

УДК 366.54

Исираилова П.А.,
 КМЮАнын кылмыш - жаза
 укугу кафедрасынын окуутучусу
Исираилова П. А.,
 преподаватель кафедры
 уголовного права КГЮА
Isirailova Perizat A.,
 the teacher of the criminal
 law department of the KSLA
 mobile: +996 (559) 252555
 +996 (705) 050500
 e-mail: isirailovagaar@gmail.com

ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

**СООДА КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮДӨ
 КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН УКУГУН
 КАРГОО МАСЕЛЕЛЕРИ**

**PROBLEMS OF PROTECTION OF THE
 RIGHTS OF CONSUMERS IN
 THE SALES SERVICE**

Аннотация: Бул макалада, керектөөчүлөргө соода кызматын көрсөтүүдө арбын кездешүүчү керектөөчүлөрдүн укуктарын бузуу учурлары жана соода кызматтарын көрсөтүүдө кездешүү керектөөчүлөрдүн укуктарынын коргоо көйгөйлөрү чагырдылырды ошону менен катар керектөөчүлөрдүн укуктарын укуктук коргоо алгоритмдери ачылды жана аталган маселелерди регламенттештирүү жолдору сунушталды.

Аннотация: В статье рассматриваются наиболее распространенные ситуации нарушения прав потребителей при продаже товаров, потребителям раскрывается алгоритм правовой защиты прав потребителей и обозначаются проблемы правовой регламентации защиты прав потребителей при продаже товаров потребителям.

Annotation: The article discusses the most common situations of violation of consumer rights in the sale of goods to consumers, discloses an algorithm for the legal protection of consumer rights and identifies the problems of legal regulation of consumer protection when selling goods to consumers.

Негизги сөздөр: керектөөчү; керектөөчүлөрдүн укуктарын бузуу; керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо; керектөөчүлөрдүн

укугу; керектөөчүлөрдүн укуктарын өз алдынча коргоо; буюмдарын сатуу; көмөчөттүү товар.

Ключевые слова: потребитель; нарушение прав потребителей; защита прав потребителя; право потребителя на информацию; самозащита прав потребителей; продажа товаров; некачественный товар.

Keywords: consumer; consumer rights violations; protection of consumer rights; consumer's right to information; self-defense of consumer rights; sale of goods; defective goods.

В Кыргызской Республике существует объективная необходимость в правовой защите прав граждан в процессе удовлетворения ими своих нужд и потребностей, реализуемых в процессе приобретения товаров, работ и услуг. Потребителем выступает каждый житель Кыргызской Республике, так как каждый житель ежедневно выступает участником правоотношений купли-продажи (приобретение продуктов питания, предметов домашнего обихода, заказ услуг и пр.). При этом, важное значение придается качеству приобретаемых товаров. Как верно отмечают А. Нариньяни и А. Довлатова: «Качество товаров и услуг не только выступает ключевым фактором простого удовлетворения жизнью, но и гарантией здоровья потребителя и безопасности жизни, в целом. И наоборот, продукты и услуги, не соответствующие требованиям закона, создают угрозу обществу» [1, с. 239]. Таким образом, защите прав потребителей придается важное значение в становлении правового государства и развитии гражданского общества. Потребителям необходимо владеть информацией об объеме своих прав и уметь их отстаивать. «Знание своих прав позволяет потребителям избежать произвола со стороны продавцов товаров, а производителям и продавцам предотвратить лишние затраты на возмещение убытков от предложенной и проданной продукции, не удовлетворяющей принятой требованиям по качеству, и дополнительно - убытков от экономических и административных санкций» [1, с. 240].

