



Рудых Софья Дмитриевна  
Суханова Дарья Артёмовна

Российский государственный университет правосудия

Россия, г.Иркутск

[rudyh.sofi@yandex.ru](mailto:rudyh.sofi@yandex.ru)

[sukhanovada2003@gmail.com](mailto:sukhanovada2003@gmail.com)

Rudykh Sofya Dmitrievna

Sukhanova Darya Artemovna

Russian State University of Justice

Russia, Irkutsk

## САМОЗАЩИТА КАК ОДИН ИЗ СПОСОБОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Аннотация:** защита прав потребителей подразумевает комплекс мер, направленных на то, чтобы потребитель смог получить качественную услугу, товар. Осуществляется защита при помощи различных форм и способов в установленных законом рамках. В данной статье речь пойдет о самозащите. В последнее время потребители всё чаще встречаются с нарушением их прав, поскольку многие магазины в связи с введением санкций, необоснованно отказывают в обмене товаров. В научной статье приведены и иные способы защиты, которые используются наряду с самозащитой. Рассмотрены актуальные проблемы, пути их решения. В качестве подтверждения теории приведена статистика и судебная практика.

**Ключевые слова:** самозащита, защита прав потребителей, закон о защите прав потребителей, нарушение прав, государственная защита, общественная защита.

## SELF-DEFENSE AS ONE OF THE WAYS TO PROTECT CONSUMER RIGHTS

**Annotation:** consumer protection implies a set of measures aimed at ensuring that the consumer can receive a high-quality service, product. Protection is carried out



using various forms and methods within the framework established by law. In this article we will talk about self-defense. Recently, consumers are increasingly encountering violations of their rights, since many stores, due to the imposition of sanctions, unreasonably refuse to exchange goods. The scientific article also provides other methods of protection that are used along with self-defense. The actual problems and ways of their solution are considered. Statistics and judicial practice are given as confirmation of the theory.

**Key words:** self-defense, consumer protection, consumer protection law, violation of rights, state protection, public protection.

В настоящее время, вопрос защиты прав потребителей является наиболее актуальным, в связи с рядом текущих ситуаций в стране. Ряд иностранных компаний объявили решение о своем уходе из России. Нарушения прав потребителей - это, пожалуй, самая распространенная проблема в торговле, с которой миллионы граждан сталкиваются каждый день.

Соответствующие заявления вызвали дискуссию о возможных нарушениях прав потребителей такими компаниями. Иностранные организации подпадают под действие гражданского законодательства, поскольку компании, работающие в стране, регистрируются в Российской Федерации в соответствии с процедурами, установленными законом. Это означает, что потребитель и его обязательства по ее выполнению не прекращаются фактом публичных заявлений о прекращении деятельности.

Юридически такое прекращение (без передачи соответствующего объема прав и обязанностей другому лицу в порядке универсального правопреемства) подразумевает ликвидацию юридического лица, что, в свою очередь, имеет определенные законодательные положения.

Нарушаются положения ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей, которая регулирует покупку товаров в интернет-магазине. Удаленная торговля - это когда, покупая товар, вы не можете прикоснуться к нему при заказе.



Существуют аналогичные торговые правила, которые отличаются от обычных. Продавец предлагает возможность вернуть товар независимо от причины. В то же время ни один список товаров не может быть перепрофилирован, например, как при покупке в обычном магазине. Если вы купили нижнее белье, смартфон или посуду в интернет-магазине, вы можете сделать возврат. Однако если раньше дистанционная торговля допускала возврат и товара, и денег, то сейчас это положение не работает в большинстве интернет-магазинов. Обмен товара практически приостановился по причине отсутствия такового из-за действия антироссийских санкций. Нарушается трехдневный срок возврата денежных средств: если товар для обмена отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе потребовать возврата денег (ч. 2 ст. 25 Закона о защите прав потребителей) [2, с. 2].

Потребителям, оказавшимся в ситуации одностороннего отказа от предоставления услуг или товаров, рекомендуется направить продавцу претензию, ссылаясь на положения статьи 23.1 Закона о защите прав потребителей, обязывающие продавца передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре. Каждый человек имеет право защищать свои интересы везде. Потребителей также защищает государство: их интересы защищают частные организации и Роспотребнадзор. Если продавец не реагирует на претензию или отказывается удовлетворить указанные в ней требования, принудительного исполнения договора можно добиться через суд.

