун маҷмӯи воситаҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ, ислоҳоти маҷмӯи қонунгузории назаррас зарур ба назар мерасад. Дар байни самтҳои асосие, ки пеш аз ҳама ба навсозӣ ниёз доранд, метавон инҳоро ҷудо кард: ҳуқуқи деликтӣ ва шартномавӣ:

1) исботи зиён;

2) таъйини ҷубронҳои ночизи зарари маънавӣ;

3) зиёни мучозотӣ;

4) эҷоди ангежаҳо барои ҳалли пешазсудии талаботи деликтӣ тавассути таблиғи намудҳои масъулият ба монанди масъулияти маънавӣ ва иҷтимоӣ дар ҷомеа.

Ба андешаи муаллиф, Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон»-ро бояд:

– бо истилоҳоти «зарар» ва «зиён» ва таърифҳои онҳо пурра кард;

– мафҳуми «зарар» дар қонунгузории Федератсияи Россия аз мафҳуми «зиён» васеътар аст;

– Бояд мафҳумҳои «зарар», «хароҷот», «зиён»-ро аз ҳам ҷудо кард, зеро онҳо бори ҳуқуқии гуногун доранд.

Бояд мафҳуми «зиёни молумулкӣ»-ро аз мафҳуми «зарари молумулкӣ» фарқ кард. Қайд кардан муҳим аст, ки мафҳуми «азобҳои ҷисмонӣ» аз ҷиҳати мӯҳтаво бо мафҳуми «зиёни ҷисмонӣ» ё «зиён ба саломатӣ» муҳолифат мекунад. Аксар вақт дар амалия дар қарорҳои судӣ ва дигар санадҳои меъёриро ҳуқуқӣ таърифҳои «фоидаи аз даст рафта», «даромадҳои ба даст наомада», «фоидаи ба даст наомада» дучор меоянд, ки бори ҳуқуқии гуногун доранд.

Муаллиф чунин мешуморад, ки барои тақмили механизми ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон мувофиқи мақсад аст, ки ин категорияҳо ба таври возеҳ муайян ва иловаҳои дахлдор ба маҷмӯи ҳуқуқии миллии ворид карда шаванд.

Дар амалияи судӣ, мутаассифона, мисолҳои зиёде вучуд доранд, ки андозаи ҷуброни зарари маънавӣ аз ҷониби судҳои гуногун на танҳо дар парвандаҳои монанд, балки аз ҷониби инстансияҳои гуногун дар як парванда ба таври назаррас дар арзиши мутлақ ва нисбӣ фарқ мекунад. Дар ҳамин ҳол, дар қарорҳои судӣ чунин асосноккунии андозаи ҷуброни зарари маънавӣ пешниҳод намешавад, ки мутлақ ва бебаҳс бошад. Таҳияи методикаи тавсиявии ҳисобкунии зарари маънавӣ зарур ба назар мерасад. Асос метавонад методикаи пешниҳодшудаи А.М. Эрделевский барои муайян кардани андозаи ҷуброни зарари маънавӣ бошад.

## ХУЛОСА

Дар натиҷаи таҳқиқоти анҷомдодашуда метавон ба хулосаҳои зерин расид:

1. Даврабандии беҳтарин барои эволютсияи ташаккули институти ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар қаламрави Иттиҳоди Аврупо он аст, ки аз сохтори ташкилию ҳуқуқии марҳилаҳои гуногуни таърихии ҳуди ҷомеаи Аврупо бармеояд. Бо така ба ин, муаллиф марҳилаҳои зерини пешрафт ва шаклгирии ин институти ҳуқуқиро мушаххас мекунад:

– ба танзим даровардани ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар сатҳи миллии тавассути тасвиби санадҳои ҷудогонаи ҳуқуқӣ – аз охири қарни 19 то миёнаи қарни 20;

– дар доираи Ҷомеаи Иқтисодии Аврупо – солҳои 1957–1991 – ташаққули соҳаи мустақили ҳуқуқ (ҳуқуқи истеъмолии Иттиҳоди Аврупо);

– аз соли 1992 то ба имрӯз – тақмили низоми ҳуқуқи мавҷуд ва фароҳам овардани шароит барои мутобиксозии минбаъдаи қонунгузори кишварҳои узв [6 - М].

Дар асоси омӯзиши анҷомшуда ва бо дарназардошти вимоғҳои таърихӣ, сиёсӣ ва ҳуқуқи рушд ва таҳаввули ҷомеаи Россия, муаллифи диссертатсия зарур медонад, ки зинаҳои зерини ташаққули низоми ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар кишвар муайян гарданд. Ин тақсимоат ба фаҳмиши дақиқи равандиҳои ҳуқуқӣ ва муайян кардани самтҳои тақмили он мусоидат мекунад.

1) танзими ҳуқуқи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар Россияи пеш аз инқилоб дар асоси санадҳои алоҳидаи меъёрию ҳуқуқӣ – охири асри XIX то соли 1917;

2) танзими ҳуқуқи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар асоси низоми ҳуқуқи маъмурӣ-фармондеҳӣ – солҳои 1919–1990;

3) низоми муосири меъёрию ҳуқуқи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон – аз соли 1991 то имрӯз [6 - М].