Законодательством Кыргызской Республики установлены жесткие требования по соответствию надлежащему качеству и безопасности для жизни и здоровья потребителей, предоставлению производителем или продавцом информации о товарах (работах, услугах) [2]. Как верно определил А. Е. Ешанкулов: «в условиях современного рынка товаров и услуг существу-

ет насущная необходимость законодательного обеспечения безопасности потребительского рынка, продиктованная низким качеством многих товаров и в целом их опасностью для людей; фальсификацией не только товаров, но и товаросопроводительных документов, сертификатов качества, безопасности, страны происхождения, товарных знаков и др., что, в свою очередь, нарушает общепризнанный принцип соответствия товаров и услуг комплексу и уровню требований, установленных и закрепленных в соответствующих и надлежаще оформленных документах» [3, 85].

В нормах Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» от 10 декабря 1997 года № 90 закреплено, что «изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора... Информация о товарах (работах, услугах) должна быть изложена на государственном и официальном языках Кыргызской Республики» [2]. Однако, право потребителя на информацию относится к наиболее часто нарушаемому. Производители часто пренебрегают требованиями законодательства об обязательном указании в соответствующих этикетках, маркировках и пр. сведений, содержащих:

«обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок), информация (маркировка) о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, весе и объеме, калорийности продуктов питания, содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний, утверждается Правительством Кыргызской Республики;

цену, комиссионные вознаграждения и тарифы в национальной валюте и (или) в про-

центном выражении, а также условия приобретения товаров (работ, услуг);

гарантийный срок, если он установлен в соответствии с настоящим Законом;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

место нахождения (юридический адрес) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

сведения о сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации;

сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг)» [2] (п. 2 ст. 9 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей»).

Однако, формально соблюдая требования п. 2 ст. 9 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» и обозначая соответствующим образом установленные в законе сведения изготовитель (продавец) может использовать при этом «нечитаемые» шрифты, что в свою очередь фактически нарушает право потребителя на информацию. Решением данной проблемы может служить закрепление в законодательстве Кыргызской Республики указаний по расположению сведений, установленных в п. 2 ст. 9 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей». Отдельные исследователи указывают, что такая информация должна быть отображена « в удобном

для прочтения месте...», «...крупным шрифтом должно быть указано...» [4]. Однако, при этом исследователи оставляют открытым вопрос об определении удобного расположения и требуемого размера шрифта отображения информации о товаре. По нашему мнению, законодателю следует ограничиться таким требованием к шрифту, как читаемость. Желательным же будет закрепление в законодательстве

Кыргызской Республики требований о постановке размера шрифта в зависимость от размера упаковки, а также закрепление правил о цветовом выделении значимой информации о товаре.

В законодательстве Кыргызской Республики предусмотрен действенный механизм защиты прав потребителей: в ст. 16 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» устанавливается возможность судебной, административной и общественной защиты прав потребителей [2]. Следует отметить, что, в гражданском законодательстве Кыргызской Республики в числе прочих одним из способов защиты нарушенных прав законодатель называет самозащиту гражданских прав (п. 6 ст. 11, ст. 13 Гражданского кодекса Кыргызской Республики от 8 мая 1996 года [5] (далее ГК КР)). При этом большинство норм Главы I «Общие положения» Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» предусматривают именно самозащиту прав потребителей, хотя и не называют ее. По нашему мнению, необходимо дополнить ст. 16 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» указанием на то, что потребители вправе осуществлять самозащиту прав потребителей и предусмотреть последовательность ее реализации.

В научной литературе также существует точка зрения о том, что: «защита прав потребителей представляет собой деятельность государственных органов, общественных организаций и самих потребителей, направленную на восстановление, компенсацию, а также устранение препятствий для дальнейшей реализации прав потребителей. Она осуществляется посредством применения совокупности элементов защиты (формы, средств и способов) в определенном законом порядке» [3, с. 86].

Включение подробного алгоритма самозащиты в законодательство Кыргызской Республики о защите прав потребителей будет способствовать повышению качества торгового обслуживания населения, снизит нагрузку судебных органов по искам, связанным с защитой прав потребителей и будет способствовать экономии административного ресурса.

