

## ПРАВО И ЭКОНОМИКА

Ю.Н. СЕМЕШИН,  
студент  
факультета финансов и кредита  
Финансового университета  
при Правительстве РФ

YU.N. SEMESHIN,  
student  
of the faculty of Finance and credit  
Finance of the University  
under the Government  
of the Russian Federation

### ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ В УСЛОВИЯХ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ

### THE LEGISLATION OF THE RUSSIAN FEDERATION IN THE SPHERE OF PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS: PROBLEMS AND PROSPECTS IN THE CONDITIONS OF INNOVATIVE ECONOMY

**А**втор полагает, что необходимо повышение правовой грамотности населения за счет принятия комплекса необходимых мер на всех уровнях власти, способствующих росту теоретических знаний граждан о потребительском законодательстве и практических навыках их применения в защите своих неотъемлемых прав.

Ключевые слова: защита прав потребителей, уполномоченная организация, импортер, гражданско-правовые договоры, право на качество.

**T**he author believes that it is necessary to raise the legal literacy of the population, through the adoption of a complex of necessary measures at all levels of government, contributing to the growth of the theoretical knowledge of citizens on consumer legislation and practical skills of their application in the protection of their inalienable rights.

Key words: protection of the rights of consumers, an authorized organization, the importer, civil-legal agreements, the right to quality.

Во времена Советского Союза нормативно-правового акта, регулирующего сферу защиты прав потребителей, не было. Существовало несколько положений в Гражданском кодексе РСФСР 1964 г., например: ст. 246 «Права покупателя в случае продажи ему вещи ненадлежащего качества», ст. 364 «Права заказчика в случае нарушения договора подрядчиком».

Первой основательной попыткой решения вопросов правового регулирования в сфере охраны прав потребителей явилась разработка проекта Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей», а начало реализации фундаментальных прав потребителя было положено с принятием Закона СССР от 22 мая 1991 г. «О защите прав потребителей», который, однако, в связи с распадом СССР так и не вступил в силу. Хочется отметить, что после событий начала 90-х годов данный Закон явился моделью для создания нормативно-правовых актов в странах – участницах СНГ, в том числе в России.

Однако в 1992 г. был принят Закон РФ «О защите прав потребителей». Нормы этого Закона конкретизируют ряд норм Гражданского кодекса РФ (ГК РФ), а к тем вопросам, которые не урегулированы в этом Законе, применяются нормы ГК РФ. Со временем появлялись новые источники права: правила продажи отдельных видов товаров и правила оказания отдельных видов услуг, утвержденные Правительством РФ.

Появление новых законодательных актов после распада СССР дало

возможность российским гражданам реализовать свои права, закрепленные в таком международном правовом акте, как Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» (приняты 09.04.1985 на 106-м пленарном заседании).

В настоящее время действует 17-я редакция Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», принятая 18 июля 2011 г. Наиболее крупное изменение Закона произошло в 2004 г., когда в преамбуле были даны определения уполномоченной организации (уполномоченного индивидуального предпринимателя) и импортера. Была введена статья 26.1, регламентирующая правоотношения при приобретении товаров дистанционным способом (например, через Интернет). Потребителю было предоставлено право обращаться в суды по месту заключения или исполнения договора, по месту деятельности филиала организации за судебной защитой своих нарушенных прав. Государственный контроль над соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей теперь осуществляет Роспотребнадзор, ранее эти функции выполнял государственный антимонопольный орган.

Последние изменения в Закон РФ «О защите прав потребителей» внесены в июле 2011 г., когда были конкретизированы полномочия федерального государственного органа по защите прав потребителей. Также в конце 2011 г. Правительство РФ утвердило новый Перечень технички сложных товаров. В результате

получился крайне противоречивый документ, под действие которого без существенных оснований попало примерно три четверти номенклатуры бытовой техники, тогда как раньше входило примерно треть. Многие товарные позиции по-прежнему определены нечетко. Остается много возможностей для двойственных толкований относимости либо неотносимости одних и тех же товаров к этому перечню.

