

Право потребителя на просвещение в области защиты по законодательству России и зарубежных стран

Е. Ю. Коваленко¹, Т. Л. Платунова²

Алтайский государственный университет

пр. Ленина, 61, 656015, Барнаул, Россия. E-mail: ¹ekov_@mail.ru, ²taplatunova@yandex.ru

Статья посвящена исследованию права потребителя на информацию в области защиты его интересов в российском и зарубежном правовом порядке через призму законодательных новелл и их правового эффекта в гражданском обороте, анализу формирования правовых гарантий для потребителя в свете международных правовых требований, выявлению основных направлений развития законодательства по защите прав потребителей, а также оценке практического опыта отдельных регионов России и регионов зарубежных стран в решении вопроса по реализации прав потребителей на информацию о способах защиты их прав.

Ключевые слова: право потребителя на информацию, защита прав потребителя, неюрисдикционная защита, процессуальная защита, альтернативные способы защиты прав потребителей.

Consumer's Right to Education in the Field of Protection under Russian and Foreign Legislation

E. Yu. Kovalenko¹, T. L. Platonova²

Altai State University

61 Lenin St., 656015, Barnaul, Russia. E-mail: ¹ekov_@mail.ru, ²taplatunova@yandex.ru

The article is devoted to the study of the consumer's right to information in the field of protection of their rights in the Russian and foreign legal systems through the prism of legislative novelties and their legal effect in civil circulation, the analysis of the formation of legal guarantees for consumers in the light of international legal requirements, the identification of the main directions for the development of legislation on consumer protection, and the assessment of the practical experience of individual regions of Russia and regions of foreign countries in addressing the issue of implementing consumers' rights to information about the ways to protect their rights.

Key words: Consumer's right to information, consumer rights protection, non-jurisdictional protection, procedural protection, alternative methods of consumer rights protection.

Одним из основополагающих и общепризнанных международных прав в области защиты прав потребителей является право граждан на потребительское просвещение. Каждое государство гарантирует это право. Ввиду того, что потребитель является незащищенным участником в отношениях с продавцом, государство принимает меры по обеспечению его правом на потребительское просвещение. Можно отметить, что впервые еще 15 марта 1962 г. в связи с защитой прав потребителей была принята «Декларация о защите прав потребителей» президента США Джона Ф. Кеннеди. Декларация определяла следующие права потребителей: право выбора; право на информацию; право быть представленным (Декларация 1962). Затем, в 1973 году, Парламентская Ассамблея Совета Европы приняла резолюцией «Хартию защиты прав потребителей». Документ определял следующие права потребителя: право на защиту здоровья и безопасности потребителей; право на защиту экономических интересов потребителей; право на возмещение ущерба потребителю; право на просвещение потребителей; право представлять потребителя. В европейской практике правовой защиты потребителей существует несколько моделей защиты потребителей. К одной из них можно отнести так называемую «административную», характерным признаком которой является наличие одного или нескольких государственных органов, ответственных за потребительскую политику (Хартия 1973).

На законодательном уровне в нашей стране нет определения понятия «потребительское просвещение», однако законодатель использует его в ст. 3 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2025) "О защите прав

потребителей" (Закон РФ 1992), в котором указывает: «право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав». Таким образом, потребительское просвещение – это деятельность, направленная на информирование потребителей об их правах и обязанностях в сфере защиты прав потребителей, а также на формирование навыков разумного потребительского поведения, на знание потребителем своих прав и понимание того, как их реализовать или защитить.

Человек по своей природе всегда стремится к удовлетворению своих потребностей, и потребитель старается всегда выбирать ту продукцию, которая должна соответствовать его ожиданиям, т. е. быть качественной и безопасной. В связи с этим вопросы правового информирования потребителя приобретают высокую важность при осуществлении гражданином своих прав.