В настоящее время, в связи с ежедневным ростом пользователей сети Интернет и социальных сетей, потребители при неудовлетворенности качеством приобретенного товара или оказанной им услугой высказывают свое негативное отношение в социальных сетях, однако,

такие действия не способствуют защите нарушенных прав, а только влекут отрицательные последствия деловой репутации продавца (изготовителя). В некоторых случаях продавец (изготовитель) получая публичную огласку добровольно устраняет нарушение закона.

Проблема защиты прав потребителей в Кыргызской Республике связывается также с низким уровнем правовых знаний потребителей. Достаточно часто возникают ситуации, когда при фактическом нарушении прав потребителей, потребители не осознают, что их права могут быть не просто закрепленными в законодательстве, а подлежат действительной защите. Проблема также кроется в том, что в ряде случаев, продавец (изготовитель) осознанно отказывается в удовлетворении предъявляемых потребителем законных требований, в расчете на то, что потребитель не обладает достаточным уровнем знаний для защиты своих прав. Граждане зачастую сталкиваются с нарушением прав потребителей и не знают каким образом отстаивать свои права. Существует значительное количество нарушений прав потребителей, например, при несоответствии цены товара на ценнике в торговом зале и на кассе, с которыми граждане сталкиваются практически ежедневно. При этом, продавец не только нарушает правило о публичной оферте (ст.ст. 396-398 ГК КР), но и право потребителя на информацию о товарах (работах, услугах) (п. 2 ст. 9 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей»). Ввиду отсутствия специальных юридических познаний у большинства граждан, при нарушении и отсутствии защиты их прав как потребителей, развивается правовой нигилизм, что не способствует укреплению правовой системы Кыргызской Республики в целом.

В соответствии с п. 1 ст. 17 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» при приобретении потребителем товара ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом «потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

расторжения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, возвратив продавцу товар надлежащего качества.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества» [2].

Однако, реализация данного права является весьма затруднительной в случае приобретения некачественного товара на рынках. Практически на всех рынках в Кыргызской Республике чек, закупочный акт, копия патента выдаются только по просьбе покупателя, в случае же, если покупатель не осведомлен о том, что приобретение им товара подтверждается вышеуказанными документами, а продавец умышленно не выдает их при покупке, потребитель сталкивается с проблемой подтверждения данного товара у конкретного продавца. Так, если в такой ситуации потребитель приобрел какой-либо товар ненадлежащего качества и обратился с претензией к продавцу, то потребителю при отсутствии свидетелей приобретения данного товара у конкретного продавца, будет очень сложно доказать, что товар был приобретен именно у конкретного продавца, а не в соседней торговой точке, реализующей аналогичный товар. Решением данной проблемы может служить законодательное закрепление обязанности продавцов к обязательной выдаче чека, закупочного акта, копии патента каждому покупателю и установление контроля уполномоченного государственного органа за их соблюдением.

В Кыргызской Республике важная роль в защите прав потребителей принадлежит Государственному агентству антимонопольного регулирования при Правительстве Кыргызской Республики (далее Госагентство), деятельность которого регулируется Положением о Государственном агентстве антимонопольного регулирования при Правительстве Кыргызской Республики, утвержденным постановлением Правительства Кыргызской Республики от 17 мая 2013 года № 271 [6] (далее положение о Госагентстве). В соответствии с п. 6 положения о Госагентстве в его задачи входит «осуществление государственной защиты прав потребителей при приобретении товаров (работ, услуг)» [6]. Для выполнения этой и других задач Госаг-

ентством осуществляется достаточно большой перечень функций (п. 7 положения о Госагентстве). В функции Госагентства помимо прочего входит выдача предписаний и наложение штрафа на нарушителей. Госагентством проводится разъяснительная работа, осуществляются разборы спорных ситуаций на встречах с со сторонами спора. Во многих ситуациях такие мероприятия выступают достаточными для решения конфликтной ситуации между потребителем и изготовителем (продавцом). Однако, по нашему мнению, совершенствованию защиты прав потребителей будет способствовать расширение функций Госагентства и закрепление в положении о Госагентстве таких механизмов по оказанию воздействия на правонарушителя – продавца (изготовителя), как временный запрет на осуществление конкретного вида экономической деятельности, вследствие осуществления которой были нарушены права потребителя, до разрешения спорной ситуации.

