

Межрегиональная промышленно-консалтинговая группа

В статье подробно анализируется механизм обеспечения прав потребителей, который осуществляется органами государственной власти. Основное внимание уделяется тому, как государственные структуры контролируют соблюдение прав потребителей. Автором выявлены основные проблемы, которые возникают в этом процессе, и предложены пути по их устранению.

Ключевые слова: государственный контроль (надзор), профилактические и контрольные (надзорные) мероприятия, потребитель, права потребителей, юридическая ответственность.

А.В. Носенко

Генеральный директор

Межрегиональной промышленно-консалтинговой группы

1. В соответствии с законом¹ потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Он обладает комплексом прав, включая:

- право на получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов;
- право на безопасность товара (работы, услуги);
- право на обмен товара надлежащего качества;
- право на просвещение в области защиты прав потребителей;
- право на государственную и общественную защиту своих интересов и другие.

Эти права в своей реализации обеспечиваются различными средствами и гарантиями.

2. В механизме обеспечения прав потребителей важное место отводится государственному контролю (надзору) в области защиты прав потребителей.

Его предметом являются:

1) соблюдение изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов обязательных требований, установленных настоящим законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также актами, составляющими право

Евразийского экономического союза, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;

2) соблюдение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований, установленных техническими регламентами, или обязательных требований, подлежащих применению до дня вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании»²;

3) соблюдение продавцами и владельцами агрегаторов обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации, к передаче информации в государственную информационную систему мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, и иных требований, связанных с оборотом товаров, информация о которых подлежит внесению в указанную государственную информационную систему в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2009 г. № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации»³, Федеральным законом от 13 июня 2023 г. № 203-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота табачных изделий, табачной продукции, никотиносодержащей продукции и сырья для их производства»⁴, Федеральным законом от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»⁵.

Организация и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей регулируются Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле

(надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»⁶, Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденным Правительством Российской Федерации⁷, соответствующими нормативными актами субъектов Российской Федерации в части компетенции. Органом федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

3. Государственный контроль (надзор) в сфере защиты прав потребителей наряду со своими другими качествами является одной из действенных гарантий обеспечения прав граждан в их отношениях с изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). Как гарантия⁸ он представляет собой комплекс профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий (действий), направленных на предупреждение, выявление и пресечение нарушений обязательных требований изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), ограничение субъективного усмотрения в их деятельности в интересах признания, соблюдения и защиты прав потребителей. Государственный контроль в данном случае призван обеспечить такое поведение этих субъектов, которое в наибольшей степени соответствует законным интересам потребителей.

Государственный контроль (надзор) как гарантия обеспечения прав потребителей имеет ряд свойств (черт). В числе их можно назвать следующие:

- является составной частью механизма обеспечения прав потребителей;
- имеет публично-правовую природу и в своей основе ориентирован на обеспечение публичных интересов потребителей;
- носит обслуживающий, оберегающий и охранительный характер по отношению к предоставленным законом правам потребителей;
- выполняет роль средства сдерживания отклоняющегося поведения со стороны изготовителей, исполнителей, импортеров, продавцов, агрегаторов;
- приводит в своём применении к конкретным результатам в виде создания условий для беспрепятственной реализации потребителями своих прав;

– в своей реализации обеспечен принудительной силой государства; опирается на легальную возможность применения к нарушителям прав потребителей административной и иной ответственности за нарушение их действий;

– объективирован и формализован в рамках административно-правового способа регулирования общественных отношений.

4. Защита прав потребителей в современный период сталкивается с немалыми проблемами⁹.

Одной из проблемных зон государственного контроля (надзора) в сфере защиты прав потребителей является дистанционная продажа товаров.

С одной стороны, растет поток жалоб потребителей по поводу качества и возврата товаров, приобретенных на интернет-площадках (маркетплейсах). С другой – добросовестные производители и владельцы популярных торговых марок регулярно выявляют факты нарушений прав на свою интеллектуальную собственность, которая появляется на витринах онлайн-магазинов.

