

Дата поступления рукописи в редакцию: 10.04.2026 г.
Дата принятия рукописи в печать: 27.05.2026 г.

DOI: 10.24412/2076-1503-2026-5-66-71

ГОРБУНОВ Сергей Валерьевич,
аспирант кафедры теории и истории
государства и права юридического факультета
ФГАОУ ВО «Мурманский арктический университет»,
Россия, Мурманск,
e-mail: sergeygorbunov@bk.ru

КОЗЛОВ Сергей Сергеевич,
кандидат юридических наук, доцент,
ведущий научный сотрудник кафедры теории и
истории государства и права юридического факультета
ФГАОУ ВО «Мурманский арктический университет»,
Россия, Мурманск,
e-mail: pravnauka@mauniver.ru

ПРОБЛЕМНЫЕ ОБЛАСТИ В ФУНКЦИОНИРОВАНИИ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Аннотация. Защита прав потребителей подразумевает установление конкретных прав потребителей, определение форм возможных нарушений этих прав, механизм защиты прав, а также несение ответственности за нарушение прав потребителей. Любой потребитель наделяется не только особым правовым статусом, но и получает такие правовые возможности как право требовать возмещения морального вреда при нарушении его имущественных прав. В статье проводится всесторонний анализ проблемных областей, связанных с функционированием системы защиты прав потребителей, особо актуальных в условиях современного общества. Автор акцентирует внимание на том, что, несмотря на существующие законодательные механизмы, потребители продолжают сталкиваться с многочисленными затруднениями при получении качественных товаров и услуг. Эти затруднения проявляются в увеличении количества судебных дел, связанных с защитой прав потребителей, что свидетельствует о проблемах в реализации таких прав на практике.

Целью исследования является привлечение внимания к необходимым изменениям в законодательной и правоприменительной практике для улучшения защиты интересов потребителей и повышения качества предоставляемых товаров и услуг. Предметом данного исследования является система защиты прав потребителей, с акцентом на выявление и анализ её проблемных областей, препятствующих эффективной защите интересов потребителей в условиях современного рынка.

Новизна данной работы заключается в предложении авторской схемы, которая систематизирует основные проблемные области в сфере защиты прав потребителей. Модель включает в себя анализ таких аспектов, как недостаточная информированность потребителей, сложности в доступе к правовой помощи, а также проблемы с эффективностью существующих правоприменительных механизмов. В статье также предлагаются потенциальные пути устранения выявленных проблем.

Ключевые слова: защита, права, потребитель, организация, товар, схема, цифровизация, мошенничество.

GORBUNOV Sergey Valerievich,
Graduate student of the Department of Theory and History
of State and Law Faculty of Law Federal State Autonomous
Educational Institution of Higher Education
«Murmansk Arctic University», Russia, Murmansk

KOZLOV Sergey Sergeevich,
Candidate of Law, Associate Professor, Leading Researcher
of the Department of Theory and History of State and Law Faculty
of Law Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education
«Murmansk Arctic University», Russia, Murmansk

PROBLEM AREAS IN THE FUNCTIONING OF THE CONSUMER PROTECTION SYSTEM

Annotation. Consumer protection involves establishing specific consumer rights, defining the forms of possible violations of these rights, the mechanisms for protecting them, and liability for violations of consumer rights. Every consumer is granted not only a special legal status but also legal rights, such as the right to demand compensation for moral damages in the event of a violation of their property rights. This article provides a comprehensive analysis of problem areas related to the functioning of the consumer protection system, which are particularly relevant in modern society. The author emphasizes that, despite existing legislative mechanisms, consumers continue to face numerous difficulties in obtaining quality goods and services. These difficulties are manifested in the increasing number of lawsuits related to consumer protection, indicating problems in the practical implementation of such rights.

The purpose of this study is to draw attention to the necessary changes in legislative and law enforcement practices to improve consumer protection and enhance the quality of goods and services. The subject of this study is the consumer protection system, with an emphasis on identifying and analyzing its problem areas that hinder the effective protection of consumer interests in the modern marketplace. The novelty of this work lies in the proposal of a unique framework that systematizes the main problem areas in consumer protection. The model includes an analysis of such aspects as insufficient consumer awareness, difficulties accessing legal assistance, and the effectiveness of existing law enforcement mechanisms. The article also suggests potential solutions to these identified problems.

Key words: protection, rights, consumer, organization, product, scheme, digitalization, fraud.