**Отношения, регулируемые законами в сфере защиты прав потребителей**

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем – гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) лишь для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, – с другой. При этом потребителем считается физическое лицо, которое:

- приобрело товар, заказал работу или услугу,
- только имеет намерение это сделать,
- пользуется товаром (работой, услугой), который не покупало (не заказывало) непосредственно само.

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из возмездных гражданско-правовых договоров о приобретении товаров, выполнении работ, оказании услуг, в частности из договоров розничной купли-продажи (в том числе недвижимости, энергоснабжения); аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанIMATEлю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг; подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; договоров воз-

мездного оказания услуг (связи – почтовых, телефонных, телеграфных, медицинских и образовательных услуг, ветеринарных, гостиничных, туристических и иных) и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. С 20 декабря 1999 г. был добавлен договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Рассматривая права потребителей, обозначенные в Законе «О защите прав потребителей», отметим следующие права:

1) право на выбор означает, что продавец не может требовать от потребителя, желающего приобрести один товар, обязательного приобретения другого товара, т.е. подразумевается, что договор, ущемляющий права потребителей, признается недействительным.

2) право на безопасность – потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки, утилизации был безопасен для жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

3) право на информацию – потребитель вправе требовать предоставления трех типов информации: об изготовителе (исполнителе, продавце), о товарах (работах, услугах), о

режиме работы. Любая информация должна быть необходимой и достоверной.

Недостоверная или недостаточно полная информация признается ненадлежащей, что может повлечь за собой ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем. Закон также определяет минимальный объем необходимой информации, для отдельных товаров (работ, услуг) в Правилах продажи товаров (оказания услуг) могут быть указаны дополнительные требования к предоставляемой информации.

Информация должна быть изложена на русском языке, в наглядной и доступной форме; она должна предоставляться своевременно – до заключения договора купли-продажи при покупке товара и до заключения договора о выполнении работ (услуг) (ст. 495 и 732 ГК РФ). Предоставление информации на иностранном языке, без перевода расценивается как непредставление надлежащей информации.

Если предоставление ненадлежащей информации о товаре (работе, услуге) повлекло за собой возникновение недостатков товара (работы, услуги) после передачи его покупателю, последний вправе предъявить продавцу (изготовителю) такие же требования, которые предъявляются при приобретении товара (работы, услуги) с недостатками, допущенными по вине изготовителя (продавца, исполнителя).

При рассмотрении требований о возмещении убытков, причиненных ненадлежащей информацией, закон исходит из предположения об отсут-

ствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги);

4) право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав;

5) право на качество означает, что продавец должен передать потребителю качественный товар, а исполнитель – качественно выполнить работу (оказать услугу). Качество товара (работы, услуги) определяется ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» и должно:

- соответствовать договору (если в договоре есть условия о качестве);

- быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (если в договоре нет условия о качестве);

- быть пригодным для использования в конкретных целях (если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен в известность об этих целях);

- соответствовать требованиям стандарта (если они предусмотрены стандартом);

- соответствовать образцу и (или) описанию (при продаже по образцу);

6) право на возмещение ущерба. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация

или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) должен возместить понесенные покупателем убытки в полном объеме, за просрочку требований – выплатить неустойку (пеню), выполнить требования в натуре.

Если требования покупателя не удовлетворены в добровольном порядке и последний подал иск в суд и выиграл дело, то суд вправе оштрафовать изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) на денежную сумму в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. В Законе «О защите прав потребителей» оговорены права потребителей при обнаружении в товаре (работе, услуге) недостатков на обмен товара надлежащего качества при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

#### **Противоречия и пробелы в законодательстве**

Начнем с Закона «О защите прав потребителей». Статья 12 не обязывает исполнителей предлагать потребителю ознакомиться с какой-либо информацией после заключения договора. Договоры оказания услуг часто исполняются в течение длительного времени, и обязательная для сообщения потребителю в момент заключения договора информация, достоверная в то время, постепенно утрачивает свою достоверность, но Закон не обязывает исполнителя сообщать потребителю об этих фактах. В данном случае имеет

место пробел в законодательстве, поскольку известны случаи, когда некоторые исполнители пользовались тем, что договор заключался в одних условиях, а в ходе его исполнения эти условия менялись. Это относится, например, к оказанию услуг мобильной связи, доступа к сети «Интернет».