Вопросы широкого правового информирования и просвещения населения продолжают иметь приоритетное значение в области защиты прав потребителей в России. Так, к примеру, в 2023 году в автономном округе Югра в России были реализованы комплексные мероприятия, направленные на информирование населения о потребительских правах, практическом применении законодательства о защите прав потребителей, грамотном поведении при отстаивании своих законных интересов в различных ситуациях, возникающих при приобретении товаров и услуг. Основные направления информационно-просветительской работы в указанном округе в области защиты прав потребителей были выбраны неслучайно – это и типичное консультирование граждан, непосредственно обратившихся за правовой помощью о всех правах потребителей, и, главное, о необходимых действиях по защите данных прав. В округе осуществлялось целенаправленное пропагандирование законодательства о защите прав потребителей среди всего населения посредством размещения информационных материалов в средствах массовой информации, а также в сети Интернет. Кроме того популяризация прав потребителей происходила в рамках организации регулярных выступлений на радио и телевидении. Специалисты в области защиты прав потребителей проводили тематические встречи с населением различных муниципальных районов, а именно с представителями самых социально уязвимых категорий населения. На базе образовательных организаций, комплексных центров обслуживания населения, различных учреждений проводились тематические лектории и мероприятия и с субъектами предпринимательской деятельности (Сведения 2024).

По итогам анализа данных, полученных с сайта Правительства Югры, нами установлено в целях актуализации поднятых в исследовании проблем по правовому просвещению и защите прав потребителей, что чаще всего в юридической практике поступают вопросы по защите прав потребителей в сфере розничной торговли, их доля составила 74,6% от всех обращений потребителей. Доли обращений по бытовым услугам составляют 11,4%, по жилищно-коммунальным услугам – 3,5%, услугам связи – 1,7%, транспортным услугам – 1,6%, медицинским услугам – 0,9%, банковским и страховым услугам, услугам правового характера – по 0,5%, образовательным услугам – 0,4%, туристским и спортивно-физкультурным услугам – по 0,3%, культурно-развлекательным услугам – 0,2%, доли обращений по остальным услугам – менее 4% (Сведения 2024).

Основные причины обращений потребителей были связаны с обнаружением недостатка в товаре (услуге, работе), нарушением срока оказания услуги (выполнения работы), вопросами по обмену (возврату) товара надлежащего качества, порядку расчета платы за услуги.

Несмотря на то, что в современной России сформирована нормативная база, обеспечивающая потребителю права, соответствующие международным стандартам, анализ практики показывает, что отдельные законодательные положения остаются несовершенными, что создает определенные трудности в реализации закрепленных прав потребителей. Следует обратить внимание на необходимость совершенствования судебной практики, включая преодоление ограниченной доступности квалифицированной юридической помощи, тенденцию судов к снижению размера законной неустойки по требованиям потребителей, а также недостаточный уровень компенсации морального вреда. Анализ научной литературы позволяет отметить, что на законодательном уровне до сих пор отсутствует единое определение категории «способ защиты нарушенных или оспариваемых прав», что вызывает дискуссии как среди ученых-правоведов, так и среди законодателей. Следовательно, изучение существующих методов защиты прав потребителей и их классификация представляют собой актуальную задачу теории и практики права. Информированность потребителя о существующих способах защиты нарушенных или оспариваемых прав представляет собой проблему, связанную с правовым просвещением потребителей.

На наш взгляд, в связи с этим требует осмысления само понятие «потребительское просвещение», а также элементы его содержания. В статье В. Е. Белова рассматривается закрепленное в законодательстве право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей [Белов 2024: 443]. Проводится анализ содержания права на просвещение, анализируется взаимосвязь права на просвещение и права потребителей на образование, раскрываются публичные и общественные инструменты реализации данного права, а также проблемы его практической реализации на современном этапе. По сути содержание права сводится к овладению потребителем правовой информацией о способах и механизмах защиты своих прав.

