РАЗДЕЛ VIII. ЮРИСПРУДЕНЦИЯ

Акопджанян С.И.

Реализация прав потребителей в механизме аудита эффективности

МГУ им. М.В. Ломоносова, Высшая школа государственного аудита (факультет)
(Россия, Москва)

doi: 10.18411/lj-12-2018-58

idsp: ljournal-12-2018-58

Аннотация

В статье рассмотрены основные нормативные правовые акты, регулирующие вопросы защиты прав потребителей. Большое внимание уделено проблемам государственного вмешательства и регулирования сферы защиты прав потребителей.

Ключевые слова: потребители, контрагенты, государственный контроль, информация, предпринимательская деятельность.

На сегодняшний день система защиты прав потребителей нашла свое отражение в нормативных правовых актах и иных правовых нормах, гарантирующих обеспечение справедливого взаимодействия между поставщиками и потребителями работ, услуг и т.д.

Что касается вопросов государственного вмешательства и регулирования сферы защиты прав потребителей, то его наличие оправдывается существующей сегодня информационной асимметрией и дисбалансом внутри рынков, особенно это явно прослеживается тогда, когда поставщики располагают большим объемом информации о соответствующем продукте или услуге, нежели чем потребители.

Вопросы, связанные с регулированием и защитой прав потребителей, регулируются действующим Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей), а также иными федеральными законами.

Законом о защите прав потребителей устанавливается следующий перечень прав потребителей, защищаемых данным актом, а именно вопросы, связанные с:

- получением информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах);
- приобретением товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для их жизни, здоровья и имущества, а также для окружающей среды;
- просвещением потребителей;
- государственной и общественной защитой их интересов; а также определением механизма реализации данных прав.

Соответственно под потребителем необходимо понимать исключительно физическое лицо, которое либо имеет намерение приобрести или заказать, либо уже осуществило приобретение или заказ товара (работы, услуги) только для обеспечения своих личных, семейных, домашних и иных нужд, которые не связаны с осуществлением какой-либо предпринимательской деятельности.

Здесь также важно отметить, почему и в связи с чем нормы данного закона распространяются исключительно на физических лиц, не ведущих предпринимательскую деятельность. Так, в соответствии с определением Конституционного Суда Российской Федерации от 13 октября 2009 года № 1214-О-О применение норм Закона о защите прав потребителей только к данной категории граждан связан с имеющейся необходимостью защищать данную категорию субъектов гражданского права, так как такие граждане являются экономически более слабой и зависимой стороной в рамках гражданско-правовых отношений, возникающих с организациями и индивидуальными предпринимателями.

Второй стороной данных отношений помимо потребителя является контрагент, а именно изготовитель, продавец, исполнитель, которыми согласно действующему законодательству могут быть только организации, как коммерческие, так и некоммерческие, а также индивидуальные предприниматели.

Таким образом, представляя собой один из элементов государственного финансового контроля, аудит эффективности дает возможность в полной степени достичь основной цели такого контроля, а именно позволяет повысить результативность использования государственных финансовых и материальных ресурсов и, как следствие этого, - обеспечить эффективность государственного управления, за счет чего, в свою очередь, можно предотвратить кризисные явления внутри экономической системы, прежде всего в рамках денежно-кредитной и бюджетно-налоговой сфер.

Необходимо отметить, что процедура аудита эффективности должна проводиться только учитывая общественную значимость и актуальность имеющихся сегодня проблем, связанных с вопросами обеспечения прав потребителей. Наибольшее внимание должно быть уделено таким секторам потребительского рынка, которые связаны с:

- розничной торговлей (в том числе в части сетевой розничной торговлей пищевыми продуктами);
- финансовыми услугами (в том числе в части потребительского кредитования);
- жилищно-коммунальными услугами;
- транспортными услугами (в части воздушного транспорта);
- туристскими услугами.

Под публичной защитой прав потребителей понимается правовая защита прав потребителей прав неопределенного круга потребителей, которые закреплены в законодательстве о защите, т.е. всех тех лиц, на которых распространяются положения законодательства о защите прав потребителей. Публичная защита подразделяется на два самостоятельных вида:

- а) государственная защита прав потребителей;
- б) общественная защита прав потребителей.

Однако некоторые ученые в отдельный вид публичной защиты выделяют и муниципальную защиту.

Внутри государственной защиты можно выделить два направления, которые заключаются в:

- правовой регламентации отношений, в которых участвует потребитель в связи с чем разрабатываются и принимаются соответствующие нормативные правовые акты;
- осуществлении и реализации определенного комплекса государственных функций в сфере защиты прав потребителей со стороны органов государственной власти.

Согласно действующему законодательству орган, который наделен функциями по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, является Роспотребнадзор.

Уровень полезности и эффективности тех функций и действий, которые выполняет Роспотребнадзор и которые направлены на осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей напрямую взаимосвязан не только с качеством специального законодательства о защите прав потребителей и гражданского законодательства и от организации деятельности самой службы, но и с качеством отраслевого законодательства, которое регулирует отношения в рамках тех или иных сфер потребительского рынка.

Проводя анализ ежегодных проверок Роспотребнадзором, можно сделать вывод от том, что более двух третей всех выявляемых нарушений можно отнести к сфере торговли, причем число таких нарушений постоянно растет. К наиболее часто – выявляемым нарушениям можно отнести отсутствие полной и достоверной информации о продавце и товаре, документов, которые подтверждали бы безопасность продукции, нарушаются

сроки годности товаров и правила продажи, причем наибольшее количество нарушений зафиксировано в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Таким образом, анализируя действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей можно сделать вывод о том, что действующее российское по большей части соответствует требованиям Руководящих принципов для защиты интересов потребителей, которые были приняты Генеральной Ассамблеей ООН, но сегодня также есть ряд нормативных правовых актов, которыми не в полной мере обеспечивается правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей, и они не всегда дают возможность Роспотребнадзору работать с большей эффективностью.

В качестве примера можно привести следующие примеры:

- в законодательстве есть пробелы, которые дают возможность недобросовестным предпринимателям уклоняться от проводимых проверок;
- не достаточно урегулирован механизм, регламентирующий правила и порядок проведения выездных проверок, в случаях, когда при ее проведении отсутствует руководитель или его представитель;
- также отсутствует механизм по переносу сроков проверки, в случаях, когда руководитель болен или находится в отпуске, а в случаях, когда имеет место изменение наименования юридического лица и места его фактического адреса, то проверки в текущем году и вовсе исключаются.

Помимо указанных выше проблем, есть также другие факторы, которые затрудняют защиту прав потребителей. Так, ярким примером является отсутствие универсального правового механизма по защите прав неопределенного круга потребителей, с помощью которого в случае признания противоправным действия конкретного предпринимателя по отношению к потребителям можно было бы считать совершение аналогичного действия противоправным и со стороны других предпринимателей.

1. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. - Ст. 140.
 2. Определение Конституционного Суда РФ от 13.10.2009 № 1214-О-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Родькина Андрея Арсеньевича на нарушение его конституционных прав положениями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».
 3. Барыкин Е.А. Аудит эффективности в механизме государственного финансового контроля // Реформы и право. № 3. Государственное управление и публичная администрация. - М.: АНО ЦППИ, 2015. - С. 54-69.
 4. Ломинадзе А.А. Правовое регулирование аудита эффективности в Российской Федерации // Финансовое право. - М.: Юрист, 2015, № 7. - С. 27-32.
 5. Садвакасов Т. Б. Основные механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг // Молодой ученый. - 2014. - №5. - С. 311-314. - URL <https://moluch.ru/archive/64/10409/> (дата обращения: 18.12.2018).
-