Норма статьи 18 части 6 Закона «О защите прав потребителей» не учитывает ситуации, когда гарантийный срок составляет более двух лет, поэтому данная норма отчасти противоречит пункту 6 статьи 18 Закона, которая возлагает бремя доказывания вины в возникновении недостатка, обнаруженного в пределах гарантийного срока, на продавца или изготовителя вне зависимости от продолжительности гарантийного срока. Данное противоречие, относящееся к целому ряду недоработок законодателя, следует толковать в пользу потребителя в части возложения бремени доказывания вины в возникновении недостатка, обнаруженного после истечения двух лет с момента передачи товара, но в пределах гарантийного срока, на продавца или изготовителя. Дело в том, что рассматриваемая норма регулирует в первую очередь сроки предъявления тех или иных требований, а не распределение бремени доказывания. Последнее является объектом регулирования в первую очередь пункта 6 статьи 18 Закона.

Статья 20 часть 3 Закона «О защите прав потребителей» содержит определенные противоречия: с одной стороны, предполагается, что гарантийный срок продлевается на пе-

риод, в течение которого товар не использовался, но с другой стороны, предполагается, что данный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков. Вместе с тем обращение потребителя с требованием об устранении недостатков далеко не всегда совпадает с моментом, когда товар выбывает из владения потребителя либо когда он лишается возможности использовать товар вследствие наличия недостатка. Потребитель может заявить продавцу или изготовителю об обнаружении недостатка и передать товар для проведения проверки, но при этом не заявлять определенных требований, предусмотренных статьей 18 Закона. Он может заявить требование об устранении недостатка, но товар передать позднее (вследствие того, что продавец не исполнит своей обязанности принять товар, по собственной инициативе, а также по соглашению сторон). Некоторые товары не могут быть переданы во владение продавца вследствие того, что они интегрированы в объекты недвижимости или иные объекты, передача продавцу или изготовителю которых вместе с товаром по тем или иным причинам невозможна<sup>1</sup>.

Рассмотрим теперь противоречия в законодательстве какой-либо сфере финансовых услуг, например в страховании. В целом существует проблема – ограничение возможно-

<sup>1</sup> Дворецкий В.Р. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». Издание четвертое, переработанное и дополненное.



сти применения Закона «О защите прав потребителей» в данной области, а также невозможность использовать нормы данного Закона для договоров страхования.

Так, в обзоре законодательства и судебной практики Верховного Суда Российской Федерации за первый квартал 2008 г., утвержденном постановлением Президиума Верховного Суда Российской Федерации от 28 мая 2008 г., был дан ответ на вопрос: «Применяется ли Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» к правоотношениям, вытекающим из договоров имущественного страхования?» Суд пояснил, что отношения по имущественному страхованию не регулируются Законом «О защите прав потребителей».

Приказом МАП от 20 мая 1998 г. № 160 – разъяснения «о некоторых вопросах, связанных с применением закона РФ «О защите прав потребителей» определено, что «по своему характеру договор страхования является договором на оказание услуг... Закон «О защите прав потребителей» применяется к отношениям, вытекающим из указанных договоров в части общих правил, а правовые последствия нарушений условий этого договора определяются Гражданским кодексом Российской Федерации и специальным законодательством о страховании».

Но непонятно, чем руководствуются ВС РФ и МАП, вынося подобные решения. Так, согласно преамбуле Закона «О защите прав потребителей», потребитель – это гражданин, имеющий намерение за-

казать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющий работы или оказывающий услуги потребителям по возмездному договору.

Под «возмездностью договора страхования» понимается то, что одна из сторон, а именно, согласно ст. 6 Закона «Об организации страхового дела в РФ», страховая организация, осуществляет деятельность с целью получения страховой премии. Последнее и является получением прибыли.