Надо учитывать один важный момент: для маркетплейса продавец – это клиент, который приносит деньги. Опыт работы по борьбе с контрафактными (фальсифицированными) товарами, реализуемыми на маркетплейсах, показывает, что онлайн-площадки не особо интересуют вопрос: добросовестный продавец или нет, оригинальный товар он продает или подделку. Маркетплейс доставляет товар до пункта выдачи, не отвечая за его безопасность и качество. Товар зачастую не проверяется «на входе» на предмет его подлинности. Фотографии с сайта и сам товар могут не соответствовать тому, что приедет в пункт выдачи. Часто именно так и бывает!

Проблема для контрольных (надзорных) органов усугубляется тем, что в текущих реалиях действует мораторий на проверки, введённый Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»¹⁰.

Исключения составляют случаи, связанные с наличием реальной угрозы причинения вреда жизни и здоровью потребителя. Такую оценку может дать прокурор. Вместе с тем на наши обращения, направленные за последние три года, органы прокуратуры не выдали ни одного предписания профильным регуляторам на проведение проверки изложенных фактов. Соответственно, на обращения, направляемые в большинство контрольных (надзорных) органов, в основном приходят ответы со ссылкой на мораторий. Его указывают причиной невозможности выхода на проверку. Этой ситуацией,

в свою очередь, активно пользуется теневым рынком.

Исключение составляет полиция. На нее не распространяется мораторий на проверки. Полиция проводит такие проверки по обращениям, в частности по нашим запросам. Но, как правило, мы получаем постановление об отказе в возбуждении административного и уголовного дела, в котором на 99% переписывается текст из нашего обращения и только один процент на то, что сотрудник попытался позвонить по телефону директора, но не дозвонился. На этом основании состава он не видит. Или другой вариант. Сотрудник вышел на торговую точку, но информация не подтвердилась. При этом нет ни фотографий, подтверждающих, что он там был, ни объяснений продавца, ни запроса документов.

Возникают сложности и другого порядка. Куда потребителю подавать жалобу: по месту получения товара в пункте выдачи или по юридическому адресу нахождения агрегатора? По нашей практике, жалобы отписывались именно по местонахождению агрегатора. Не сложно догадаться, что количество жалоб, которые стекаются со всех регионов в территориальный орган полиции, где располагается юридический адрес маркетплейса, огромное?! Отсюда неэффективность рассмотрения жалоб и получения вышеуказанных ответов.

Ожидается, что часть проблем с контрафактными товарами должна изменить обязательная маркировка. Как известно, с 1 марта 2023 года, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 29 июля 2022 г. № 1351 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. №1956 и признании утратившими силу отдельных положений акта Правительства Российской Федерации»¹¹, агрегаторы обязаны выполнять все требования законодательства при реализации маркированных товаров. До этого времени маркетплейсы не несли ответственность за учет маркированной продукции. Считалось, что это давало возможность продавцам реализовывать через онлайн-площадки контрафакт или продукцию без средств идентификации. Но, по нашим данным, на сегодняшний день ситуация не сильно поменялась. Маркетплейсы от продавцов по-прежнему принимают товары, подлежащие маркировке, уже в упакованном виде со штрихкодами. Товар не вскрывают на приемке, маркировку не сканируют и не заносят в учетную систему. Не существует входного контроля – подлежит ли товар обязательной

маркировке или нет. Этим и продолжают пользоваться недобросовестные продавцы.

В соответствии с частью 2 статьи 15.12 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях продажа товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае, если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение, перевозка либо приобретение таких товаров и продукции в целях сбыта, за исключением продукции, указанной в части 4 данной статьи, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до четырех тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения; на должностных лиц – от пяти тысяч до десяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц – от пятидесяти тысяч до трехсот тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

Согласно п. 63 ст. 28.3 КоАП РФ должностные лица органов, осуществляющих федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей (Роспотребнадзора), уполномочены составлять протоколы об административных правонарушениях, ответственность за которые предусмотрена ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Однако нарабатанная правоприменительная практика сотрудниками РПН по указанной статье практически отсутствует.

Не лучше ситуация выглядит с привлечением к ответственности за непредставление сведений и (или) нарушение порядка и сроков представления сведений, предусмотренных правилами маркировки товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, либо представление неполных и (или) недостоверных сведений оператору государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, если представление указанных сведений является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации (ст. 15.12.1 КоАП РФ).