3. Кор фаъолият ҳисобида мешавад, ки натиҷаҳои он ифодаи моддӣ дошта, метавонанд барои қонеъ кардани эҳтиёҷоти соҳмонҳо ё шахсони воқеӣ истифода шаванд, дар ҳоле ки хизмат фаъолиятест, ки натиҷаҳои он ифодаи моддӣ надошта, дар ҷараёни анҷоми ин фаъолият амалӣ ва истеъмоли карда мешаванд.

Хизматрасонӣ як раванди тӯлонии фаъолияти бунёдкоронаи субъектҳои ҳуқуқӣ дар як муддати муайян аст, ки ба қонеъ кардани ниёзҳои муштариён-истеъмолкунандагон тавассути пешниҳоди маҷмӯи хизматҳои зарурии гуногун равона шудааст. Ин хизматҳо дар тӯли тамоми давраи фаъолият амалӣ гардида, сифати онҳо тибқи қонунгузори Федератсияи Россия кафолат дода мешавад.

Хизмати хусусӣ-ҳуқуқӣ иҷрои амалиётест аз ҷониби як тараф ба нафъи тарафи дигар, ки ба талаботи инфиродии марбут ба фаъолиятҳои мушаххас асос ёфтааст. Ин амалиёт ба ҳосил кардани натиҷаи дилхоҳ, аксар вақт бо хусусияти молиявӣ, дар заминаи озодӣ, баробарии тарафҳо, ихтиёрдорӣ, саривақтӣ, масъулияти шахсӣ ва ӯҳдадорӣҳои молиявӣ нигаронида шудааст [3 - М]. Чунин муайянкунӣ зарурати танзими дақиқи муносибатҳои хусусӣ-ҳуқуқиро барои таъмини муҳофизати манфиатҳои истеъмолкунандагон таъкид мекунад.

4. Муаллиф мувофиқи мақсад мешуморад, ки механизми ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ ҳамчун



маҷмӯи шаклҳо, усулҳо, воситаҳо ва методҳои таъсири ҳуқуқӣ барои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон баррасӣ шавад [5 - М].

5. Қонун «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» дар баъзе ҳолатҳо ҳуқуқи истеъмолкунандаро ба ҷуброни зиён ва дар ҳолатҳои дигар ба ҷуброни зиён дар ҳаҷми пурра пешбинӣ мекунад. Дар ҳар ду ҳолат қонунгузор ҳуқуқи истеъмолкунандаро ба ситонидани ҳама намудҳои зарар барои ин вайронкуниҳо дар назар доштааст. Барои бартараф кардани фаҳмиши гуногуни эҳтимоли дар амалияи судӣ, ба андешаи муаллиф, мувофиқи мақсад мебуд, ки дар қонун дар ҳама ҳолатҳо истилоҳи «зиён» бо истилоҳи «зиён дар ҳаҷми пурра» иваз карда шавад, ки ба принципи ҷуброни пурраи зиён, ки дар Кодекси граждани мустаҳкам шудааст, мувофиқат мекунад [5 - М].

6. Ба андешаи муаллиф, Қонуни «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон»-ро бояд:

– бо истилоҳоти «зарар» ва «зиён» ва таърифиҳои онҳо пурра кард; мафҳуми «зарар» дар қонунгузори Федератсияи Россия аз мафҳуми «зиён» васеътар аст;

– мафҳумҳои «зарар», «хароҷот», «зиён»-ро аз ҳам ҷудо кард, зеро онҳо бори ҳуқуқи гуногун доранд.

Бояд мафҳуми «зиёни молумулкӣ»-ро аз мафҳуми «зарари молумулкӣ» фарқ кард. Қайд кардан муҳим аст, ки мафҳуми «азобҳои ҷисмонӣ» аз ҷиҳати мўҳтаво бо мафҳуми «зиёни ҷисмонӣ» ё «зиён ба саломатӣ» мухалифат мекунад. Аксар вақт дар амалия дар қарорҳои судӣ ва дигар санадҳои меърию ҳуқуқӣ таърифиҳои «фоидаи аз даст рафта», «даромадҳои ба даст наомада», «фоидаи ба даст наомада» дучор меоянд, ки бори ҳуқуқи гуногун доранд.

Қонуни «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон»-ро бояд бо моддаи алоҳида пурра кард, ки муносибатҳои оид ба ҷуброни зарари маънавӣ ба истеъмолкунандани молҳо, қорҳо ва хизматҳо танзим кунад. Дар ин модда, хусусан, бояд қайд шавад, ки «зарари маънавӣ», ки ба истеъмолкунанда аз ҷониби субъектҳои фаъолияти соҳибкорӣ (истеҳсолкунанда, фурӯшанда, иҷрокунанда) дар натиҷаи вайрон кардани ҳуқуқҳои танзимкунандаи муносибатҳо дар соҳаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон пешбинӣ шудаанд, расонида шудааст, мувофиқи қоидаҳои пешбинишудаи Кодекси граждани ҷуброн карда мешавад [1 - М].

7. Асосҳои кофӣ барои ҳулоса дар бораи зарурати баланд бардоштани интизоми шартномавии фурӯшандагон, истеҳсолкунандагон, иҷрокунандагон вучуд дорад. Вусъат додани доираи

асосҳои татбиқи ноустуворонаи ҷазоӣ дар андозаи дифферен-  
сиатсияшуда аз ҷониби фурушандагон, истеҳсолкунандагон,  
ичрокунандагон барои вайрон кардани вазифаҳои асосии онҳо дар  
тамоми шартномаҳои истеъмоли оқилона аст [1 - М].