Согласно ст. 2 Закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации», страховая деятельность (страховое дело) – сфера деятельности страховщиков по страхованию, перестрахованию, взаимному страхованию, а также страховых брокеров, страховых актуариев по оказанию услуг, связанных со страхованием, с перестрахованием.

В статье 5 Закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации» дано определение страхователя. Им является дееспособное физическое лицо, заключившее со страховщиком договор страхования либо являющееся страхователем в силу закона. Правомерен вопрос: зачем страхователю нужна страховая выплата? Ответ очевиден: для удов-

летворения личных, семейных нужд, что и указано в определении потребителя в Законе «О защите прав потребителей». По смыслу понятие «страхователь» подпадает под понятие «потребитель». Согласно пункту 1 статьи 2 Закона РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации», страхование – это отношения по защите интересов физических и юридических лиц, Российской Федерации, субъектов РФ и муниципальных образований. Потребность в защите является одной из важнейших личных нужд каждого человека, а страхование придает человеку уверенность, что он не понесет материальных потерь. Как показывает статистика, большинство граждан страхуют свое имущество или имущественные интересы в личных или семейных целях, а не в рамках предпринимательской деятельности.

Пункт 2 статьи 10 Закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации» противоречит пункту 2 статьи 947 и пункту 1 статьи 951 ГК РФ. В данном Законе указывается, что при страховании имущества страховая сумма не может превышать его действительную стоимость (страховую стоимость) в момент заключения договора страхования, тогда как ГК РФ говорит не только о договорах страхования имущества, но и о договорах страхования предпринимательского риска, т.е. договором страхования может быть предусмотрено иное (п. 2 ст. 947 ГК РФ). Фактически положение Закона делает ничтожными договоры страхования имущества, по которым

страховая сумма превышает страховую стоимость застрахованного объекта. В то же время пункт 1 статьи 951 ГК РФ говорит лишь о ничтожности договора в той части страховой суммы, которая превышает страховую стоимость.

Часть 2 пункта 2 статьи 11 Закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации» обязывает стороны указывать в договоре размер страхового тарифа, тем самым вводя еще одно существенное условие договора страхования, не предусмотренное главой 48 ГК РФ, т.е. усложняет положение участников сделки. Кроме того, пункт 2 статьи 954 ГК РФ говорит о праве, а отнюдь не об обязанности страховщика использовать для расчета размера страховой премии разработанные им тарифы.

ГК РФ подразумевает под стандартными правилами страхования гражданско-правовой статус условий страхового договора, которые могут изменяться и дополняться, а Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» – статус локального нормативного акта, обязательного для страховщика.

Страховые компании злоупотребляют тем, что у них минимальная ответственность за нарушение обязательств. Поскольку ответственность сейчас не установлена в законе, страховщикам выгодно не платить. У них такая позиция: мы платим по ОСАГО, и за это скажите нам спасибо, а по КАСКО 9 из 10 клиентов отправляются в суд. Выведение страхования, в частности КАСКО, из



сферы Закона «О защите прав потребителей» позволяет страховым компаниям злоупотреблять пробелом в законодательстве. Сейчас их ответственность определяет только статья 395 ГК РФ. Поскольку суммы относительно небольшие, компании уходят от ответственности за невыплаты. Суды завалены исками на действия страховщиков. Жалобы в основном касаются КАСКО, но фигурируют и другие виды страхования, просто их доля в общем объеме невелика<sup>2</sup>.

#### **Основные проблемы защиты прав потребителей в сфере услуг**

##### ***А. Туристические услуги***

К наиболее часто встречающимся нарушениям прав потребителей в сфере туристического обслуживания относятся:

- Подмена предмета договора о реализации туристского продукта. Например, подмена туристической деятельности посредническими услугами, использование предварительных договоров в качестве основных.

- Подмена туроператорской турагентской деятельностью. Например, реализация турагентами элементов туристического продукта под видом самостоятельных услуг.