По мнению А. Бабенко: «Механизм защиты прав потребителей включает не только гражданско-правовые средства, но и публично-правовые инструменты, особое значение среди которых отводится судебной и административной защите гражданских прав» [Бабенко 2014: 134]. По мнению А. Р. Пироговой: «К числу таких дополнительных правовых возможностей потребителя как слабой стороны правоотношения следует отнести:

- закрепление в законе наряду с самим потребителем перечня лиц, обладающих правом обращения в суд по спорам о защите прав потребителей (как в защиту конкретного потребителя, так и неопределенного круга потребителей);
- предоставление потребителю возможности выбора подсудности: обращения в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства (общая территориальная подсудность);
- жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора, а если иск вытекает из деятельности филиала или представительства организации – по месту нахождения филиала или представительства (альтернативная подсудность);
- освобождение потребителя, равно как и лиц, обладающих правом на предъявление иска, как в защиту конкретного потребителя, так и неопределенного круга потребителей от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;
- закрепление правовых презумпций, влияющих на распределение бремени доказывания между сторонами (потребителем и изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в процессе, освобождающих потребителя от бремени доказывания тех или иных обстоятельств (например, презумпция отсутствия у потребителя специальных познаний);
- наделение потребителя правом требовать компенсации морального вреда при нарушении его имущественных прав, при этом фактически освобождая его от обязанности доказывания факта причинения физических и нравственных страданий» [Пирогова 2022: 54]. Потребитель находится в наиболее слабой позиции по сравнению с его контрагентами, его статус осознается им поверхностно, как отмечают исследователи [Кирилловых 2020: 24]. Не трудно согласиться с этим положением дел, поэтому внимание к просвещению потребителя должно выстраиваться в государстве масштабно.

Просвещение потребителя относительно свойств и характеристик товара является обязанностью продавца, поэтому в случае судебного спора, как справедливо отмечает Э. Д. Рагимова, «предположение об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках товара основано на закреплённой законом обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора (ст. 12). Информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с п. 2 ст. 8 Закона должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме в объёме. Особо необходимо остановиться на способах защиты и восстановления нарушенных прав потребителей. Убытки выступают универсальной мерой гражданско-правовой ответственности» [Рагимова 2025: 343].

Для предотвращения недобросовестности продавцов и защиты потребителя в нашей стране принят Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 2300-1). Вместе с тем основной нормативно-правовой базой, регулирующей отношения между лицом, предоставляющим товары или услуги, и потребителем, являются положения Гражданского кодекса Российской Федерации, которые устанавливают основные нормы по защите прав потребителей. Положения Закона N 2300-1 имеют большую долю разъяснений и интерпретаций прав. Таким образом, можно говорить об интегрированном подходе и совместном применении установленных норм, взаимосвязанных друг с другом.

Закон N 2300-1 характеризует граждан как потребителей, поэтому прежде всего стоит говорить о правовых особенностях данной категории лиц. Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Решающее значение в принятии Закона N 2300-1 имеет идея структурной неполноценности потребителя по сравнению с могущественными корпорациями или компаниями. Потребитель должен иметь возможность принять наиболее рациональное решение. Поэтому цель защиты прав потребителей состоит в уменьшении дисбаланса между двумя сторонами. Очевидно, что указанный Закон призван защитить человека как уязвимого участника отношений в сравнении с профессионалом, чья осведомленность и практические умения максимально извлечь прибыль из сложившихся отношений оставляют за ним некоторые возможности для злоупотреблений.

На сегодняшний день подавляющее большинство гражданско-правовых договоров с участием потребителей, осложненных иностранным элементом, заключаются в отношении объектов материального мира (вещей, товаров), а также интеллектуальной собственности (например, программного обеспечения), приобретаемых потребителями дистанционным способом (онлайн) с помощью различных web-сайтов, приложений и т. п. Несколько реже встречаются потребительские онлайн-договоры с иностранным элементом, объектами прав участников которых выступают услуги либо работы. Для заключения договоров возмездного оказания услуг с иностранной профессиональной стороной потребителя, как правило, лично едут в иностранное государство, как это происходит, например, в целях приобретения медицинских, экскурсионных или гостиничных услуг потребителями за границей. Хотя и подобные договоры могут заключаться на территории Российской Федерации, а значит, могут возникнуть вопросы и о применимом праве, и о месте рассмотрения споров из подобных договоров.