Согласно ст. 23.93 федеральные органы исполнительной власти (ОГВ), осуществляющие функции по контролю (надзору) в сфере обращения товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации, с использованием государственной информационной системы мони-

торинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – информационная система мониторинга), рассматривают дела об административных правонарушениях, предусмотренных настоящей статьей.

Вместе с тем в указанной статье отсутствует указание, собственно, на перечень этих ОГВ, подведомственных проводить административные проверки по ст. 15.12.1 КоАП РФ.

Как обеспечить реализацию своих прав потребителю, ставшему жертвой недобросовестных действий продавца в результате дистанционного приобретения товара, или правообладателю торговой марки, размещенной на спорном товаре?

Во-первых, в любом случае следует писать жалобу в контрольные (надзорные) органы и получить, пусть даже отрицательный, ответ.

Во-вторых, мы рекомендуем самостоятельно производить видеофиксацию процесса закупки, получать документы, подтверждающие факт приобретения товара (кассовый или товарный чек), далее готовить претензию в адрес продавца или маркетплейса и обращаться в суд. Благо на рынке присутствует довольно большое количество агентств, специализирующихся на оказании данных юридических услуг.

Неэффективность ключевого в борьбе с контрафактом органа, осуществляющего федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей (Роспотребнадзора), была очевидна еще до моратория на проверки. Формальный подход к рассмотрению жалоб влечет за собой потерю доверия со стороны потребителей и обладателей товарных марок, что как следствие отражается и на снижении количества жалоб.

Также абсолютно очевидно, что права потребителя на безопасность и качество продукции не должны ущемляться мораторием на проверки бизнеса, а текущие условия могут дать мощный толчок к выработке законодательного механизма дистанционных проверок, исключая возможность формализма при рассмотрении жалоб.

Библиографический список

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. № 15. Ст. 766.
2. Федеральный закон от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления

(распития) алкогольной продукции» // Собрание законодательства РФ. 1995. № 48. Ст. 4553.

3. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» // Собрание законодательства РФ. 2002. № 52 (ч. 1). Ст. 5140.

4. Федеральный закон от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2010. № 1. Ст. 2.

5. Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2020. № 31 (ч. 1). Ст. 5007.

6. Федеральный закон от 13.06.2023 № 203-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота табачных изделий, табачной продукции, никотиносодержащей продукции и сырья для их производства» // Собрание законодательства РФ. 2023. № 25. Ст. 4392.

7. Постановление Правительства РФ от 25.06.2021 № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 2021. № 27 (ч. 2). Ст. 5392.

8. Постановление Правительства РФ от 29.07.2022 № 1351 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1956 и признании утратившими силу отдельных положений акта Правительства Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2022. № 32. Ст. 5828.

9. Постановление Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» // Собрание законодательства РФ. 2022. № 11. Ст. 1715.

10. Губенок И.В. Эффективность правосудия как гарантия защиты нарушенного права (проблемы теории и практики) [Текст]: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / И.В. Губенок. Н. Новгород, 2007. 27 с.

11. Данилова В.А. Право на получение квалифицированной юридической помощи как гарантия реализации конституционных прав и свобод несовершеннолетних в Российской Федерации [Текст]: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / В.А. Данилова. М., 2013. 23 с.

12. Джамбулатов С.И. Государственный надзор в области защиты прав потребителей [Текст] / С.И. Джамбулатов // Пробелы в российском законодательстве. Юридический журнал. 2017. № 5. С. 61–64.

13. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году // Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Электронный ресурс]. URL: https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=21797 (дата обращения: 20.08.2023).

14. Каримова С.М. Состояние защиты прав потребителей в современной России [Текст] / С.М. Каримова // Международный журнал. 2023. № 7-2 (82). С. 170–173.

15. Козлов Ю.М. Административное право [Текст]: Учебник / Ю.М. Козлов. М.: Юристъ, 2007. 554 с.

16. Комкова Г.Н. Система защиты прав человека в Российской Федерации [Текст]: Учебник / Под ред. Г.Н. Комковой. М.: Проспект, 2018. 347 с.