Введение. Приоритетным направлением государственной политики в сфере потребления в России выступает формирование действенного механизма защиты потребительских прав. Правовую основу в данной области составляют два ключевых нормативных акта. Гражданский кодекс Российской Федерации (РФ), а также Федеральный закон № 2300-1 «О защите прав потребителей», принятый 7 февраля 1992 года. Указанный закон охватывает широкий круг правоотношений, складывающихся между покупателями и изготовителями, поставщиками услуг и торговыми организациями в процессе реализации товаров и предоставления различных видов работ и услуг. Помимо этого, данный нормативный документ закрепляет за потребителями право на получение качественной продукции, не представляющей угрозы для их жизни, здоровья и имущества [1, с. 10].

Механизм реализации прав закреплён в нормативной базе, которая также охватывает вопросы просвещения граждан, общественной и государственной защиты их интересов, получения сведений о продукции и её изготовителях, а также обеспечения безопасности окружающей среды и самих потребителей. Что касается полномочий исполнительной власти, то Правительство РФ наделено правом разрабатывать и утверждать

обязательные нормы, регулирующие взаимоотношения между покупателями и поставщиками (производители, подрядчики, импортёры, уполномоченные организации или индивидуальные предприниматели) в части заключения и последующего исполнения государственных контрактов, что прямо предусмотрено действующим законодательством [1, с. 10].

Необходимость его принятия во многом была обусловлена исторически сложившейся системой, при которой интересы государственных структур, изготовителей и поставщиков товаров, ставились в приоритет, тогда как рядовые граждане оставались незащищёнными. Со временем этот дисбаланс превратился в серьёзную проблему, хозяйствующие субъекты фактически получили господствующее положение по отношению к потребителю, а люди, не осведомлённые о своих законных правах, рисковали стать жертвами недобросовестных участников рынка. Государство гарантирует потребителям возможность получать исчерпывающие и достоверные сведения о товарах и услугах, а их интересы находятся под защитой как государственных, так и общественных институтов. Помимо этого, закрепляется право граждан на приобретение продукции и использование услуг, отвечающих установленным стандар-

там качества и не представляющих угрозы для жизни человека, его здоровья и состояния окружающей среды [7, с. 133].

Актуальность и степень разработанности темы исследования. Среди выводов и предложений, сформулированных различными исследователями, особого внимания заслуживают позиции двух авторов, сохраняющие свою значимость в современных условиях. Так, Логинов А.В. обращает внимание на то, что существующая система регулирования данной области правоотношений выстроена преимущественно на основе норм частного права, что существенно снижает её эффективность. Исследователь подчёркивает необходимость принятия во внимание публичного интереса — как в целях достижения баланса между частноправовыми и публично-правовыми началами, так и для обеспечения всесторонней защиты потребителей в сфере выполнения работ и оказания услуг [4, с. 86].

В свою очередь, Кусков А. акцентирует внимание на том, что правовой механизм, регулирующий потребительские отношения, неоднократно обнаруживал свою уязвимость, когда подвергался воздействию неблагоприятных внешних факторов [3, с. 60].

Цель исследования — привлечение внимания к необходимым изменениям в законодательной и правоприменительной практике для улучшения защиты интересов потребителей и повышения качества предоставляемых товаров и услуг.

Материалы и методы исследования. В статье использован комплекс методов научного познания, среди них: анализ документов, системный, обобщения и сравнительный. Для избежания описательности и необоснованных выводов применялись статистические методы, а также аналитический подход к выявлению ключевых проблем данной сферы.

Результаты исследования. Несмотря на достаточно обширную законодательную базу, направленную на регулирование гражданско-правовых механизмов в области обеспечения потребительской защиты, данная сфера не лишена проблемных аспектов. Ключевой проблемой остаётся то, что большинство граждан попросту не осведомлены о существующих правовых инструментах и механизмах, призванных их защитить. Это создаёт благоприятную почву для злоупотреблений со стороны недобросовестных участников рынка — как продавцов, так и производителей. Повышение правовой грамотности населения посредством целенаправленных просветительских и информационных кампаний представляется нам наиболее действенным способом преодоления сложившейся ситуации [2].

Формирование справедливой потребительской среды в России требует комплексного под-

хода. Законодательная база в сфере защиты прав потребителей нуждается в планомерной модернизации с учётом актуальных рыночных тенденций и новых вызовов современности. Наряду с этим, существенную роль играет развитие доступных внесудебных механизмов урегулирования конфликтных ситуаций между покупателями и торговыми организациями. Государственным структурам, в свою очередь, следует усилить надзорные функции за исполнением действующих правовых норм. Последовательная реализация перечисленных направлений позволит обеспечить надёжную защиту интересов российских потребителей и сформировать безопасное рыночное пространство [6, с. 62].