С учетом недостаточного уровня правовых знаний у населения и в реализации ст. 3 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» актуализируется проведение разъяснительной работы с широким кругом адресатов Госагентством посредством издания специальных брошюр, размещения информации на официальном сайте Госагентства и популярных интернет-ресурсах о способах и алгоритмах самозащиты прав потребителей.

Таким образом, в рамках настоящей статьи были обозначены некоторые проблемы нарушения прав потребителей. В целях совершенствования защиты прав потребителей предлагаем:

- дополнить п. 2 ст. 9 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» указанием на то, что шрифт, используемый изготовителем (продавцом) при изложении информации о товарах (работах, услугах) должен быть читаемым. Желательным же будет закрепление в законодательстве Кыргызской Республики требований о постановке размера шрифта в зависимости от размера упаковки, а также закрепление правил о цветовом выделении значимой информации о товаре;

- дополнить ст. 16 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» указанием на то, что потребители вправе осуществлять самозащиту прав потребителей и предусмотреть подробный алгоритм ее реализации;

- расширить функции Госагентства по оказанию воздействия на правонарушителя - продавца (изготовителя);

- Госагентству целесообразно издавать специальные брошюры, размещать информацию на официальном сайте Госагентства и популярных интернет-ресурсах о способах и алгоритмах самозащиты прав потребителей

Предложенные пути их решения требуют дальнейшего научного осмысления и последующей регламентации в законодательстве Кыргызской Республики.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Нариньяни, А. Популярный юридический справочник [Текст]: / А. Нариньяни, А. Довлатова. - М.: Энтраст Трейдинг, 2015. - 288 с.

2. О защите прав потребителей [Электронный Ресурс]: закон Кырг. Респ. от 10 декабря 1997 года № 90 (в редакции Законов КР от 24 июля 2015 года № 188) // Информационный сайт Министерства юстиции КР. - Режим доступа: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/590>. - Загл. с экрана.

3. Ешанкулов, А. Е. Некоторые проблемы защиты прав потребителей в Республике Казахстан [Текст]: / А. Е. Ешанкулов // Вестник Института законодательства Республики Казахстан. - 2012. - №1 (25). // [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/nekotorye-problemy-zaschity-prav-potrebiteley-v-respublike-kazahstan> (дата обращения: 03.05.2019).

4. Талабаев, Е. А. Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров [Текст]: / Е. А. Талабаев // Наука. Общество. Государство. - 2018. - №1 (21) // [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-zaschity-prav-potrebiteley-pri-prodazhe-tovarov> / 03.05.2019. - Загл. с экрана.

5. Гражданский кодекс Кыргызской Республики Часть I [Электронный Ресурс]: закон Кырг. Респ. от 8 мая 1996 года № 15 (в редакции Законов КР от 6 августа 2018 года № 88 // Информационный сайт Министерства юстиции КР. - Режим доступа: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/4>. - Загл. с экрана.

6. Положение о Государственном агентстве антимонопольного регулирования при Правительстве Кыргызской Республики [Электронный Ресурс]: утв. постановлением Правительства Кырг. Респ. от 17 мая 2013 года

№ 271 (в ред. постановлений Правительства КР от 12 декабря 2016 года № 653) // Информационный сайт Министерства юстиции КР. - Режим доступа: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/97110> - Загл. с экрана.

Рецензент: Мамыралиев А.А., статс-секретарь Государственного агентства антимонопольного регулирования при Правительстве Кыргызской Республики, кандидат юридических наук