8. Дар фаъолияти кунунии судҳо мавридҳои ба ҷашм мерасанд,  
ки мақомоти судии сатҳҳои гуногун дар доираи як қазия ҳаҷми  
ҷуброни зиёни маънавиро муқаррар мекунад, ки аз ҷиҳати арзиши  
куллӣ ва мутаносиб ба таври назаррас аз якдигар тафовут доранд. Ин  
ноустувории арзёбӣ аҳамияти таҳияи низоми мувофиқ барои қабули  
қарорҳои одилона ва мутавозинро дар парвандаҳои ҳуқуқӣ таъкид  
мекунад. Дар ҳамин ҳол, дар қарорҳои судӣ чунин асосноккунии  
андозаи ҷуброни зарари маънавӣ пешниҳод намешавад, ки мутлақ ва  
бебаҳс бошад. Таҳияи методикаи тавсиявии ҳисобкунии зарари  
маънавӣ зарур ба назар мерасад. Асос метавонад методикаи  
пешниҳодшудаи олими рус А. Эрделевский барои муайян кардани  
андозаи ҷуброни зарари маънавӣ бошад [4 - М].

9. Муқоисаи сохтори низомҳои ҷимояи ҳуқуқҳои истеъ-  
молкунандагони кишварҳои гуногун имкон медиҳад, ки тасдиқ шавад,  
ки низомҳои яхела вучуд надоранд. Россия ҳақ дорад низоми хоси  
ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагонро такмил диҳад, ки ба шароити  
иҷтимоӣ-иқтисодии замони муосир ва дараҷаи пешрафти ҷомеаи  
шаҳрвандии демократӣ мувофиқат кунад [11 - М]. Ин равиш ба  
таъмини муҳофизати муассир ва мутобик ба воқеиятҳои имрӯзаи  
истеъмолкунандагон мусоидат мекунад.

## **ТАВСИЯҲО ОИД БА ИСТИФОДАИ АМАЛИИ НАТИҶАҲОИ ТАҲҚИҚОТ**

1. Ҳангоми таснифи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон бояд  
ҳуқуқҳои иттилоотии онҳо ба таври муфассал таҳлил карда шаванд.  
Тавре маълум аст, ба ҳуқуқҳо ва озодиҳои асосии инсон ва шаҳрванд  
ҳуқуқ ба ҷустуҷӯи озод, гирифтани, интиқол, истеҳсол ва паҳн кардани  
иттилоот бо ҳар роҳи қонунӣ дохил мешавад. Аммо номбар кардани  
имкониятҳои субъективии шаҳрванд – қабулкунандаи хизматҳои  
хусусӣ-ҳуқуқӣ моҳияти иттилоотии ин ҳуқуқҳоро пурра ошкор  
намекунад. Аз ин рӯ, ҷанбаи иттилоотии ҷимояи ҳуқуқҳои истеъмол-  
кунандагон ба таҳқиқоти иловагӣ ниёз дорад.

2. Иттилоот дар бораи ашёҳо, корҳо ва хизматҳо бояд ҳатман  
дар бар гирад:

– нишон додани стандартҳо ва мувофиқати онҳо бо объектҳои  
номбаршудаи ҳуқуқҳои истеъмолкунанда;

– рӯйхати хусусиятҳои асосии истеъмолии объектҳо, барои маҳсулоти ҳӯрокворӣ – таркиб (рӯйхати маҳсулоти ҳӯрокворӣ ва иловаҳои ғизоии истифодашуда), вазн ва ҳаҷми компонентҳо, калория, мувофиқи талаботи стандартҳо, маҳдудиятҳои истифода дар ҳолати мавҷудияти ягон намуни бемориҳо;

– арзиш ва шартҳои харидории хизматҳо;

– уҳдадорӣҳои кафолати истеҳсолкунанда;

– стандартҳо, андозаҳо ва тартиби таъмини истифодаи бехатар ва самараноки хизматҳо;

– суроғаи иҷрокунанда, шахси ваколатдори ӯ барои қабули шикоятҳои истеъмолкунанда.

Нисбат ба хизматҳое, ки бояд ҳатман сертификатсия шаванд, ба истеъмолкунанда бояд иттилоот дар бораи сертификатсияи онҳо пешниҳод карда шавад.

Дар мавриди хизматҳое, ки дар вазъиятҳои хос метавонанд ба саломатӣ ё ҳаёти истеъмолкунанда хавф оранд, иҷрокунанда муваззаф аст муштариёро аз хатарҳои имконпазир ва паёмадҳои онҳо бо маълумоти дақиқ огоҳ созад. Ин уҳдадорӣ ба таъмини бехатарӣ ва шаффофият дар муносибатҳои истеъмоли мусоидат мекунад.

Ба истеъмолкунанда ҳатман бояд иттилоот дар бораи қоидаҳои пешниҳоди хизматҳо пешниҳод карда шавад. Ин ҳуқуқ махсусан ҳангоми пешниҳоди хизматҳои интернетӣ муҳим аст. Ба мавзӯи муносибатҳои тарафҳо дастрасӣ ба шабака, хизмати почтаи электронӣ ва хизматҳои рекламавӣ, идоракунии ва супоридани номҳои доменҳо, муносибатҳои тарафҳо оид ба ташкили ҳуҷҷатгузорӣ бо истифода аз имзои рақамии электронӣ дохил мешаванд. Дар ин муносибатҳо хизматҳои интернетӣ ва интиқоли иттилоот яқдигарро пурра мекунад.