- Появление всевозможных субагентов. Например, организация школами экскурсий и культурных мероприятий с участием детей без гарантий их безопасности и качественного обслуживания.

- Подмена транспортных обязательств туроператора и перевозчика. Например, пассажирские и чартерные перевозки.

- Возложение на потребителей коммерческих рисков туроператоров. Например, взимание «топливных сборов», формирующих себестоимость туристического продукта, в качестве отдельного финансового обязательства.

- Проблема правовых коллизий норм гражданского, воздушного, законодательства и законодательства о защите прав потребителей. Например, распространение ведомственных правил воздушных перевозок, утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28.06.2007 № 82, на обязательства потребителей без государственного контроля.

- Отсутствие оценки эффективности финансового обеспечения как нового способа досудебной защиты имущественных интересов потребителей<sup>3</sup>.

##### ***Б. Основные нарушения, допускаемые банками при кредитовании населения***

Основные причины обращений потребителей:

- получение потребителями уведомлений об увеличении процентных ставок по кредитам;

- предоставление непонятной потребителям информации о сумме

<sup>2</sup> Российская Бизнес-газета. № 780 (47).

<sup>3</sup> [http://www.61.rospotrebnadzor.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&catid=109:directions&id=1223:2011-04-11-11-44-26](http://www.61.rospotrebnadzor.ru/index.php?option=com_content&view=article&catid=109:directions&id=1223:2011-04-11-11-44-26)

минимального платежа при кредитовании по кредитной карте;

- списание денежных средств банковскими учреждениями со счетов потребителей за услуги, на оказание которых они не соглашались («SMS-информирование», страхование, нотариальное оформление);

- начисление больших штрафов (пеней, неустойки) за просрочку погашения кредита.

Основные нарушения потребительского законодательства, допускаемые банками:

- взимание дополнительных комиссий;

- навязывание дополнительных («сопутствующих») услуг или обоснование получения кредита иными «обязательными» выплатами;

- увеличение кредитной организацией процентных ставок по кредитам, изменение тарифов без согласования с потребителем;

- отсутствие у потребителя права выбора подсудности;

- непредоставление информации об условиях оказания услуг по предоставлению кредита, т.е. искажение информации о полной сумме, подлежащей выплате, графике погашения этой суммы, что приводит к заключению договора под влиянием заблуждения;

- подмена кредитных договоров договорами об использовании «кредитных» карт.

Основные нарушения при включении в договор потребительского кредитования условий, ущемляющих права потребителей:

- обоснование предоставления кредита оказанием услуг по от-

крытию и ведению банковского счета;

- взимание комиссий за открытие и ведение ссудного счета, комиссии за предоставление кредита и т.п.;

- обоснование предоставления кредита обязательным страхованием жизни и здоровья клиента в определенных банком страховых организациях, увеличение кредитной организацией процентных ставок по кредитам и тарифов без согласия клиента.

Основные нарушения при включении в договор кредитования с ипотекой условий, ущемляющих права потребителей:

- заключение с заемщиком соглашений о беспрепятственном списании средств со счетов, открытых в других банках;

- то, что моментом исполнения обязательства банки считают день списания средств со счета, а не их внесение потребителем в кассу либо на счет банка;

- одностороннее внесудебное изменение очередности погашения задолженности по договору;

- обоснование предоставления кредита обязательным страхованием жизни и здоровья заемщика, титула в определенных банком страховых организациях<sup>4</sup>.

### ***В. Коллекторская деятельность***

Риски потребителей, связанные с неконтролируемой коллекторской деятельностью:

<sup>4</sup><http://www.rospotrebnadzor.ru>

- кредитные организации передают долг или информацию о долге сразу нескольким коллекторам;

- банки и коллекторы пытаются взыскать необоснованно высокую задолженность, в том числе, за счет спорных штрафов, комиссий и т.п.;

- некорректные методы взыскания – запугивание, «телефонный терроризм», разглашение банковской тайны третьим лицам и др.;

- в настоящее время в сфере финансовых услуг стало популярно включение согласия субъекта персональных данных (потребителя) на обработку своих персональных данных банком, в том числе на передачу таких данных по договору с третьими лицами (чаще всего – «коллекторам»)<sup>5</sup>.