Например, в сегодняшнее время (в период санкций) сложно что-либо заказать с иностранных сайтов, или оплатить доступ к программным обеспечениям и т. д. Помимо этого, в случае успешной оплаты неизвестно, возможно ли при нарушении прав потребителей восстановить эти права.

По сравнению с 1992 г. торговля и сфера услуг существенно изменились. В 1992 г. потребители не покупали товары

через сеть Интернет и не заказывали услуги, связанные с информационными технологиями. Сегодня имеется множество потребительских отношений, которых во время разработки Закона просто не существовало. Современное правовое регулирование дистанционной купли-продажи представляет собой комплексную систему норм, объединяющую положения Гражданского кодекса Российской Федерации и специального законодательства о защите прав потребителей. Основные принципы закреплены в ст. 497 Гражданского кодекса РФ, регулирующей розничную куплю-продажу, в том числе заключенную дистанционным способом, и в ст. 26.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Дополнительное развитие эти положения получили в пп. 12–27 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463.

Следует подчеркнуть, что появление дистанционных способов торговли привело к изменению структуры гражданских правоотношений, расширив круг их участников. Теперь в подобных сделках помимо традиционных субъектов – продавца и покупателя – могут участвовать агрегаторы, платежные посредники, службы доставки и операторы электронных площадок. Такое многоуровневое взаимодействие требует более детализированного регулирования и четкого разграничения прав и обязанностей всех участников оборота. Агрегаторы как платежные посредники совершенно не заботятся о правовой информированности потребителя, более того, содействуют лишь собственным интересам.

Это означает, что действующее законодательство и судебная практика должны приспосабливаться к изменяющимся экономическим отношениям и пытаться их отрегулировать с учетом классических норм Закона № 2300-1.

В связи с этим интересен для изучения опыт иностранных государств в сфере защиты прав потребителей. Например, в Германии нет отдельного закона о защите прав потребителей. В основном это связано с тем, что тема затрагивает большое количество правовых сфер и правовых сделок, а также сфер жизни, которые необходимо регулировать с целью защиты прав потребителей. Поэтому положения о защите потребителей можно найти, например, в Гражданском кодексе (BGB), в Кодексе пищевых продуктов и кормов (LFGB), в Постановлении о косметике (KosmetikV), в Законе о наркотиках (AMG), в Кодексе о несостоятельности (InsO), в Постановлении о правах пассажиров или в Законе о конкуренции (UWG) [Головина 2021: 69].

Эти законы о защите прав потребителей, кроме Гражданского кодекса Германии, регулируют широкий круг вопросов. Примеры включают: неоказанные услуги (§ 241a BGB); принципы договоров потребления (§ 312–312k BGB); право на отзыв (§ 355–361 BGB); правила покупки потребительских товаров (§ 474–479 BGB); право аренды на время отпуска (§ 481–487 BGB); положения о договорах потребительского кредита (§ 491–505 Гражданского кодекса); закон об аренде жилья (§ 549–577a BGB) и другие. Производители должны соответствовать определенным минимальным стандартам, чтобы иметь возможность продавать свои товары внутри страны. Таким образом, гарантия и рекламации также имеют значение для защиты прав потребителей.

В Республике Беларусь существует аналогичное регулирование данных правоотношений. В статье 1 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей» дается аналогичное понятие «потребителя» (Закон Республики Беларусь). Правовой основой, помимо данного закона, также являются: Гражданский кодекс Республики Беларусь, иное законодательство, международные договоры Республики Беларусь, а также международно-правовые акты, составляющие право Евразийского экономического союза.

