

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ОБЩЕСТВЕННЫЕ НАУКИ



УДК 347

Защита прав потребителей: современные подходы и проблемы — исследование действующего законодательства и его применения на практике

К.П. Челбаев, М.Ш. Абдусаламова

Пензенский государственный университет, г. Пенза, Российская Федерация

Аннотация

Статья посвящена актуальным вопросам защиты прав потребителей в современном обществе. Законодательство о защите прав потребителей в России соответствует международным стандартам, охватывая товары, услуги и дистанционную торговлю, с усиленной защитой через презумпцию вины продавца и полномочия Роспотребнадзора. Исследуется вопрос: каковы системные проблемы практической реализации норм в цифровой среде и как их преодолеть? Проанализированы тенденции развития права, практика применения, вызовы вроде «тёмных паттернов» и дефицита ресурсов надзора. Обнаружены пробелы в идентификации продавцов, ответственности за претензии и регулировании шеринга. Вывод: целесообразно внедрить цифровые платформы, усилить санкции и ADR. Результаты важны для повышения эффективности защиты, их развитие требует полного ознакомления.

Ключевые слова: защита прав потребителей, законодательство, онлайн-платформы, цифровые проверки, тёмные паттерны, шеринговая экономика, цифровой контент, внесудебные механизмы

Для цитирования. Челбаев К.П., Абдусаламова М.Ш. Защита прав потребителей: современные подходы и проблемы — исследование действующего законодательства и его применения на практике. *Молодой исследователь Дона*. 2026;11(2):74–76.

Consumer Rights Protection: Modern Approaches and Challenges – A Study of Acting Legislation and Its Practical Application

Konstantin P. Chelbaev, Medina Sh. Abdusalamova

Penza State University, Penza, Russian Federation

Abstract

The article studies the acute problem of consumer rights protection in the modern society. Consumer Protection Law in Russia complies with the international standards and covers goods, services, and distance selling. It ensures enhanced consumer protection based on the presumption of guilt of a Seller and powers of Rospotrebnadzor. The article investigates the systemic problems of enforcing this law in the digital environment and the ways to overcome these problems. It analyses the trends of Consumer Protection Law development, practices of its enforcement, challenges, such as “dark patterns”, and the problems of shortage of monitoring resources. Legal gaps in identifying the Sellers, establishing liability for claims, and regulation of sharing economy have been distinguished. Conclusion is made about expediency of implementing digital platforms, tightening the sanctions and empowering alternative dispute resolution (ADR). The research results could be important for improving efficiency of consumer protection; for more results, a deeper research is required.

Keywords: consumer protection, legislation, online platforms, digital verification, dark patterns, sharing economy, digital content, out-of-court mechanisms

For Citation. Chelbaev KP, Abdusalamova MSh. Consumer Rights Protection: Modern Approaches and Problems — a Study of Current Legislation and Its Practical Application. *Young Researcher of Don*. 2026;11(2):74–76.

Введение. Институт защиты прав потребителей занимает центральное место в системе гражданского права, выполняя как частноправовые, так и ключевые социально-экономические функции. Его эволюция напрямую связана с потребностью в балансе интересов между профессиональными участниками рынка и конечными потребителями, оказавшимися в заведомо уязвимом положении. Российское законодательство о защите прав потребителей, опирающееся на одноименный Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1, прошло длительный путь развития и в целом усвоило международные стандарты этой сферы [1].

Несмотря на зрелость правового регулирования, динамика рыночных отношений, появление новых форм торговли и услуг — в особенности в цифровой среде, — порождает свежие вызовы для правоприменения. Актуальность исследования определяется необходимостью осмысления современных подходов к охране прав потребителей и обнаружения главных препятствий на пути их эффективного воплощения.

Целью работы служит всесторонний анализ действующего законодательства о защите прав потребителей и практики его применения, выявление текущих тенденций и системных проблем, а также выработка научно обоснованных предложений по совершенствованию этого института.

Основная часть. Современный этап развития законодательства о защите прав потребителей отличается рядом определяющих тенденций.

Первоначально закон фокусировался главным образом на отношениях купли-продажи товаров. Ныне его сферой охвачены широкий круг услуг (финансовых, медицинских, туристических), работы и сложные комплексные договоры. Законодатель активно задействует гражданско-правовые инструменты (неустойку, компенсацию морального вреда, возмещение убытков) и публично-правовые механизмы (административную и уголовную ответственность, полномочия Роспотребнадзора).

Роль Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) неуклонно растет. Служба не только ведет надзор, но и уполномочена выдавать предписания, составлять протоколы об административных правонарушениях и обращаться в суд в защиту неопределенного круга потребителей. Такое развитие отражает внедрение элементов публичного контроля в частноправовые отношения [3].

Расцвет дистанционной торговли потребовал существенных поправок в законодательство. Закреплены особые правила реализации товаров удаленным способом, включая право потребителя отказаться от покупки в течение 7 дней без объяснения причин, а также обязанность продавца обеспечивать полную и точную информацию о товаре и о себе. Особый акцент сделан на охране прав потребителей при использовании цифровых платформ и заключении договоров в электронной форме.

Следуя принципу повышенной защиты потребителя, законодатель вводит презумпцию вины причинителя вреда, возникшего из-за конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги) [1]. Помимо того, потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав [2].

При всей прогрессивности законодательной базы ее практическая реализация сталкивается с рядом серьезных трудностей.