3. Амалисозии ҳуқуқ ба ҳимояи судӣ ба дараҷаи зиёд ба муқаррароти моддии Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» вобаста аст. Мувофиқи мафҳумҳои дар ин қонун амалишаванда, ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон асосан бо муносибатҳои шаҳрвандони Федератсияи Россия ё шаҳрвандони хориҷие, ки дар қаламрави Федератсияи Россия қарор доранд, алоқаманд аст. Истеъмолкунанда шаҳрвандест, ки хизматҳоро истифода мебарад, харидорӣ мекунад, фармоиш медиҳад ё нияти харидорӣ ё фармоиш додани онҳоро барои эҳтиҷоти шахсӣ, ки бо соҳибкорӣ алоқаманд нест, дорад.

Дар ин ҳолат шахсони бешаҳрвандӣ низ истеъмолкунанда эътироф мешаванд. Аз ин рӯ, муайян кардани «истеъмолкунанда»

тавассути мафҳуми «шахси воқеӣ» аз ҷиҳати воқеӣ асоснок аст, зеро он падидаи ҳуқуқии мувофиқтар ва эътирофшуда дар муносибатҳои истеъмолий нисбат ба мафҳуми «шаҳрванд» мебошад.

Тибқи моддаи 17, қисми якуми Кодекси граҷдании Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 30 июни соли 1999, № 802, таҳти истилоҳи «шаҳрвандон» (шахсони воқеӣ) афроди дорои шаҳрвандии Ҷумҳурии Тоҷикистон, шаҳрвандони кишварҳои хориҷӣ ва шахсони бешаҳрвандӣ дар назар дошта шудаанд. Муқаррароти ин кодекс ба ҳамаи ин афрод татбиқ мегардид, магар ин ки қонун ё созишномаҳои байналмилалӣ эътирофшуда аз ҷониби Тоҷикистон тартиби дигарро муайян накарда бошанд.

Дар Кодекси маданияи Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 24 декабри соли 2022, № 1918, ин масъала бо дидгоҳи тоза баррасӣ шудааст. Моддаи 17 бо унвони «Мафҳуми шахси воқеӣ» муайян мекунад, ки ба ин гурӯҳ дохил мешаванд:

- афроди дорои шаҳрвандии Ҷумҳурии Тоҷикистон;
- шаҳрвандони давлатҳои хориҷӣ;
- шахсони бешаҳрвандӣ.

Ин тағйири муайянкунӣ ба равшанӣ ва мутобиқати бештари муқаррароти ҳуқуқӣ мусоидат намуда, замина барои татбиқи яхелаи қонунро фароҳам меорад.

Ҳамин тавр, дар тафсири ин мафҳум на танҳо ивазкунии ҷумлаҳо, балки тағйироти ҷиддӣ ба амал омадааст. Ин тағйирот бо он алоқаманд аст, ки мафҳуми «шахси воқеӣ» универсалӣ буда, маҳсули рушди эволотсионӣ инсон аст, ки бо принципҳои ҳуқуқӣ граҷданӣ муайян карда шудааст.

4. Дар Қонуни Федератсияи Россия «Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон» бояд ба механизми татбиқи самаранокӣ усулҳои ҳимояи ин ҳуқуқҳо диққати зиёд дода шавад. Дар байни онҳо усулҳои ҳастанд, ки танҳо аз ҷониби суд татбиқ карда мешаванд, ба монанди эътирофи шартнома ҳамчун безътибор, татбиқи оқибатҳои безътибории шартномаҳо, оқибатҳои безътибории шартномаи ночиз, ҷуброни зарари маънавӣ ва ғайра. Усулҳо ба монанди ситонидани ноустувора, қатъ ё тағйири муносибатҳои ҳуқуқӣ ва дигарон аз ҷониби тарафи муносибат мустақилона ё дар суд истифода мешаванд.

Эътирофи созишномаи баҳсталаб ҳамчун номуътамад ва татбиқи паёмдҳои номуътамад будани он роҳи муассири дифои ҳуқуқӣ шаҳрвандон-фармоишгарон ба шумор меравад, хусусан вақте ки дастрасӣ ба маълумоти воқеӣ дар бораи сифати хизматҳо қабл аз имзои созишнома амалӣ шуда, ин маълумот яке аз омилҳои асосии

пайдоиши уҳдадориҳо мегардад. Ин механизм ба таъмини шаффофият ва адолат дар муносибатҳои шартномавӣ мусоидат мекунад. Кодекси маданияи Ҷумҳурии Тоҷикистон ду асосро барои эътирофи шартнома ҳамчун безътибор пешбинӣ мекунад: агар дар қарздор иттилоот набошад ё нокифоя бошад, ё иттилооти ғайримуътамад пешниҳод шуда бошад. Дар ин ҷо моддаҳои 195-196-и Кодекси маданияи Ҷумҳурии Тоҷикистон дар назар дошта шудаанд. Ин ду асос асос барои эътирофи безътибории шартнома мебошанд.

Мувофиқи моддаи 195-и К Маданияи ҚТ шартномае, ки бо гумроҳ қардани шахс баста шудааст, ки далели кофӣ дорад, метавонад аз ҷониби суд бо даъвои тарафе, ки таҳти гумроҳӣ қарор дошт, безътибор эътироф шавад. Моҳияти шартнома, ки дар он ҷузъиёти гумроҳӣ мавҷуд аст, муносибатҳо ё хусусиятҳои мавзӯи он, ки дурнамои истифодаи онро ба таври ҷиддӣ коҳиш медиҳад, низ муҳим аст.

