

Секция «Перспективные исследования по приоритетным направлениям развития  
Республики Хакасия»

### **Актуальные проблемы защиты прав потребителей**

***Матушкина Лилия Александровна***

*Студент (бакалавр)*

Сибирский федеральный университет, Красноярск, Россия

*E-mail: liliya.aleksandrovna.01@mail.ru*

Рано или поздно, каждый из нас, сталкивается с таким понятием, как «нарушение прав потребителя». Самое распространенное - некачественный товар, просроченный продукт или недобросовестно оказанная услуга. И, в этом случае, потребителя защищает соответствующий закон[1]. Вот только зачастую знакомы мы со своими правами очень поверхностно, а как итог - отсутствие возможности их защитить. Так, ученые Райлян А.И. и Лепешкин Е.Б. подчёркивают одну из серьезных проблем в области защиты прав потребителя - это неграмотность населения в сфере защиты своих прав. Необходимо, чтобы покупатель получал подлинную информацию о качестве товара.

Права потребителей являются неотъемлемой частью прав человека, а потому и подлежат государственной защите. Ссылаясь на данные статистического наблюдения в сфере защиты прав потребителей РФ, обнаруживаем, что "за девять месяцев 2020 года в рамках реализации Закона РФ «О защите прав потребителей» Управлением подготовлено и направлено в суды 676 заключений в целях защиты прав потребителей, это на 10,5 % больше аналогичного периода 2019 г." [5]. Количество судебных дел растёт, что непосредственно является подтверждением актуальности вопроса защиты прав потребителей.

Можно только догадываться, сколько неправомερных действий было совершено от "субъекта предпринимательской деятельности" по отношению к "потребителю", недошедших до судебного разбирательства, только потому что вопрос "А куда обращаться?" встал ребром. А на самом деле, вариантов несколько: муниципальный отдел по защите прав потребителей, Роспотребнадзор, прокуратура, общество защиты прав потребителей и в конце концов - юридические услуги, которые существенно сэкономят время. Но, к сожалению, это только в теории мы имеем целый спектр вариантов откуда можем получить помощь. Из этого вытекает несколько проблем, а именно: плохо развитые общественные организации, а порой и вовсе отсутствие комиссий по защите прав потребителей, совсем небольшое число специалистов в данной области[2]. Так, например, Кратенко М.В. считает, что одной из самых важных проблем является то, что муниципальный уровень защиты прав потребителей по сути утрачен. Муниципальные органы сегодня не могут реально защищать потребителей и честный бизнес, пресекать нарушения и коррупцию на местном уровне, так как не имеют таких полномочий.

Обобщая вышесказанное, можно отметить, что актуальность темы исследования обусловлена тем, что одной из задач России XXI века является необходимость использования действенных и плодотворных методов защиты прав потребителей. Закон о защите прав потребителей один из первых законов, имеющий прямое отношение к преобразованию экономики.

Целью исследования является изучение менталитета в сфере защиты прав, в связи с этим выявим ряд задач: исследовать научную литературу по защите прав потребителей, изучить отечественный опыт, изучить зарубежный опыт, изучить вопрос в регионе, выработать рекомендации.

У людей в России защита своих прав в магазине уже невольно ассоциируется с фразой "неловко как-то". Пока одни боятся насмешек и слепо верят обольстительной улыбке продавца, другие судорожно прокручивают в голове, что предстоит пройти, если обратиться

в суд. Помимо бумажной волокиты, с которой никому не хочется разбираться, это ещё и немалая трата времени. Трудовой кодекс РФ говорит о том, что нормальная длительность рабочего дня - 8 часов, по факту же большинство работает около 12 часов. Так, где же человек найдет время ещё и для судебных прений?

Представим, что мы всё-таки располагаем достаточным количеством времени, но по-прежнему не хотим отстаивать свои права. Почему? Уверена, получим такой ответ: "А зачем? Это ведь бессмысленно!" Пассивность - одна из черт русского менталитета. Согласитесь, трудно надеяться на справедливость и честные победы юридических дел, когда человек обременен кредитами, ипотекой, а за смелость критиковать власть может лишиться работы. Обратную же ситуацию мы можем наблюдать на Западе. Там, люди с раннего детства знают, что они имеют права, и отстаивать их - это дело долга. Менталитет разный, исход в борьбе за свои права тоже может быть разный, но важно помнить, что законные права - это то, в чем есть сила.

Ещё одной причиной нежелания отстаивать свои права можно назвать госпошлину. Многие люди слепо полагают, что обязаны её платить, но на самом деле, потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты госпошлины. Как подчеркивает И.А. Балущкин, такая мера обеспечивает возможность обращения за защитой своих прав малообеспеченных слоёв населения, а также стимулирует к активному отстаиванию своих интересов потребителей, которых сдерживала необходимость платить при обращении в суд[3].

Несмотря на внушительный объем правовых норм о защите прав потребителей, правовое регулирование нуждается в дополнительном совершенствовании. Такое развитие должно носить систематический подход, с учетом усложняющейся юридической практики. Обман покупателей, продажа некачественной, а иногда и опасной для здоровья продукции и лекарственных препаратов, недобросовестное оказание услуг являются общераспространенным явлением для современного российского рынка[4].

Следует поднимать, улучшать и воспитывать правовую культуру общения и участия в рыночных правоотношениях.

Помните, что человек, который приобрел навыки защиты своих прав, сделал очень важный шаг к полноценной гражданской позиции.

#### Источники и литература

- 1) Абесалашвили М. З., Зорина Т. А. В сборнике: Ученые записки. сборник научных трудов и статей. // Под редакцией Л.А. Вицюк. Москва-Белореченск. 2014. С. 6-11.
- 2) Зауэр Е. А. Вестник науки. // 2018. Т. 3. № 9 (9). С. 68-71.
- 3) Медведева Е. М. Вестник Южно-Уральского государственного университета. // Серия: Право. 2006. № 13 (68-2). С. 304-311.
- 4) Сидорова Е.А. Гражданин и право. // 2010. № 4. С. 57-59.
- 5) Росстат: <https://rosstat.gov.ru/>