В Законе Азербайджанской Республики «О защите прав потребителей» потребитель определяется как лицо, использующее, приобретающее, заказывающее, либо имеющее намерение приобрести или заказать товары, работы и услуги для удовлетворения личных нужд (Закон Азербайджанской республики). Как видим, законодатель Азербайджанской Республики не выделяет семейные или иные нужды, не связанные с предпринимательской деятельностью, мы можем говорить о том, что он либо отождествляет их, либо они не входят в этот перечень.

Отметим, что в отечественном законодательстве нормы защиты прав потребителей тоже не ограничиваются Законом № 2300-1 и Гражданским кодексом РФ. Потребительские отношения всегда затрагивают все сферы жизни общества. Прежде всего это обусловлено постоянной потребностью населения в товарах, работах и услугах. Однако стоит помнить о том, что становление рынка невозможно без надлежащего и бесперебойного законодательного регулирования в сфере защиты прав потребителей. Эта необходимость проявляется в нестабильной работе потребительского рынка, в результате которого интересы потребителей нарушаются, например, в непредоставлении потребителю информации о товаре, работе или услуге вплоть до ущемления прав потребителей в заключаемом договоре между продавцом (изготовителем) и потребителем, что в результате приводит к убыткам для последнего. Между тем значительная часть товаров не отвечает требованиям безопасности для жизни и здоровья людей.

Реализация защиты потребителем нарушенных прав может происходить в двух основных формах:

- внесудебной, т. е. посредством применения соответствующих административно-юрисдикционных полномочий, в том числе с помощью субъектов, наделенных соответствующей административной юрисдикцией (например, Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Уполномоченного по правам человека и др.);

- процессуальной - путем обращения в судебный орган, согласно ст. 17 Закона N 2300-1, по выбору потребителя.

Выбор способа и формы защиты прав реализуется на усмотрение потребителя, права которого были нарушены. На сегодняшний день наиболее популярным и действенным способом защиты прав потребителей является судебная защита. Так, согласно судебной статистике, в 2021 г. гражданскими судами было рассмотрено 156 359 дел в категории

защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг, в 2020 г. их было 150 715, в 2019 г. - 182 228 (Обзор судебной практики 2021). Несмотря на уменьшение количества рассмотренных дел, данная категория судебных исков занимает значительное место среди остальных требований в судах общей юрисдикции. На наш взгляд, данный факт свидетельствует о доверии граждан к судебным органам как единственному способу защиты прав. Вместе с тем необходимо обратить внимание на альтернативные способы защиты прав потребителей.

Так, в целях предупреждения, пресечения нарушения прав и защиты прав и законных потребительских интересов в нашей стране учреждена служба Роспотребнадзора. Согласно Плану деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на период до 2024 года деятельность Роспотребнадзора на период до 2024 года в первую очередь направлена на достижение национальных целей развития Российской Федерации, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года", а также целей, основных задач и приоритетов, утвержденных Основными направлениями деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года, включая обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения как одного из основных условий реализации конституционных прав граждан на охрану здоровья и благоприятную окружающую среду. Для представления интересов граждан в суде и проведения организационных проверок существуют другие специально уполномоченные органы, в том числе прокуратура.

Однако, поддерживая точку зрения О. В. Люкиной, считаем, что основной проблемой на сегодняшний день является то, что фактически альтернативные способы урегулирования споров с участием потребителей не применяются [Люкина 2021: 212]. Кроме того, указанные службы осуществляют свои полномочия в законодательно установленных рамках. Между фиксированием нарушения прав потребителей и их восстановлением наблюдается достаточно большой промежуток времени.

При этом альтернативные методы урегулирования конфликтов широко используются во всем мире, а в отдельных странах достигли наибольшей результативности (США, Германия и пр.). Помимо классических институтов, таких как министерства или ведомства, в странах Европейского союза особую активность в этой сфере проявляют некоммерческие ассоциации и неправительственные организации (НПО). Так, в Германии одним из самых известных учреждений по защите прав потребителей является Центр защиты прав потребителей. Организация является политически активной организацией ассоциаций, базирующихся на уровне земель, которые объединились по всей стране.