Таҳти гумроҳӣ тасаввуроти нодуруст ва хатои истеъмолкунанда – шаҳрванд дар бораи хусусият ва унсурҳои шартномаи анҷомшаванда фаҳмида мешавад. Барои мисол, истеъмолкунанда – беморе, ки бо духтур созишномаи хизматрасонии тиббӣ бастааст, тавсияҳо барои амалиётҳои беҳдоштӣ қабул мекунад, аммо қабл аз имзои созишнома аз паёмадҳои эҳтимолии манфии онҳо огоҳ қарда нашудааст. Чунин вазъият зарурати пешниҳоди маълумоти пурра ва шаффофро барои таъмини ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон таъкид мекунад. Дар ин уҳдадорӣ гумроҳии фармоишгари машварати тиббӣ дар натиҷаи пешниҳод нашудани иттилооти воқеӣ аз ҷониби духтур ба вучуд омад.

Шартномае, ки таҳти таъсири фиреб, зӯроварӣ, таҳдид, созиши бадхоҳонаи намояндаи як тараф бо тарафи дигар ё ҳамроҳшавии шароитҳои сангин баста шудааст, низ безътибор аст (мод. 196-и Кодекси маданияи ҚТ).

Фиреб метавонад дар анҷоми амалҳои ғаёл (таъкид бар қафолати шифои бемори бемор, пешниҳоди УЗИ қалбаки ва ғайра) ё дар беғаёлиятии қасдона зоҳир шавад, вақте ки як иштирокчии шартнома, бо дарки он ки дигарӣ хато қардааст, ин хаторо ба манфиати худ истифода мебарад.

Ба ин тартиб, гумроҳӣ дар он сурат ба миён меояд, ки истеъмолкунанда-шаҳрванд аз иҷрокунанда маълумоти зарурӣ дар бораи предмети созишнома қабул накунад ё аз афроди сеюм маълумоти ғалат дарёфт намояд. Ин вазъият зарурати таъмини шаффофияти иттилоотро дар муносибатҳои шартномавӣ барои пешгирии вайроншавии ҳуқуқи истеъмолкунандагон таъкид мекунад. Фиреб ҳангоме мавҷуд аст, ки фармоишгари хизматҳо аз иҷрокунанда иттилооти

нодуруст гирифта бошад ё ичрокунанда дар бораи гумроҳии фармоишгараш огоҳ бошад ва онро пешгирӣ накарда бошад.

5. Аз нигоҳи қобилияти дифоъ, имкони дастрасӣ ба бозори иттилоот, дониш, маориф ва дигар эҳтиёҷоти фармоишгар, хизматҳоро ба се гурӯҳ тақсим кардан мумкин аст.

Гурӯҳи аввал аз хизматҳое иборат аст, ки дар гардиш маҳдуд нестанд. Ба онҳо хизматҳое дохил мешаванд, ки метавонанд озодона аз як шахс (хизматрасон) ба шахси дигар мувофиқи қонун ё шартнома интиқол ёфта ё объектизатсия шаванд. Чунин хизматҳо аксариятро ташкил медиҳанд. Ин метавонад системаи хизматҳои иҷтимоӣ-муҳим бошад: хизматҳои алоқа, хизматҳои коммуналӣ, РХМК ва ғайра.

Гурӯҳи дуюмро хизматҳое ташкил медиҳанд, ки дар муомилот маҳдудият доранд. Ин хизматҳо бо сабаби хавфҳои эҳтимолӣ ё зарурати риояи меъёрҳои бехатарӣ танҳо дар сурати доштани иҷозатномаҳо ва рухсатномаҳои мувофиқ, ки аз ҷониби ниҳодҳои салоҳиятдор содир шудаанд, дар бозор дастрас мегарданд. Ба ин гурӯҳ хизматрасониҳои омӯзишӣ, санҷиши ҳисобдорӣ, машварати ҳуқуқӣ, хизматҳои тиббӣ ва амсоли инҳо шомиланд. Ин маҳдудиятҳо ба таъмини сифат ва амнияти хизматҳо дар муносибатҳои бозорӣ мусоидат мекунанд.

Гурӯҳи сеюм – хизматҳоеанд, ки аз гардиш хориҷ карда шудаанд. Намудҳои чунин хизматҳои мамнӯъ дар қонунҳои соҳавӣ мустақиман муқаррар шудаанд. Масалан, хизматҳои ҷодугарон, таксистон ё ронандагоне, ки ҳуҷҷатҳои иҷозатнома надоранд.

## **ИНТИШОРОТ АЗ РӯИ МАВЗӯИ ДИССЕРТАТСИЯ**

### **I. Мақолаҳои илмие, ки дар маҷаллаҳои илмӣ тақризшавандаи Комиссияи олии аттестатсионии назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон ҷоп шудаанд:**

[1 - М]. 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 - М]. 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 - М]. 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 - М].** 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 - М].** 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. Мақолаҳои илмӣ, ки дар нашрияҳои дигар ҷоп шудаанд:**

**[6 - М].** 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 - М].** Тен, Р.И. Определение категории «услуга»/ «частно-правовая 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 - М].** 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 - М].** 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 - М].** 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.