Среди актуальных угроз, с которыми сталкиваются современные потребители, особого внимания заслуживают мошеннические схемы, непрозрачность договорных условий, затруднённые процедуры возврата приобретённых товаров, а также намеренное сокрытие информации о предоставляемых услугах, это существенно осложняет реализацию и отстаивание потребительских прав. В сложившихся условиях ключевым регуляторным институтом выступает Роспотребнадзор, в чьи полномочия входит систематическое наблюдение за состоянием потребительского рынка и изучение качества товаров и услуг, доступных гражданам. Результаты подобной надзорной деятельности служат основанием как для своевременного устранения выявленных нарушений, так и для совершенствования действующей нормативно-правовой базы в области защиты прав потребителей. Адаптация законодательства к стремительно меняющимся технологическим реалиям становится неотъемлемым условием формирования надёжной правовой системы. Внедрение норм, регулирующих применение цифровых инструментов, электронных подписей, онлайн-заявлений и смежных технологий, закладывает фундамент для создания прозрачной и защищённой среды взаимодействия граждан с правовыми институтами. Механизмы защиты прав потребителей не могут оставаться статичными, они вынуждены непрерывно трансформироваться вслед за технологическим прогрессом, что предполагает от законодателей не только глубокого системного осмысления происходящих перемен, но и готовности оперативно корректировать действующее правовое поле. Именно поэтому формирование комплексных правовых рамок, охватывающих все ключевые аспекты цифровизации, сегодня занимает одно из центральных мест в юридической практике [5].

Авторская схема, отражающая проблемные области в системе защиты прав потребителей и направления для улучшения ситуации (рисунки 1).