Позиции многих коллекторских агентств основаны на статье 382 ГК РФ. Согласно этой статье, «право (требование), принадлежащее кредитору на основании обязательства, может быть передано им другому лицу по сделке (уступка требования) или перейти к другому лицу на основании закона... Для перехода к другому лицу прав кредитора не требуется согласие должника, если иное не предусмотрено законом или договором».

На мой взгляд, здесь тоже существует законодательное противоречие. При переуступке права требования банком коллектору не допускается без согласия должника уступка требования по обязательству, в котором личность кредитора имеет

для должника существенное значение (п. 2 ст. 388 ГК РФ). Не будучи субъектом банковской деятельности, коллектор не может являться новым кредитором (ст. 384, 385, 819 ГК РФ)

### **Г. Страховые услуги**

- Отсутствие нормативных требований к договору страхования с точки зрения обеспечения страхователя полной информацией об услуге, раскрытия информации о формировании стоимости услуги.

- Отсутствие норм, внятно регулирующих деятельность других субъектов страхового дела и отсутствие специальных санкций к субъектам страхового дела за нарушение прав страхователя.

В Гражданском кодексе, как и в Законе «Об организации страхового дела в Российской Федерации», нет ни одного пункта, регулирующего деятельность каких-либо субъектов страхового дела, однако дано определение и основные характеристики. Права и обязанности в названных нормативно-правовых актах не перечислены должным образом. А что уж говорить о санкциях за нарушение прав потребителей! Возьмем, к примеру, страхового агента. Чем он может ответить за ненадлежащее исполнение своих обязанностей, за неследование инструкции? Максимум – дисциплинарной ответственностью только в том случае, если страховщик добросовестный и не подговаривает агента.

- Злоупотребления с использованием недостаточно высокого уровня финансового образования, понима-

<sup>5</sup> <http://рспп.рф/cc/news/23/1076>

ния терминологии, условий страхования, практики применения и другой специфической информации.

- Злоупотребления в виде предоставления недостоверной информации о страховых услугах и недобросовестной рекламы.

- Злоупотребление навязыванием страховых услуг (вмененные виды страхования). При оформлении кредита банки зачастую настойчиво предлагают страховые услуги, продвигая при этом только одного страховщика, с которым заключен договор, что противоречит Закону «О защите конкуренции». В прошлом году ФАС завела дело против госбанка и 32 страховых компаний, нарушивших «Закон о защите конкуренции». Тогда банк признал, что соглашения со страховщиками нарушают законодательство, и расторг все соглашения с ними.

- Недостаточный уровень профессиональной подготовки сотрудников субъектов страхового дела.

Деятельность страховых агентов в России не нуждается в лицензировании, к ней не применяются какие-либо квалификационные требования. Взаимоотношения между страховщиком и страховым агентом строятся на основе агентского договора (контракта), в котором оговариваются права и обязанности сторон. А так как нет особых требований, то продавать страховые полисы может любой. Главное – иметь талант убеждения. Как показывает статистика, рынку страховых услуг необходимы квалифицированные специалисты. Приходится устраивать курсы для обучения персонала основным навы-

кам работы с клиентами, основным терминам.

### **Правовая грамотность населения**

Во многих социологических исследованиях отмечаются следующие тенденции:

- Большинство людей не знают, на что распространяются государственные гарантии системы страхования.

- Потребители не уверены в вероятности справедливого регулирования вопроса в случае конфликта.

- За последние годы выросло число людей, сравнивающих условия разных компаний перед покупкой.

- Половина пользователей читают условия договора перед подписанием, обращаются за консультацией к третьим лицам.

- Лишь немногие из опрошенных умеют сравнивать проценты по вкладам.

- В качестве учителя в программе финансовой и правовой грамотности в первую очередь видят государственные организации, независимых финансовых консультантов и вузы, на последнем месте – коммерческие банки.