## **РӮЙХАТИ АДАБИЁТ (МАЪХАЗҲО)**

### **I. Санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ ва расмӣ:**

[1]. Закон РФ «О защите прав потребителей». [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 15.01.1996г. – № 3. – ст. 140.

### **II. Монографияҳо, китобҳои дарсӣ, васоити таълимӣ:**

[2]. Александров, Н.Г. Право и законность в период развернутого строительства коммунизма [Текст] / Н.Г. Александров. – М., 1961. – 271 с.

[3]. 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.

[4]. Белякова, А.М. Имущественная ответственность за причинение вреда [Текст] / А.М. Беляков. – М.: Юрид, лит., 1979. – 112 с.

[5]. 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.

[6]. Брагинский, М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Общие положения [Текст] / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. – М., 1997. – 546 с.

[7]. 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.

[8]. Булатецкий, Ю.Е. Потребительское право: курс лекций [Текст] / Ю.Е. Булатецкий. – М., Норма, 2008. – 416 с.

[9]. 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.

[10]. Гаюров, Ш.К. Личное информационное право граждан: проблемы гражданско – правового регулирования в Республике



- Таджикистан: монография. [Текст] / Ш.К. Гаюров. – М.: Спутник, 2010. – 361 с.
- [11]. Грибанов, В.П. Осуществление и защита гражданских прав. [Текст] / В.П. Грибанов. – М., 2001. – 411 с.
- [12]. Жамен, С., Ларур, Л. Торговое право. [Текст] / С. Жамен, Л. Ларур. – М., 1993. – 51 с.
- [13]. Золотухин, А.В., Султонова, Т.И. Предпринимательское право Республики Таджикистан: учебник. [Текст] / А.В. Золотухин, Т.И. Султонова. – Душанбе: ЭР – граф, 2018. – 596 с.
- [14]. Имомова, Н.М. Система механизмов обеспечения юрисдикционных семейно – правовых способов защиты прав человека: монография. [Текст] / Н.М. Имомова. – Душанбе: РТСУ, 2022. – 142 с.
- [15]. Кочерга, А.И. Сфера обслуживания населения. [Текст] / А.И. Кочерга. – М., 1979. – 239 с.
- [16]. Кротов, М.В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве. [Текст] / М.В. Кротов. – Л.: РИО ЛГУ, 1990. – 107 с.
- [17]. Кулибанова, В.В. Маркетинг сервисных услуг. [Текст] / В.В. Кулибанова. – СПб.: Вектор, 2006. – 196 с.
- [18]. Махмудов, М. А. Римское частное право: учебное пособие. [Текст] / М. А. Махмудов. – Душанбе: ЭР – граф, 2013. – 174 с.
- [19]. Мейер, Д.И. Русское гражданское право. Ч. 2. [Текст] / Д.И. Мейер. – М.: Статут, 1997. – 290 с.
- [20]. Менглиев, Ш. Восстановительные правоотношения в советском гражданском праве: учебное пособие. [Текст] / Ш. Менглиев. – Душанбе, 1986. – 117 с.
- [21]. 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.
- [22]. Насурдинов, Э.С. Правовая культура: монография. // Отв. ред. Ф.Т. Тахиров. [Текст] / Э.С. Насурдинов. – М.: Норма, 2014. – 352 с.
- [23]. Ойгензихт, В.А. Проблема риска в гражданском праве. [Текст] / В. А. Ойгензихт. – Душанбе: Ирфон, 1972. – 224 с.
- [24]. Осаке, К. Сравнительное правоведение в схемах. Общая и Особенная части: Учеб. – практ. пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Дело, 2002. – 464 с.
- [25]. Рахимов, М.З. Конечный результат предпринимательской деятельности: теория и правовое регулирование: монография. [Текст] / М.З. Рахимов. – Душанбе: Деваштич, 2007. – 294с.

[26]. Рофиева, А.Х. Предпринимательское и коммерческое право: сборник учебных пособий. [Текст] / А. Х. Рофиева. – Худжанд: Ношир, 2024. – 428 с.

[27]. Садиков, О.Н. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации части первой (постатейный). [Текст] / О.Н. Садиков. – М., 2006. – 788 с.

[28]. Самадов, Б.О., Юсупов, М.А. Предпринимательское право: краткий курс. [Текст] / Б.О. Самадов., М.А. Юсупов. – Худжанд: Ношир, 2019. – 284 с.

[29]. Сангинов, Д. Ш. Предпринимательская деятельность по оказанию социально – культурных услуг: проблемы правового регулирования: монография. [Текст] / Д. Ш. Сангинов. – Душанбе, 2019. – 320 с.

[30]. Усманов, О. Становление советского гражданского права в Таджикистане: монография. [Текст] / О. Усмонов. – Душанбе: Ирфон, 1973. – 157 с.

[31]. Эрделевский, А.М. Моральный вред и компенсация за страдания: научно-практическое пособие. [Текст] / А.М. Эрделевский. – М.: БЕК, 1998. – 188 с.

[32]. Kendall V.EC Consumer Law. [Текст] - UK: Chancery Law Publishing, 1994.- 158 p.

### **III. Мақолаҳо ва маърузаҳо:**

[33]. 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.

[34]. Богдан, В.В. Самозащита права как способ защиты прав потребителей в сфере торговли [Текст] / В.В. Богдан // Юрист. – №2. – 2003. – С. 25-27.