Хотя бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, возложено на продавца (исполнителя), потребитель нередко испытывает сложности при сборе доказательств факта заключения договора, его условий, наличия дефекта и прочего. Это особенно заметно в дистанционной торговле, где недобросовестные продавцы оперативно закрывают сайты, а также при услугах с нематериальными недостатками.

Претензии потребителей зачастую игнорируются продавцами (исполнителями, импортерами), вынуждая обращаться в суд. Отсутствие реальной ответственности за нерассмотрение претензии в установленный срок ослабляет мотивы предпринимателей к добровольному удовлетворению обоснованных требований.

Роспотребнадзор как ключевой орган в этой сфере часто перегружен и лишён достаточных ресурсов для быстрого реагирования на все обращения граждан и мониторинга обширного рынка [3]. В итоге проверки нередко носят формальный характер, а эффективность снижается в условиях стремительно меняющихся схем недобросовестного поведения:

- сложность идентификации контрагента: при покупках через маркетплейсы или сайты-одностраничники потребителю трудно установить реального продавца;
- навязывание платных услуг и «тёмные паттерны»: использование интерфейсов, вводящих пользователя в заблуждение и побуждающих к нежелательным действиям (например, автоматическое подключение платных опций);
- защита персональных данных: сбор и использование данных потребителей без должного согласия остаётся распространённой практикой;
- регулирование отзывов: борьба с поддельными отзывами и давление на потребителей за негативные оценки [4].

До сих пор остаются спорными и недостаточно урегулированными вопросы защиты прав потребителей в сегменте цифрового контента, при использовании алгоритмических систем ценообразования, а также в рамках шеринговой экономики.

Для преодоления выявленных проблем целесообразно претворить в жизнь следующий комплекс мер: 1. Внедрение технологий в правоприменение: создание государственной платформы для фиксации обращения потребителя к продавцу с целью исключения споров о соблюдении досудебного порядка. Развитие механизмов электронного документооборота между потребителями, продавцами и судами. 2. Усиление ответственности за недобросовестные практики: введение административной ответственности за систематическое игнорирование досудебных претензий потребителей. Ужесточение санкций за недостоверную информацию о продавце в интернете. 3. Расширение полномочий Роспотребнадзора в цифровой среде: наделение службы правом на мониторинг и «цифровые проверки» онлайн-платформ с возможностью выдачи предписаний об устранении нарушений, включая «тёмные паттерны». 4. Закрепление на законодательном уровне специальных норм, регулирующих отношения в сфере шеринговой экономики и распространения цифрового контента, с чётким определением прав и обязанностей всех сторон. 5. Стимулирование развития внесудебных механизмов разрешения споров (ADR), таких как примирительные процедуры и третейское разбирательство, специализирующееся на спорах с участием потребителей.

Заключение. Проведённое исследование в области защиты прав потребителей, анализ современных подходов и проблем правоприменения позволили сформулировать ряд ключевых выводов, достичь поставленной цели и определить практическую значимость результатов.

Установлено, что действующее законодательство о защите прав потребителей в целом соответствует международным стандартам. В него органично интегрированы прогрессивные подходы: презумпция вины продавца (изготовителя, исполнителя), институт компенсации морального вреда, механизм взыскания неустойки, а также распространение защиты на дистанционную торговлю и цифровые услуги. Закон «О защите прав потребителей» остаётся гибким инструментом, адаптирующимся к новым экономическим реалиям.

Цель исследования — комплексный анализ действующего законодательства о защите прав потребителей и выявление проблем его реализации — достигнута. В работе систематизированы современные правовые подходы, проведена критическая оценка их эффективности, обнаружены конкретные «узкие места» и противоречия.

Список литературы

1. *О защите прав потребителей.* Закон РФ № 2300–1 от 07.02.1992. Консультант Плюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 18.02.2026).
2. *Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации.* Федеральный закон. № 138-ФЗ от 14.11.2002. Контур Норматив URL: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=501837&ysclid=midblgagm9385099808> (дата обращения: 18.02.2026).
3. *Защита прав потребителей и благополучия населения.* Интервью с руководителем Роспотребнадзора А.Ю. Поповой. Российская газета; 2019. URL: <https://www.fbuz04.ru/index.php/o-centre/press-sluzhba/intervyu-rukovoditelya-rosпотреbnadzora-anny-popovoj> (дата обращения: 04.12.2025).
4. *Роспотребнадзор про усиление контроля за маркетплейсами.* Газета.Ru URL: https://www.gazeta.ru/business/news/2025/06/03/25948010.shtml?ysclid=miyssitlw2899097532&utm_auth=false (дата обращения: 18.02.2026).

Об авторах:

Константин Павлович Челбаев, студент 3-го курса Многопрофильного колледжа при Пензенском Государственном университете (440000, Российская Федерация, г. Пенза, ул. Красная 40к1), kostyazte58@gmail.com

Медина Шахрудиновна Абдусаламова, преподаватель кафедры «Частное и публичное право» Пензенского государственного университета (440000, Российская Федерация, г. Пенза, ул. Красная 40к1), seidova.medina@mail.ru

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Все авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

About the Authors:

Konstantin P. Chelbaev, Student of the Multidisciplinary College of Penza State University (40k1, Krasnaya Str., Penza, 440000, Russian Federation), kostyazte58@gmail.com

Medina Sh. Abdusalamova, Lecturer of the Private and Public Law Department, Penza State University (40k1, Krasnaya Str., Penza, 440000, Russian Federation), seidova.medina@mail.ru

Conflict of Interest Statement: the authors declare no conflict of interest.

All authors have read and approved the final manuscript.