Кроме того, стоит обратить внимание и на существующий в Германии фонд Stiftung Warentest (Фонд Stiftung Warentest). Он считается одним из самых известных фондов, который регулярно проводит испытания и анализ потребительских товаров и услуг. Его сравнения часто используются для проверки полезности, практической ценности и совместимости с окружающей средой.

Еще одна организация по защите прав потребителей, которая часто упоминается в СМИ, это Foodwatch. Некоммерческая ассоциация фокусируется на продуктах питания. Основная цель – консультирование и информирование потребителей о сельскохозяйственном и продовольственном производстве. Кроме того, ассоциация в контексте защиты прав потребителей может подавать иски. Организация действует в европейских странах и имеет офисы в Германии, Австрии, Франции и Нидерландах.

Стоит отметить и европейскую систему быстрого оповещения RAPEX (Директива 2001). Существуют требования к качеству товаров, утвержденные уполномоченными органами для защиты прав потребителей. Если качество или технические характеристики товара не соблюдаются, то такой товар должен быть снят с реализации во всех предприятиях торговли быстро и повсеместно, чтобы не успел навредить другим потребителям. Именно с этой целью в 2003 г. была создана система RAPEX, что расшифровывается как Rapid Exchange – "быстрый обмен". Система быстрого оповещения об опасных непищевых продуктах обеспечивает быстрый общеевропейский обмен информацией об опасных потребительских товарах. В ней принимают участие все государства – члены Европейского союза, а также Исландия, Лихтенштейн и Норвегия.

RAPEX позволяет за короткое время распространить предупреждения о продуктах от национальных органов по всей Европе. Таким образом, опасные продукты должны быстро исчезнуть с полок на всем внутреннем рынке ЕС. Европейская комиссия публикует еженедельные сводки уведомлений системы быстрого оповещения в Интернете. Она предоставляет информацию о соответствующем продукте, конкретных опасностях и мерах, принятых для защиты потребителей.

Товары, импортируемые из Китая, представляют собой проблему, так как они возглавляют список всех зарегистрированных опасных грузов, в связи с чем приоритетом для ЕС является сотрудничество с китайскими властями. Сегодня уже используется так называемый китайский механизм: каждое уведомление о китайском продукте передается местным властям, чтобы можно было напрямую связаться с производителем или экспортером.

В Российской Федерации альтернативные способы разрешения споров с участием потребителей пока широкого распространения не получают, и это следует трактовать как очевидный недостаток. Полагаем, что основной причиной является длительность процедуры восстановления нарушенных прав и отсутствие гарантии их восстановления, в отличие от судебного порядка.

В России есть Честный знак – национальная система маркировки товаров. В настоящее время в торговых точках России можно увидеть QR-код на товарах молочной продукции, который может сообщить потребителям о сроках годности. Однако эти меры не столь эффективны, и зачастую, несмотря на установленную юридическую ответственность, правила нарушаются.

В 2025 году был принят ряд федеральных законов, которые внесли изменения в Закон о защите прав потребителей, в частности изменения в статью 16 ФЗ о навязывании потребителю дополнительных товаров и услуг (редакция закона от 07.04.2025 N 69-ФЗ). С 1 сентября 2026 года вступят в силу правила, которые обязывают продавцов и владельцев маркетплейсов указывать в сведениях о товаре ссылку на запись в реестре сертификатов и деклараций, подтверждающую его соответствие установленным требованиям. Документ направлен на защиту права потребителей получать достоверную информацию о товарах и их изготовителях. Действующий закон о защите прав потребителей пока не содержит обязательных требований к продавцу (в случае дистанционной торговли - владельцу агрегатора) о предоставлении ссылки на соответствующий реестр.

Еще один шаг на пути защиты прав потребителя – компании не имеют право оформлять согласие на дополнительные товары и услуги без согласия потребителя, за такие действия установлена административная ответственность по статье 14.8 п.2.1 КоАП (КоАП РФ 2026).