[35]. Волчанская, Л. Определить в законе форму и содержание договора оказания образовательных услуг [Текст] / Л. Волчанская // Российская юстиция. – № 9. – 2002. – С. 33-34.

[36]. 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.

[37]. Жукова, Т.В. Проблемы договорного регулирования возмездного оказания образовательных услуг [Текст] / Т.В. Жукова // Юрист. – №8. – 2003.-С. 3-7.

[38]. 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.

[39]. 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.

[40]. Косова, О.Ю. Семейный кодекс Российской Федерации и некоторые вопросы регулирования брачно-семейных отношений. [Текст] / О.Ю. Косова // Правоведение. – 1996. – № 2. – С. 46-53.

[41]. Мавлоназарзода, О.А. Некоторые вопросы рекламы в правовом регулировании. [Текст] / О.А. Мавлоназарзода // Правовая жизнь. – Душанбе, Типография ТНУ, 2024. – № 4 (48). – С. 34-46.

[42]. 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.

[43]. Накушнова, Е.В. Особенности правового регулирования договора возмездного оказания услуг. [Текст] / Е. В. Накушнова // Нотариус. – 2007. – № 2. – С. 13-17.

[44]. Родионов, А.А. Понятие способов защиты прав при исполнении договорных обязательств [Текст] / А. А. Родионов // Юрист. – 2001. – №9. – С. 36-39.

[45]. Степанов, Д. Услуги как объект гражданских прав [Текст] / Д. Степанов // Российская юстиция. – 2000. – № 2. – С. 18-21.

[46]. 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.

[47]. Сулейманов, М.К. Хозяйственно-посреднические договоры услуг [Текст] / М. К. Сулейманов // Советское государство и право. – 1973. – № 3. – С. 50-55.

[48]. 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.

[49]. Тагайназаров, Ш.Т. Медицинские услуги – объект гражданско – правового регулирования. [Текст] / Ш.Т. Тагайназаров // Вестник цивилистики. – Душанбе, 2009. – № 1. – С. 4-13.

[50]. Фогельсон, Ю. Несправедливые (недобросовестные) условия договоров [Текст] / Ю. Фогельсон // Хозяйство и право. – 2010. – №10. – С. 29-55.

[51]. Шешенин, Е.Д. Основные особенности договоров, направленных на оказание услуг [Текст] / Е.Д. Шешенин // Хозяйство и право. – 1977. – №2. – С. 39-44.

[52]. Weatherill S. EC Consumer law and policy. [Текст] - London: Addison Wesley Longman Ltd., 1997. – P. 12-54.

#### **IV. Диссертатсия ва авторефератҳо:**

[53]. 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.

[54]. 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.

[55]. 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.

[56]. Горшунов, Д.Н. Нормы частного права и их реализация: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Горшунов Денис Николаевич. - Казань, 2003. – 219 с.

[57]. 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.

[58]. 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.

[59]. Пучков, Е.А. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Пучков Евгений Александрович. – М., 2006. – 146 с.

[60]. 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.

[61]. Шерстобитов, А.Е. Гражданско-правовая охрана прав потребителей: дис. ... д-ра. юрид. наук: 12.00.03. [Текст] / Шерстобитов Андрей Евгеньевич. – М., 1992. – 330 с.

## АННОТАТСИЯ

**ба диссертатсияи Тен Руслан Игоревич дар мавзӯи: «Ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ», барои дарёфти дараҷаи илмӣ номзади илмҳои ҳуқуқшиносӣ аз рӯи ихтисоси 12.00.03 – Ҳуқуқи граждани; ҳуқуқи соҳибкорӣ; ҳуқуқи оилавӣ; ҳуқуқи байналмилалӣ хусусӣ**

**Калидвожаҳо:** ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон, хизматҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ, ҳуқуқи граждани, қонунгузорӣ, механизми ҳимоя, ҷуброни зиён, зарари маънавӣ, рӯёнидан, Иттиҳоди Аврупо, ФР, таҳлил.

Дар муқаддимаи рисола аҳамияти мавзӯ бо назардошти ислоҳоти иҷтимоӣ иқтисодӣ ва сиёсӣ дар ФР ва зарурати тақмили механизми ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон асоснок карда шудааст.

Боби аввали рисола ба таърихи ташаккул ва рушди ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар ФР ва Иттиҳоди Аврупо бахшида шуда, таҳлили муқоисавии ҳуқуқии ин равандҳо анҷом дода шудааст. Муаллиф марҳилаҳои эволютсияи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагонро дар ҳар ду минтақа муайян карда, фарқиятҳо ва умумиятҳои онҳоро нишон додааст. Дар Россияи пеш аз инқилоб ва давраи Шӯравӣ танзими ҳуқуқҳо асосан тавассути санадҳои зерқонунӣ сурат мегирифт, ки ҳуқуқҳои истеъмолкунандагонро маҳдуд мекард. Дар муқоиса, дар Аврупо бо ташаккули ҳуқуқи истеъмолии ИА сатҳи баландтари ҳимоя таъмин гардид.

Боби дуюм ба механизми ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон дар соҳаи хизматрасониҳои хусусӣ-ҳуқуқӣ равона шуда, унсурҳои он, аз қабili меъёрҳои ҳуқуқӣ, муносибатҳои шартномавӣ ва шаклҳои ҳимоя (судӣ ва ғайрисудӣ), баррасӣ шудаанд. Муаллиф усулҳои ҳимоя, аз ҷумла худҳимоя, ҷуброни зиён ва ноустуворонаро таҳлил карда, хусусиятҳои ҳуқуқии онҳоро ошкор намудааст.