- Потребители интересуются более всего законами, призванными регулировать защиту прав потребителей, а также тем, на какую информацию обращать внимание при подписании договора.

Автор провел собственное социологическое исследование: опросив жителей г. Химки в торговом комплексе «Мега-Химки», получил следующие данные. Всего было опрошено 200 человек. Возрастные группы

респондентов распределились при опросе следующим образом:

- от 18 до 29 лет – 42% (84 чел.);
- от 30 до 39 лет – 26% (52 чел.);
- от 40 до 60 лет – 32% (64 чел.).

*Вопрос 1. Знаете ли Вы, что защита прав потребителей производится в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»?*

	от 18 до 29 лет	от 30 до 39 лет	от 40 до 60 лет
Да	86%	80%	82%
Нет	14%	20%	18%

Это соответствует тому, что потребители имеют понятие о том, что существует Закон «О защите прав потребителей».

*Вопрос 2. Что мешает защищать нарушенные права?*

Из всех опрошенных 26% сослались на плохое знание своих прав, 12% не знают, куда обращаться, 15% не верят в свой успех, 39% отметили, что это хлопотно, 9% высказали свое мнение.

Следующий вопрос связан с мнением респондентов о достаточности информации для заключения кредитного договора. Достаточность информации для заключения кредитного договора была отмечена 38% опрошенных, 8% не уверены в достаточности информации, 45% респондентов думают, что информации достаточно, но не полностью в этом уверены, а 9% респондентов считают, что информации, предоставленной банком, недостаточно для правильного выбора кредитной услуги. В процессе оформления кредитного договора дополнительные услуги клиентам предлагаются в 48% случаев.

Основной вывод в связи этим состоит в необходимости повышения именно правовой грамотности населения за счет принятия комплекса необходимых мер на всех уровнях власти, способствующих росту теоретических знаний граждан о потребительском законодательстве и практических навыках их применения в защите своих неотъемлемых прав.

### **Институт «мягкого права»**

Ввиду существования пробелов в специальном законодательстве, необходимо искать средства разрешения данной проблемы. Чтобы потребители окончательно не потеряли доверия к финансовым услугам, необходимо ввести новые инструменты защиты их прав, такие, как «мягкое право».

А. Ленников под «мягким правом» понимает термин, применяемый к правилам, стандартам, рекомендациям, инструкциям и положениям, принятым организациями, требования которого не носят нормативного (обязательного) характера, но тем не менее оказывают значительное влияние на формирование внутреннего права государства.

Некоторые авторы рассматривают понятие «мягкого» права в совокупности с понятием «твердого» права. В западной правовой литературе «сформировалась концепция о делении международного публичного права на «мягкое» право – рекомендательные нормы, и «твердое» право – обязательные нормы».

Анализ этих точек зрения позволяет сделать вывод о том, что «мяг-



кое» право по нормативному составу представляет собой совокупность, состоящую из двух видов норм – договорных и норм, которые содержатся в актах рекомендательного характера. Качественной характеристикой договорных норм является то, что, несмотря на свой правовой характер, такие нормы не порождают четких прав и обязанностей для государств. Нормы резолюций характеризуются тем, что не имеют юридически обязательной силы. Нормы «мягкого» права содержатся в письменных источниках и являются результатом нормотворческой деятельности государств.

Можно выделить следующие признаки норм «мягкого» права:

- содержатся в писаных нормативных источниках;
- являются результатом активной нормотворческой деятельности государств и других субъектов международного права;
- носят общий характер;
- являются результатом согласования воли государств и других субъектов международной системы;
- не имеют качества формальной определенности и не порождают для государств конкретных, четко определенных прав и обязанностей;
- могут быть промежуточным этапом на пути формирования международно-правовых норм<sup>6</sup>.