Следует уточнять в претензии, чего именно вы хотите: вернуть деньги, обменять товар, починить его по страховке, получить компенсацию, снизить цену. Если же обращение будет проигнорировано или выполнено не в полном объеме, следует направить жалобу в Роспотребнадзор.

Важным моментом в спорах будет то, как суды будут квалифицировать уход компаний с рынка, использующих дистанционный способ продажи товаров, на который распространяются положения Гражданского кодекса, также нарушившие соответствующие нормы.



На основании проведённого анализа, можно выделить следующие наиболее частые нарушения прав потребителей: 1. неисполнение судебных решений; 2. прекращение сервисного обслуживания; 3. отказ заменить или обменять товар; 4. нарушение сроков такой замены; 5. отказ или отсутствие возможности вернуть денежные средства за подарочный сертификат; 6. несоответствие ценника на товар и фактической цены [3, с. 5].

Далее подробнее поговорим об одном из способов защиты прав потребителей – самозащите.

В науке гражданского права самозащита обычно рассматривается как совершение уполномоченным лицом действий фактического порядка, направленных на защиту его личных и имущественных прав и интересов. Действия правового порядка охватываются понятием «меры оперативного воздействия». Другие ученые рассматривают самозащиту права как совокупность действий, как фактического, так и правового порядка.

Способ самозащиты гражданских прав – это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых лицом, уполномоченным на это в силу закона или договора, без обращения в соответствующие государственные или другие правоохранительные органы [4, с. 4]. Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, возникших в результате этого нарушения. В Законе "О защите прав потребителей" (ст. 23, 28) установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут быть самостоятельно, в рамках самозащиты реализованы (изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки).

Разновидностью самозащиты права является претензионный порядок урегулирования споров. Это значит, что при нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Например, если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его запросам, или его эксплуатация по



каким-либо причинам невозможна, то потребитель имеет право вернуть этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара и потребовав либо замены товара, либо его восстановления, либо расторжения договора (ст. 18 закона «О защите прав потребителей») [5, с. 147]. Если продавец (исполнитель, изготовитель) отказывается удовлетворить нарушенные права по устному требованию потребителя. В случае отсутствия ответа или отказа в удовлетворении претензии, потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и потребовать, помимо защиты своего права, компенсации материального и морального ущерба.

Наряду с самозащитой в Главе IV Закона «О защите прав потребителей», закреплены государственная и общественная защита прав потребителей [7].

В настоящее время, в силу специфики защиты прав потребителей, само понятие "самозащита" включает в себя не только совершение фактических и юридических действий самим уполномоченным лицом, но и действия специализированных органов, защищающих права и интересы потребителя.

Как показывает практика, средства самозащиты редко используются потребителями. Это связано с тем, что данный метод защиты прав в рассматриваемой сфере имеет большие особенности. Покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов (производителей, исполнителей), поскольку уровень осведомленности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен: мало кто может умело пользоваться предоставленными законом правами, а тем более защищать их. В этой связи особая роль отводится органам местного самоуправления (ст. 44 Закона) и общественным организациям (статья 45 Закона), которые защищают права потребителей и обладают соответствующими полномочиями.

Нередко, использовав все способы самозащиты (претензии, жалобы и др.), потребители обращаются за восстановлением своих нарушенных прав в суд. В качестве примера судебной практики приведём решение Шатурского



городского суда Московской области от 25.02.2022 по делу №2-111/2022. Гражданка Н. обратилась с иском о защите прав потребителей к ООО «Р-Ассистанс». Истец пояснила, что между ней и ПАО «Совкомбанк» был заключён кредитный договор, целью которого является оплата стоимости транспортного средства, наряду с этим договором, был заключён ещё один договор с ООО «Р-Ассистанс», предметом которого являлось абонентское обслуживание на условиях опционного договора права требования от исполнителя денежных платежей и независимые гарантии на указанных условиях. Истец считает, что данный вид услуги ей был навязан. Прежде чем обратиться с иском в суд, в адрес ответчика направлялась претензия с требованием о расторжении договора и возврате денежных средств, ответа на которую не последовало. Суд, изучив материалы дела и опираясь на нормы Гражданского кодекса Российской Федерации, а также на основании Закона от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Разрешая заявленные требования, находит их подлежащими удовлетворению, исходя из того, что заключённый между истцом и ООО «Р-Ассистанс» опционный договор относится к договору возмездного оказания услуг между гражданином и юридическим лицом, правоотношения по которому регулируются нормами ст.42.3 ГК РФ и главой 39 ГК РФ. По смыслу приведённых норм заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг до его фактического исполнения, в этом случае возмещению подлежат только понесённые исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору [8]. Данная практика показывает, что потребителям для восстановления своих прав приходится прибегнуть к подаче иска в суд, поскольку претензии оставляются без внимания.