Направления для улучшения

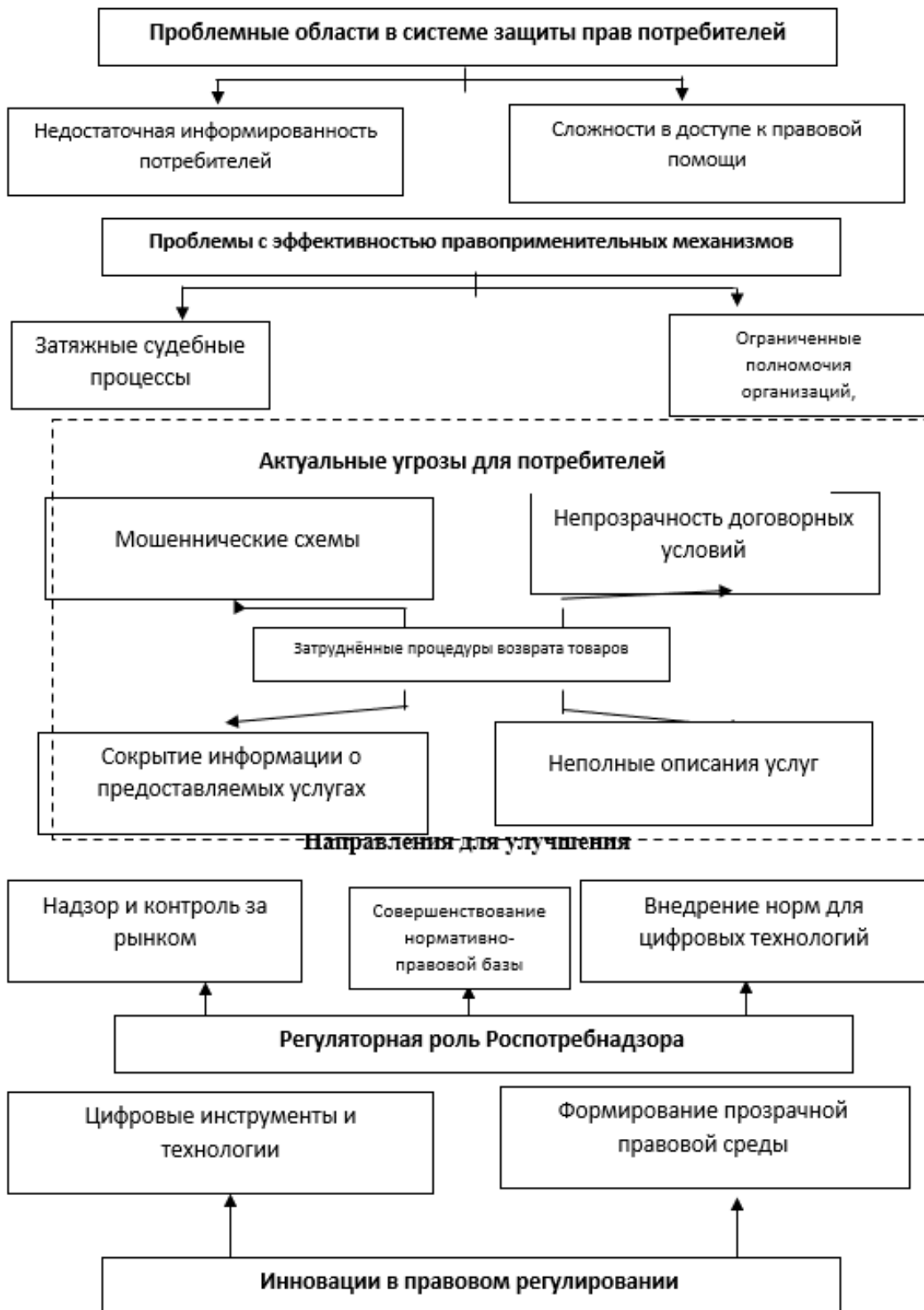


Рисунок 1. Авторская схема, отражающая проблемные области в системе защиты прав потребителей и направления для улучшения ситуации (составлено автором)

С каждым годом увеличивается количество случаев утечек и несанкционированного доступа к личной информации, что подрывает доверие потребителей и создает правовые проблемы. Многие потребители не знают, как действовать в случае утечки данных или нарушения их прав, что приводит к тому, что эти ситуации остаются без реагирования. Децентрализованные технологии, в частности блокчейн, открывают новые возможности для надёжного хранения информации, гарантируя её прозрачность и защищённость. Между тем ситуация в области информационной безопасности становится всё более напряженной. Согласно данным многочисленных аналитических исследований, масштабы киберпреступности неуклонно возрастают. Угрозы исходят как изнутри организаций, в виде намеренных или случайных утечек со стороны сотрудников, так и извне, в форме целенаправленных хакерских атак. Всё это влечёт за собой серьёзные последствия для частных лиц и корпоративных структур. Рост количества кибератак напрямую увеличивает риск несанкционированного доступа к конфиденциальным сведениям и их компрометации, что делает проблему информационной безопасности одной из наиболее острых как для рядовых пользователей, так и для крупных предприятий.

Крупные пользовательские соглашения и стандартизированные условия использования фактически лишают людей возможности осознанно оценить, каким рискам подвергаются их персональные сведения. При этом компании нередко ограничиваются лишь формальным соблюдением требований об уведомлении клиентов относительно процедур работы с их данными. Всё это обнажает фундаментальное противоречие о том, что действующее правовое регулирование во многом устарело и не отвечает актуальным стандартам в сфере информационной безопасности.

Закключение. Таким образом, ключевые проблемы в сфере обеспечения прав потребителей становятся очевидными при детальном рассмотрении существующей системы их защиты. Многоуровневый и системный характер выявленных недостатков охватывает одновременно правоприменительную практику, государственное регулирование и положение самих граждан как участников правоотношений. Институциональные барьеры создают серьёзные препятствия даже для тех потребителей, которые осведомлены о своих правах. Труднодоступность квалифицированной юридической помощи и длительность процедур отстаивания интересов существенно сдерживают активность граждан. Вместе с тем значи-

тельная часть населения по-прежнему остаётся в неведении относительно базовых правовых гарантий, что изначально исключает возможность их практического применения. Таким образом, приведённая модель наглядно демонстрирует, что кризис потребительской защиты формируется на пересечении низкой правовой грамотности граждан и структурных изъянов самого механизма правовой защиты. Цифровая экономика порождает новые угрозы для потребителей. Мошеннические схемы в интернете становятся всё изощрённее, условия соглашений зачастую скрыты от покупателей, а процедура возврата приобретённых товаров превращается в настоящее испытание. Между тем правовая среда нуждается в принципиальном переосмыслении, необходимо создать прозрачную систему, которая реально защищала бы интересы граждан, а не существовала лишь формально. Достичь этого можно через активное внедрение технологических решений, электронной идентификации личности, онлайн-платформ для подачи жалоб и цифровых инструментов взаимодействия с надзорными органами.