С учетом вышеизложенного можно отметить, что «мягкое» право –

это совокупность норм, регулирующих взаимоотношения государств и других субъектов международного права общего характера, созданных путем согласования их воли, закрепленных в международном нормативном источнике, но не обладающих качеством формальной определенности «твердого» права. Нормы «мягкого права» формулируются либо бизнесом, либо с его непосредственным участием, поэтому финансовые компании имеют возможность самостоятельно определять стандарты, которым они обязуются следовать.

Среди преимуществ можно отметить то, что «мягкое право» позволяет финансовому бизнесу, с одной стороны, оперативно восполнить пробелы в законодательстве в виду острой необходимости уйти от конфликтных ситуаций, а с другой – избежать чрезмерного вмешательства государства в работу рынка. Огромным достоинством «мягкого права» является и то, что быстрое разрешение конфликтов явно выгодно потребителям, а бизнесу оно помогает «не выносить сор из избы», что содействует сохранению положительной деловой репутации финансовых компаний.

Однако следует обратить внимание и на недостатки:

- на практике у предпринимателей нет желания создавать нормы «мягкого права», за исключением случаев, когда они могут выиграть у схем «негосударственного регулирования»;
- механизмы «мягкого права» не имеют обязательной силы;

<sup>6</sup> [http://evolutio.info/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1010&Itemid=215](http://evolutio.info/index.php?option=com_content&task=view&id=1010&Itemid=215)



- существуют сложности систем надзора за их соблюдением;

- внесудебные способы разрешения потребительских споров замедляют темпы развития потребительского права в целом, поскольку они не оказывают влияния на функционирование судебной системы;

- недостаточная прозрачность и невозможность эффективного участия потребителей в процессе создания норм «мягкого права», их применении и надзоре за их соблюдением<sup>7</sup>.

За прошедшее время законодательство в сфере защиты прав потребителей претерпело значительные изменения, но основа, заложенная в 1992 г., осталась неизменной.

Существенной, по моему глубокому убеждению, проблемой является занижение судами размера компенсации морального вреда. Сумма компенсации для потребительских исков смешная и находится в пределах от 500 до 3 тысяч рублей. Думаю, что эта сумма очень мала, она не отвечает действительным моральным страданиям. Как известно, процедура судебного разбирательства может длиться месяцами и даже годами, и сколько нервов и сил человек тратит на эти походы!..

Анализируя статистику, можем обнаружить снижение исполнимости судебных решений ввиду низкой эффективности работы службы су-

дебных приставов, часто не заинтересованных мелкими делами. Чтобы добиться исполнения решения, можно также прождать полгода и более.

В целом законодательство в области защиты прав потребителей совершенствуется. Все больше появляется общественных организаций, готовых помочь потребителю отстаивать свои права. Развитие идет динамично, поэтому остается надежда на то, что все пробелы и противоречия в законах будут преодолены в ближайшем будущем. Хочется верить, что в условиях инновационной экономики, курс на построение которой взят в нашей стране, потребитель все-таки станет королем на рынке товаров и услуг.

#### Библиографический список:

1. Дворецкий В.Р. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». Издание четвертое, переработанное и дополненное.

2. Коллекторский бизнес в России – перспективы регулирования // <http://рспп.рф/сс/news/23/1076>

3. Нормы «мягкого» права: понятие и признаки // Журнал международного права и международных отношений. 2006. № 2.

4. Отпуск без проблем! // [http://www.61.rosпотреbnadzor.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&catid=109:directions&id=1223:2011-04-11-11-44-26](http://www.61.rosпотреbnadzor.ru/index.php?option=com_content&view=article&catid=109:directions&id=1223:2011-04-11-11-44-26)

5. Пономарева Н.Г. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». М.: КноРус, 2011.

6. Фогельсон Ю. Защита интересов потребителей на финансовых рынках средствами «мягкого права» / Фогельсон Ю., Румянцев С. // Хозяйство и право. 2011. № 1. С. 42–53.

---

<sup>7</sup> Фогельсон Ю. Защита интересов потребителей на финансовых рынках средствами «мягкого права» / Фогельсон Ю., Румянцев С. // Хозяйство и право. 2011. № 1. С. 42–53.