Развитие сферы цифровой маркировки товара обеспечивает беспрепятственное получение потребителем информации о товаре, к примеру, спортивном питании, строительных материалах, товарах для дезинфекции, детских игрушках, стартует маркировка сладостей и кондитерских изделий и др. Эти требования обязательны и для продавцов маркетплейсов. Данные решения законодателя обеспечивают реализацию прав потребителя на информацию. Такая практика должна охватывать большинство товаров народного потребления.

Еще одно нововведение может рассматриваться как реализация права потребителя на информацию о продукте в сфере потребительского кредитования – период охлаждения для потребительских кредитов и займов, на основании Закона о периоде охлаждения по кредиту, который вступил в силу с 1 сентября 2025 года (Федеральный закон от 13.02.2025 N 9-ФЗ). На процесс одобрения заявки период охлаждения в банке не влияет – решение о выдаче кредита принимается как обычно. Но перевести деньги клиенту банк сможет только после окончания установленного периода. В это время у потребителя есть право отказаться от сделки без последствий. Кредитор обязывается законом извещать заемщика о периоде охлаждения и о его сроках.

Целенаправленная и системная работа в области просвещения населения позволяет вырабатывать у граждан определенные навыки и стереотипы поведения в различных ситуациях, возникающих во время приобретения товаров и заказе услуг, что позволяет потребителю более уверенно чувствовать себя при защите своих прав в процессе урегулирования потребительских споров. Достоин внимания опыт некоторых зарубежных государств по вопросу альтернативных способов защиты прав потребителей, в том числе прав на информацию. В регионах России также имеются достойные практические примеры реализации прав потребителей на просвещение. Результаты деятельности органов власти в Ставропольском, Краснодарском краях, в Югре в области защиты прав потребителей по правовому просвещению и информированию жителей территорий подтверждают целесообразность продолжения последовательной работы в данном направлении во всех регионах страны. Целью такой деятельности должно стать обеспечения эффективной защиты прав потребителей и поддержания баланса интересов всех участников потребительского рынка в России.

Список источников

- Декларация о защите прав потребителей от 15 марта 1962 года URL: <https://hoofnagle.berkeley.edu/2015/05/07/president-kennedy-consumer-bill-of-rights-march-15-1962/>
- Хартия защиты прав потребителей 1973. Принята Резолюцией Парламентской Ассамблеи Совета Европы №543 от 17 мая 1973 года URL: <https://base.garant.ru/71796354/>
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2025) «О защите прав потребителей». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
- Сведения об оказании правовой помощи и правовом просвещении в сфере защиты прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре за 1 полугодие 2024 года. URL: <https://zpp.admhmao.ru/informatsionno-analiticheskie-materialy/2024-god/10666157/svedeniya-ob-okazanii-pravovoy-pomoshchi-i-pravovom-prosveshch/>
- Закон Республики Беларусь № 90-З (Закон Республики Беларусь от 9 января 2002г.) «О защите прав потребителей». URL: <https://oozp.by/legal-documents/consumer-protection-law?ysclid=mqyjisyhm820521348>
- Закон Азербайджанской Республики от 19 сентября 1995 года №1113 «О защите прав потребителей». URL: https://base.spinform.ru/show_doc.fwx?rgn=2795/ (дата обращения: 29.11.2025).
- Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей. URL: https://sudact.ru/law/obzor-sudebnoi-praktiki-po-delam-o-zashchite_1/
- План деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на период до 2024 года" (утв. Роспотребнадзором). URL: <https://www.rospotrebnadzor.ru/upload/iblock/cdf/plan-deyatelnosti-rospotrebnadzora-do-2024-goda.pdf>
- Фонд Stiftung Warentest URL: <https://www.beuc.eu/beuc-network/members/stiftung-warentest>
- Директива 2001/95/ЕС Европейского Парламента и Совета от 3 декабря 2001 г. об общей безопасности продукции. URL: <https://www.icqc.eu/userfiles/File/directiva%202001%2095%20ec%20gpsd%20ru.pdf> (дата обращения: 29.11.2025).
- Государственная система маркировки «Честный знак». URL: <https://честныйзнак.рф/> HYPERLINK "https://честныйзнак.рф/"честныйзнак HYPERLINK "https://честныйзнак.рф/". HYPERLINK "https://честныйзнак.рф/"пф HYPERLINK "https://честныйзнак.рф/"
- THE Foodwatch FOUNDATION. URL: <https://www.foodwatch.org/en/foodwatch-international/> (29.11.2025).