17. Лошкарев А.В. Правовые гарантии: теоретические проблемы определения понятия и классификации [Текст]: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / А.В. Лошкарев. Краснодар, 2009. 26 с.

18. Плахова Е.С. Защита прав потребителей в России: административно-правовой аспект [Текст] / Е.С. Плахова // Электронный журнал «Наука. Общество. Государство». 2020. Т. 8. № 3 (31). С. 169–179.

19. Синюкова Т.В. Юридические гарантии реализации прав и обязанностей советских граждан (вопросы теории) [Текст]: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / Т.В. Синюкова. Свердловск, 1986. 19 с.

20. Смольянов М.С. Юридическая процедура как гарантия прав человека [Текст]: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / М.С. Смольянов. М., 2011. 30 с.

21. Фесько Д.С. Административно-правовые гарантии обеспечения прав граждан и организаций при осуществлении государственного контроля (надзора): теория и практика [Текст]: Монография / Под научн. ред. В.В. Черникова. М.: Проспект, 2022. 224 с.

¹ Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. № 15. Ст. 766.

² СЗ РФ. 2002. № 52 (ч. 1). Ст. 5140.

³ СЗ РФ. 2010. № 1. Ст. 2.

⁴ СЗ РФ. 2023. № 25. Ст. 4392.

⁵ СЗ РФ. 1995. № 48. Ст. 4553.

⁶ СЗ РФ. 2020. № 31 (ч. 1). Ст. 5007.

⁷ Постановление Правительства РФ от 25 июня 2021 г. № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» // СЗ РФ. 2021. № 27 (ч. 2). Ст. 5392.

⁸ О понятии гарантий см.: Козлов Ю.М. Административное право: Учебник. М.: Юристъ, 2007. С. 181–188; Система защиты прав человека в Российской Федерации: Учебник / Под ред. Г.Н. Комковой. М.: Проспект, 2018. С. 41–47; Фесько Д.С. Административно-правовые гарантии обеспечения прав граждан и организаций при осуществлении государственного контроля (надзора): теория и практика: Монография / Под научн. ред. В.В. Черникова. М.: Проспект, 2022. 224 с.; Губенок И.В. Эффективность правосудия как гарантия защиты нарушенного права (проблемы теории и практики): Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Н. Новгород, 2007. 27 с.; Лошкарев А.В. Правовые гарантии: теоретические проблемы определения понятия и классификации: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Краснодар, 2009. 26 с.; Синюкова Т.В. Юридические гарантии реализации прав и обязанностей советских граждан (вопросы теории): Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Свердловск, 1986. 19 с.; Смольянов М.С. Юридическая процедура как гарантия прав человека: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2011. 30 с.; Данилова В.А. Право на получение квалифицированной юридической помощи как гарантия реализации конституционных прав и свобод несовершеннолетних в Российской Федерации: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2013. 23 с. и др.

⁹ См., напр.: Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году // Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Электронный ресурс]. URL: https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=21797 (дата обращения: 20.08.2023); Плахова Е.С. Защита прав потребителей в России: административно-правовой аспект // Электронный журнал «Наука. Общество. Государство». 2020. Т. 8. № 3 (31). С. 169–179; Каримова С.М. Состояние защиты прав потребителей в современной России // Международный журнал. 2023. № 7-2 (82). С. 170–173; Джамбулатов С.И. Государственный надзор в области защиты прав потребителей // Пробелы в российском законодательстве. Юридический журнал. 2017. № 5. С. 61–64 и др.

¹⁰ СЗ РФ. 2022. № 11. Ст. 1715.

¹¹ СЗ РФ. 2022. № 32. Ст. 5828.

STATE CONTROL (SUPERVISION) AS A GUARANTEE OF ENSURING CONSUMER RIGHTS

A.V. Nosenko

General Director Interregional Industrial Consulting Group

The article analyzes in detail the mechanism for ensuring consumer rights, which is carried out by government bodies. The main attention is paid to how government agencies control the observance of consumer rights. The author identified the main problems that arise in this process and proposed ways to eliminate them.

Keywords: state control (supervision), preventive and control (supervisory) measures, consumer, consumer rights, legal liability.