

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ГОСУДАРСТВА И ПРАВА  
Кафедра теории государства и права и международного права

Заведующий кафедрой  
д-р юрид. наук, профессор  
О.Ю. Винниченко

## **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

магистра

### **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИИ**

40.04.01 Юриспруденция

Магистерская программа «Защита прав человека и бизнеса»

Выполнил работу  
студент 3 курса  
заочной формы обучения

Лошкарев  
Николай  
Владимирович

Научный руководитель  
к. и. н., доцент

Альмухаметова  
Мариана  
Шамильевна

Рецензент  
руководитель консультационного  
центра по защите прав потребителей  
ФБУЗ «Центра гигиены и  
эпидемиологии в Тюменской  
области»

Кириллова  
Мария  
Александровна

Тюмень  
2020

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРИЯ И ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИИ.....	7
1.1. СТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ИНСТИТУТА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИИ.....	7
1.2. АНАЛИЗ ПОНЯТИЙНО-КАТЕГОРИАЛЬНОГО АППАРАТА ИНСТИТУТА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	12
1.3. КЛАССИФИКАЦИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	21
ГЛАВА 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ФОРМ И СПОСОБОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	41
2.1. ФОРМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	41
2.2. СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	51
ГЛАВА 3. СПЕЦИФИКА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТДЕЛЬНЫХ СФЕРАХ.....	58
3.1. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ДИСТАНЦИОННОМ СПОСОБЕ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ.....	58
3.2. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ УЧАСТИИ В ДОЛЕВОМ СТРОИТЕЛЬСТВЕ.....	69
3.3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.....	78
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	93
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	99

## ВВЕДЕНИЕ

В современной России защита прав потребителей является одним из важнейших направлений деятельности государства, в результате осуществления которой в общем виде сформировалась цивилизованная система взаимоотношений продавцов, изготовителей, исполнителей и потребителей.

По данным Федеральной службы государственной статистики, оборот розничной торговли в 2019 году составил 31 843,5 миллиарда рублей, что в сопоставимых ценах составляет 102,2 % к 2018 году (31 548,0 млрд руб.) [Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году: Государственный доклад, с. 72].

При этом потребитель, являясь наиболее уязвимым субъектом гражданских правоотношений, нуждается в определенных мерах защиты со стороны государства. Так, за 2019 год 37 % россиян сталкивались с нарушениями потребительских прав. При этом две трети (69 %) россиян знают, что их потребительские права защищены законом, однако его содержание представляют только в общих чертах. [Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году: Государственный доклад, с.20].

Актуальность темы магистерского исследования обусловлена тем, что на сегодняшний день существует ряд противоречий между Законом РФ от 07.02.1992 N 2300 «О защите прав потребителей» (далее – Закон, Закон РФ «О защите прав потребителей»), который является основным законодательным актом в сфере защиты прав потребителей и нормативными актами, регулирующими отдельные виды потребительских отношений. Кроме того, в связи с постоянным развитием экономики и появлением новых видов услуг и способов приобретения товара, существующие способы защиты потребительских прав не так эффективны, как 10-15 лет назад. Также законодателем практически не используются открывшиеся возможности сети Интернет для разрешения потребительских споров.

Объектом выпускной квалификационной работы магистра являются общественные отношения, возникающие между потребителями и

изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

Предметом настоящего исследования выступают нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных принятых в соответствии с ним актов, правоприменительная практика по их реализации и достижения науки в сфере защиты прав потребителей.

Для раскрытия выбранной темы автор преследует целью выявление проблем реализации и защиты прав потребителей и выработку рекомендаций по их разрешению, достижение которой представляется возможным путем выполнения следующих задач:

1. исследовать правовое регулирование института осуществления и защиты прав потребителей;
2. раскрыть основные понятия, закрепленные в Законе;
3. произвести классификацию прав потребителей на основании анализа положений Закона РФ «О защите прав потребителей»;
4. исследовать содержание форм и способов защиты прав потребителей;
5. исследовать специфику защиты прав потребителей в сфере дистанционной торговли, долевого строительства, туристских услуг;
6. выявить и проанализировать проблемы правоприменительной практики по реализации защиты прав потребителей;
7. предложить решение выявленных проблем правоприменительной практики при реализации защиты прав потребителей.

В выпускной квалификационной работе магистра использовались такие общенаучные методы как сравнение, абстрагирование, анализ и синтез, дедукция и индукция, теоретическое моделирование, аналогия, обобщение, конкретизация. Специально-юридическими методами выступают формально-юридический, историко-правовой и сравнительно-правовой.

Основа настоящего исследования представляет собой обобщение источников, которые следует разделить на теоретические (научные труды советского и современного периодов, в частности труды таких авторов как В.В.

Богдан, О.В. Журавлева, В.А. Белов, Г.Р. Гафарова, А.А. Иванов, А.С. Кусков, Ю. И. Можаренко, К.П. Победоносцев, Е.Д. Твердюкова и другие), законодательные (нормативные правовые акты, в частности, Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон РФ от 07.02.1992 N 2300 «О защите прав потребителей»), правоприменительная практика Верховного Суда РФ, судов общей юрисдикции различных инстанций. Проблематика механизмов защиты прав потребителей благодаря соединению теории, закона и практики позволяет комплексно подойти не только к выявлению проблемных сторон, но и к формулированию путей их разрешения при интеграции отдельно выработанных предложений.

Новизна данной выпускной квалификационной работы магистра заключается в отсутствии комплексных исследований в сфере защиты прав потребителей в последние годы, большинство значительных комплексных исследований проводились до 2012 года, в то время как в последние годы настоящая сфера развивается весьма динамично. Исследование проводилось в том числе с учетом ежегодных докладов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор) и личного опыта магистранта при многолетней работе в Консультационном центре по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по Тюменской области, при этом являясь председателем Тюменской региональной общественной организации по защите прав потребителей «Гарант».

По теме магистерского исследования были приняты на публикацию следующие статьи: «Установление гарантийных сроков: право или обязанность изготовителя (продавца)?»; «Претензионный порядок в сфере защиты прав потребителей» которые будут опубликованы в 11 выпуске Сборника научных статей «Научное пространство Западной Сибири в изменяющихся условиях. (Часть 2)» данные которого размещаются на платформе eLIBRARY.RU.

Для выполнения вышеуказанных задач и достижения поставленной цели выпускная квалификационная работа магистра в своей структуре состоит из

трех глав. Первая глава посвящена теории и законодательству защиты прав потребителей в России, представляющим собой раскрытие вопросов о становлении и развитии законодательства защиты прав потребителей в России, анализ понятий Закона РФ «О защите прав потребителей» и классификацию прав потребителей. Вторая глава содержит в себе анализ форм и способов защиты прав потребителей. Третья глава раскрывает особенности защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи, долевого строительства, оказания туристских услуг. Такое деление обусловлено необходимостью комплексной оценки и последовательного изложения собственных заключений.