Роспотребнадзор сегодня выступает ключевым регулятором в сфере потребительских прав, осуществляя контрольные функции и формируя законодательную основу. Однако стремительная цифровизация общества обнажает существенные пробелы в его инструментарии, которые требуют безотлагательного устранения и модернизации всего механизма надзора. Немаловажно и то, что осведомлённость граждан в правовых вопросах во многом предопределяет реальную действенность существующих механизмов защиты. Действующие процедуры правоприменения зачастую отличаются излишней сложностью и медлительностью, что настоятельно требует их модернизации. Регуляторным структурам, в свою очередь, необходимо не только наращивать надзорные функции, но и последовательно приводить нормативно-правовую базу в соответствие с динамично меняющимися условиями. Активное внедрение цифровых инструментов в сферу правового регулирования, наряду с обеспечением оперативного, открытого и доступного механизма отстаивания интересов граждан, должно стать ключевым вектором совершенствования института защиты прав потребителей.

Список литературы:

[1] Гитенис А. В. Актуальные проблемы защиты прав потребителей в России / А. В. Гитенис, О. А. Сарилова // Социальное и экономическое развитие АТР: проблемы, опыт, перспективы

: материалы научно-практической конференции, Комсомольск-на-Амуре, 20–28 апреля 2023 года. – Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2023. – С. 10-16. – EDN SVZDFK.

[2] Исхакова К. Р. Актуальные проблемы защиты прав потребителей / К. Р. Исхакова // Инновации. Наука. Образование. – 2021. – № 41. – С. 252-256. – EDN LFETIZ.

[3] Кусков А. Особенности защиты прав потребителей в пандемийный и постпандемийный периоды [Электронный ресурс] URL: <https://zakon.ru/publication/igzakon/9268> (дата обращения 08.04.2026).

[4] Логинов А.В. Общество потребления vs доминанты публичного начала в системе защиты прав потребителей Актуальные проблемы защиты прав потребителей в жилищно-коммунальной сфере//Актуальные проблемы правового регулирования и правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей: материалы Всерос. научно-практ. конф. (21.04.2017). – Казань: ЮрЭксПрактик, 2017. – с. 82-86.

[5] Михайленко В.А. Защита прав потребителей в эпоху цифровизации. Journal of Monetary Economics and Management. – 2025. - №1. – С. 298-302. doi:10.26118/2782-4586.2025.99.97.048

[6] Сутулова Е. С. Проблемные аспекты защиты прав потребителей / Е. С. Сутулова // Актуальные вопросы теории и практики применения гражданского законодательства : Материалы Всероссийской научной конференции, Иркутск, 26 апреля 2024 года. – Иркутск: Федеральное государственное казенное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Восточно-Сибирский институт Министерства внутренних дел Российской Федерации», 2024. – С. 61-64. – EDN KOACYC.

[7] Храмцов А. Б. Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей. Сибирский журнал экономических и бизнес-исследований. – 2018. - Т. 7, №2. – С. 129-143.

References:

[1] Gitenis A. V. Actual problems of consumer protection in Russia/A. V. Gitenis, O. A. Sarilova// Social and economic development of the Asia-Pacific region: problems, experience, prospects: materials of a scientific-practical conference, Komso-molsk-on-Amur, April 20-28, 2023. - Komso-molsk-on-Amur: Amur Humanitarian Pedagogical State University, 2023. - S. 10-16. – EDN SVZDFK.

[2] Iskhakova K. R. Actual problems of consumer protection/K. R. Iskhakova//Innovations. Science. Education. – 2021. – № 41. - S. 252-256. – EDN LFETIZ.

[3] Kuskov A. Features of consumer protection in pandemic and post-pandemic periods [Electronic resource] URL: <https://zakon.ru/publication/igzakon/9268> (date of reference 08.04.2026).

[4] A.V. Loginov. Consumer Society vs Dominants of the Public Beginning in the Consumer Rights Protection System Actual Problems of Consumer Rights Protection in the Housing and Communal Sphere//Actual Problems of Legal Regulation and Law Enforcement Practice in the Field of Consumer Rights Protection: Materials Vseros. scientific pract. conf. (21.04.2017). - Kazan: JurexPraktik, 2017. - p. 82-86.

[5] Mikhailenko V.A. Protection of consumer rights in the era of digitalization. Journal of Monetary Economics and Management. – 2025. - №1. - S. 298-302. doi:10.26118/2782-4586.2025.99.97.048

[6] Sutulova E. S. Problematic aspects of consumer protection/E. S. Sutulova//Current issues of theory and practice of civil law: Materials of the All-Russian Scientific Conference, Irkutsk, April 26, 2024. - Irkutsk: Federal State State Educational Institution of Higher Professional Education "East Siberian Institute of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation," 2024. - S. 61-64. – EDN KOACYC.

[7] Khramtsov A. B. Actual problems in the field of consumer protection. Siberian Journal of Economic and Business Research. – 2018. - T. 7, NO. 2. - S. 129-143.