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. о 29.12.2025) (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2026). URL: <https://www.consultant.ru>
Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе. URL: <https://zpp.admhmao.ru/informatsionno-analiticheskie-materialy/2023/ob-obespechenii-zashchity-prav-potrebiteley-v-khan/4-pravovoe-informirovanie-i-prosveshchenie-naselen/9755960/4-pravovoe-informirovanie-i-prosveshchenie-naseleniya-v-sfer/>

Литература

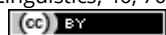
Бабенко А. О некоторых аспектах компенсации морального вреда / Право и экономика. - 2014. - № 1. - С. 132-135.
Головина Л. А. Защита прав потребителей в Германии, Великобритании и США / Молодой ученый. - 2021. - №15(357). - С.169-170. URL: <https://moluch.ru/archive/357/79789/>
Кирилловых А. А. Право потребителя на просвещение: содержание и проблемы механизма реализации. URL: <https://www.jusinf.ru/catalog/article4292/>
Люкина О. В. Правовые аспекты защиты прав потребителей в торговле / Университетская наука. - 2021. - N 2(12). - С. 212 -215.
Пирогова А. Р. Актуальные проблемы правового регулирования в сфере защиты прав потребителей / Гражданско-правовое регулирование общественных отношений в современной России : Сборник научных статей и докладов XI Международной научно-практической конференции, Орел, 11 марта 2022. Орел, 2022. - С. 53-56.
Рагимова Э. Д. Защита прав потребителей в российском гражданском праве: проблемы и перспективы / Актуальные вопросы развития управления, экономики и права в современных условиях : Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции, Уфа, 31 марта 2025 года. Уфа, 2025. - С. 340-344.

References

Babenco, A. (2014). On Some Aspects of Compensation for Moral Damage. Law and Economics, 1, 132-135 (in Russian).
Golovina, L. A. (2021). Consumer Rights Protection in Germany, the United Kingdom, and the United States. Young Scientist, 15(357), 169-170. Available from: <https://moluch.ru/archive/357/79789/> (in Russian).
Kirillovykh, A. A. (2020). Consumer's Right to Education: Content and Implementation Mechanism Issues. Available from: <https://www.jusinf.ru/catalog/article4292/> (in Russian).
Lyukina, O. V. (2021). Legal Aspects of Consumer Rights Protection in Trade. University Science, 2(12), 212-215 (in Russian).
Pirogova, A. R. (2022). Actual Problems of Legal Regulation in the Field of Consumer Rights Protection. Civil Law Regulation of Social Relations in Modern Russia : Collection of Scientific Articles and Reports of the XI International Scientific and Practical Conference. Oryol, 53-56 (in Russian).
Ragimova, E. D. (2025). Consumer Rights Protection in Russian Civil Law: Problems and Prospects. Collection of Materials from the All-Russian Scientific and Practical Conference. Ufa, 340-344 (in Russian).

Citation:

Коваленко Е. Ю., Платунова Т. Л. Право потребителя на просвещение в области защиты по законодательству России и зарубежных стран // Юрислингвистика. – 2026 – 40. – С. 70-76.
Kovalenko E. Yu., Platonova T. L. (2026) Consumer's Right to Education in the Field of Protection under Russian and Foreign Legislation. Legal Linguistics, 40, 70-76.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0. License