Боби сеюм ба масъалаи ҷуброни зарари маънавӣ бахшида шуда, моҳияти он тавассути мафҳуми «азобҳо» (ҷисмонӣ ва маънавӣ) муайян шудааст. Муаллиф бо таъриби судии ФР ва санадҳои байналмилалӣ, аз қабili Конвенсияи ҳимояи ҳуқуқҳои инсон, зарурати таҳияи методикаи ҳисобкунии зарари маънавиро асоснок карда, методикаи А.М. Эрделевскийро ҳамчун асос пешниҳод намудааст.

Дар хулосаи рисола муаллиф натиҷаҳои таҳқиқотро ҷамъбаст карда, пешниҳодҳои мушаххас барои тақмили қонунгузории Россия, аз ҷумла ҷудо кардани мафҳумҳои «зарар», «зиён» ва «хароҷот», ворид кардани моддаи алоҳида оид ба зарари маънавӣ ва баланд бардоштани интизоми шартномавии иҷрокунандагонро пешкаш намудааст.

## АННОТАЦИЯ

на диссертацию Тен Руслана Игоревича на тему: «Защита прав потребителей в сфере частноправовых услуг», представленной на соискание учёной степени кандидата юридических наук по специальности 12.00.03 – Гражданское право; предпринимательское право; семейное право; международное частное право.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, частно правовые услуги, гражданское право, законодательство, механизм защиты, возмещение ущерба, моральный вред, взыскание, Европейский союз, РФ, анализ.

В введении диссертации обосновывается актуальность темы с учётом социально-экономических и политических реформ в РФ и необходимости совершенствования механизма защиты прав потребителей.

Первая глава диссертации посвящена истории формирования и развития прав потребителей в РФ и ЕС, а также проведён сравнительно-правовой анализ этих процессов. Автор определяет этапы эволюции защиты прав потребителей в обоих субъектах, выделяя их различия и сходства. В дореволюционной России и в советский период правовое регулирование осуществлялось преимущественно посредством подзаконных актов, что ограничивало права потребителей. В отличие от этого, в Европе с формированием потребительского права ЕС был обеспечен более высокий уровень защиты.

Вторая глава посвящена механизму защиты прав потребителей в сфере частно правовых услуг, рассматриваются его элементы, такие как правовые нормы, договорные отношения и формы защиты (судебная и внесудебная). Автор анализирует способы защиты, включая самозащиту, возмещение ущерба и неустойку, выявляя их правовые особенности.

Третья глава посвящена вопросу компенсации морального вреда, суть которого определяется через понятие «страданий» (физических и нравственных). Автор, опираясь на судебную практику РФ и международные акты, такие как Конвенция о защите прав человека, обосновывает необходимость разработки методики расчёта морального вреда и предлагает в качестве основы методику А.М. Эрделевского.

В заключении диссертации автор подводит итоги исследования и выдвигает конкретные предложения по совершенствованию законодательства России, в том числе по разграничению понятий «вред», «ущерб» и «расходы», включению отдельной статьи о моральном вреде, а также по повышению договорной дисциплины исполнителей.

## ANNOTATION

**to the dissertation of Ten Ruslan Igorevich on the topic: “Consumer Protection in the sphere of private legal services,” submitted for the degree of Candidate of Legal Sciences in the specialty 12.00.03 – Civil law; business law; family law; private international law.**

**Keywords:** consumer protection, private legal services, civil law, legislation, protection mechanism, compensation for damages, moral damage, recovery, European Union, Russian Federation, analysis.

The introduction to the dissertation justifies the relevance of the topic, taking into account the socio-economic and political reforms in the Russian Federation and the need to improve the mechanism for protecting consumer rights.

The first chapter of the dissertation is devoted to the history of the formation and development of consumer rights in the Russian Federation and the EU, as well as a comparative legal analysis of these processes. The author identifies the stages of evolution of consumer protection in both entities, highlighting their differences and similarities. In pre-revolutionary Russia and during the Soviet period, legal regulation was carried out mainly through subordinate legislation, which limited consumer rights. In contrast, in Europe, with the formation of EU consumer law, a higher level of protection was ensured.

The second chapter is devoted to the mechanism of consumer protection in the sphere of private legal services, examining its elements, such as legal norms, contractual relations, and forms of protection (judicial and extrajudicial). The author analyzes methods of protection, including self-defense, compensation for damages, and penalties, identifying their legal features.

The third chapter is devoted to the issue of compensation for moral damage, the essence of which is defined through the concept of “suffering” (physical and moral). The author, relying on the judicial practice of the Russian Federation and international acts such as the Convention on the Protection of Human Rights, justifies the need to develop a methodology for calculating moral damage and proposes A.M. Erdelevsky's methodology as a basis.

In the conclusion of the dissertation, the author summarizes the results of the study and puts forward specific proposals for improving Russian legislation, including the distinction between the concepts of “harm,” “damage,” and “expenses,” the inclusion of a separate article on moral damage, and the improvement of contractual discipline among contractors.

Ба чоп 11.07.2025 ичозат дода шуд. Андозаи 60x84<sup>1/16</sup>.  
Когази офсет. Чопи офсет. Гарнитураи Times New Roman Tj.  
Чузъи чопии шартӣ 3.  
Тъдоди нашр 100 нусха. Супориши №129