На практике чаще всего возврат товара осуществляется в интернет-магазинах. Так, покупатели возвращают около 25-30% всех товаров, заказанных через Интернет, в то время как в обычных магазинах этот показатель не превышает 9%. Если быть точным, то, согласно статистике, возвраты в



магазины составляют всего 8,89%. Это свидетельствует о том, что большинство потребителей не готовы восстанавливать свои нарушенные права.

В отличие от обычной покупки для дистанционных нет списка «невозвратных» товаров. Единственное исключение — товары, которые изготавливают на заказ. Например, если вы заказали мебель по дизайн-проекту, то вернуть данный товар можно будет лишь в случае ненадлежащего качества.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что самозащита проявляется как в судебном (подача иска в суд), так и в досудебном (подача жалоб, исковых заявлений) урегулировании.

Проанализировав, нами выявлена тенденция к совершению покупок в интернет-магазинах, так как в этом случае проще обменять товар. Это связано с тем, что большинство интернет-магазинов предлагают возможность отказаться от товара в соответствующих пунктах доставки и самовывоза. В офлайн-магазинах не все потребители обладают необходимыми знаниями в области защиты прав потребителей, и в большинстве случаев статистика возврата товаров намного меньше, поскольку продавцы необоснованно отказываются от обмена товара, а покупатели не могут защитить свои права.

В то же время, осуществляя право на самозащиту, потребитель не должен нарушать права и интересы третьих лиц или допускать явное несоответствие между методом самообороны и характером наступивших последствий.

В свою очередь, статья 14 Гражданского кодекса Российской Федерации определяет соразмерность методов самозащиты нарушению и невозможность выхода за рамки действий, необходимых для пресечения нарушения [6].

### **Список литературы:**

1. Тюрбеев Б.А. Самозащита гражданских прав / Б.А. Тюрбеев // Вестник науки и образования. – 2020 URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/samozaschita-grazhdanskih-prav>





2. Южанин Н.В. Самозащита в гражданском праве / Н.В. Южанин // Научный журнал: Человек: преступление и наказание / ВАК. – 2015 URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/samozaschita-v-grazhdanskom-prave>

3. Зуева Ю.В. Самозащита в системе юридических механизмов обеспечения социально-правового статуса субъекта права (введение в проблему) / Ю.В. Зуева // Юридическая наука и практика: Вестник Нижегородской академии МВД России / ВАК. – 2019 URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/samozaschita-v-sisteme-yuridicheskikh-mehanizmov-obespecheniya-sotsialno-pravovogo-statusa-subekta-prava-vvedenie-v-problemu>

4. Карпычев, М. В. Гражданское право : учебник : в 2 томах. Том 1 / под общ. ред. М. В. Карпычева, А. М. Хужина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 400 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0857-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1066009>. – Режим доступа: по подписке.

5. Юкша, Я. А. Гражданское право. Часть первая : учебное пособие / Я.А. Юкша. — 5-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 252 с. — (Высшее образование (карманный формат)). — DOI: <https://doi.org/10.12737/1701-2>. - ISBN 978-5-369-01701-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1036521>. – Режим доступа: по подписке.

6. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ (ред. от 25.02.2022) // Собрание Законодательства РФ. – 05.12.1994 – URL: <https://www.consultant.ru/>

7. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 14.07.2022) "О защите прав потребителей" – URL: <https://www.consultant.ru/>

8. Решение Шатурского городского суда Московской области от 25.02.2022 по делу №2-111/2022 // Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Правосудие»: интернет-портал. - URL: <https://sudrf.ru/?special=y>