Крюкова Анастасия Юрьевна
студентка
Научный руководитель
Бойко Наталия Семеновна
канд. юрид. наук, д-р ист. наук, доцент, профессор
ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»
г. Ульяновск, Ульяновская область

САМОЗАЩИТА КАК ФОРМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Аннотация: *рассмотрены правовые основы самозащиты нарушенных прав потребителя. Отмечается отсутствие в действующем законодательстве чёткого определения самозащиты, приводятся трактовки современных авторов, а также условие соразмерности способов самозащиты нарушению. Делается вывод о том, что самозащита осуществляется в определённом порядке потребительского права, а при её безуспешности предусмотрена судебная защита.*

Ключевые слова: *самозащита, способы самозащиты, претензионный порядок урегулирования споров.*

Кроме судебного порядка защиты нарушенных прав потребителя Гражданский кодекс предусматривает такую формы защиты прав потребителя как самозащиту [1].

В действующем законодательстве четкое определение самозащиты отсутствует. Современные авторы представляют собственные трактовки самозащиты. В частности, самозащита – это закрепленное в гражданско-правовой норме инициативное самостоятельное право на восстановление юридическими или физическими лицами нарушенных прав или их предупреждение (пресечение) без обращения к принудительной силе государства путем обращения в суд или другие компетентные органы с целью уменьшения последствий данного нарушения, осуществляемой без нарушения пределов действий, необходимых для

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

прекращения субъективного права [5]. Также самозащита трактуется как межотраслевой институт российского права, форма защиты реально нарушенного права, способ реализации права, который может определяться самим субъектом в рамках действующего законодательства РФ [6]. Иными словами, самозащита применительно к гражданско-правовым отношениям представляет собой действия лица в рамках гражданско-правового поля, нацеленные на обеспечение неприкосновенности права, на пресечение нарушения права и ликвидацию последствий нарушения минуя обращение к уполномоченным юрисдикционным органам.

Особо необходимо отметить существующее условие применения самозащиты, которое заключается в следующем – способы самозащиты должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения [1].

Действующее законодательство предусматривает конкретные способы самозащиты в рамках нарушенных прав потребителя. Например, для потребителя особую важность представляют сроки выполнения работ, услуг или же получения товара, а также сроки в части выполнения требований потребителя по нарушенным ранее правам.

Статьей 28 Федерального закона №2300-1 «О защите прав потребителей» предусмотрены конкретные способы самозащиты в рамках нарушенных прав потребителя если исполнитель нарушил сроки выполнения работы или оказания услуги – сроки начала и (или) окончания выполнения работы, оказания услуги и (или) промежуточные сроки выполнения работы, оказания услуги или же во время выполнения работы, оказания услуги стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, в этом случае потребитель на свое усмотрение вправе назначить исполнителю новый срок, поручить выполнение работы или оказание услуги третьим лицам или же выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов, уменьшения цены за выполнение работы или оказание услуги, отказаться от исполнения договора о выполнении работы или оказании услуги. Потребитель вправе потребовать полного

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы, оказания услуги. При этом убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Например, потребитель заключил с организацией договор на изготовление и установку дверей в квартиру. В договоре прописаны следующие сроки: на изготовление дверей и их доставку в квартиру заказчика предусмотрено 14 дней с момента подписания договора, на установку дверей предусмотрено 3 дня. По истечении 14 дней двери так и не были изготовлены и доставлены заказчику. Организация-исполнитель объяснила нарушение сроков большим объемом заказов. Потребитель согласился продлить сроки изготовления и доставки дверей на 5 дней, однако взамен потребовал бесплатную доставку, о чем уведомил исполнителя письменно. В данном случае исполнитель согласился выполнить условие потребителя, нарушенные права потребителя были восстановлены.

Статья 23 Федерального закона №2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливает следующее: за нарушение сроков, за невыполнение или же за задержку выполнения требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта или же замены аналогичного товара продавец, изготовитель или иная уполномоченная организация или же уполномоченный индивидуальный предприниматель, а также импортер, допустивший данные нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента от цены товара. В случае невыполнения требований потребителя в установленные сроки, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования.

Другая не менее острая чем сроки проблема для потребителя – обнаружение недостатков товара. Статья 18 Федерального закона №2300–1 «О защите прав потребителей» устанавливает конкретные способы самозащиты, а именно – требовать замену товара на товар этой же марки, артикула; требовать замену товара на товар другой марки с перерасчетом цены; требовать соразмерного уменьшения покупной цены; требовать незамедлительного устранения недостатка на безвозмездной основе или же возмещения расходов при устранении недостатков самим потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченных за товар денежных средств [2].

Особо необходимо выделить претензионный порядок урегулирования споров, который можно отнести к разновидности самозащиты. Потребители, столкнувшиеся с ситуацией, связанной с приобретением некачественного товара, могут придерживаться следующего алгоритма действий:

подготовка письменной претензии, содержащей одно из требований, рассмотренных выше. Причем претензия адресована либо продавцу, либо изготовителю (не работнику данных организаций, а юридическому лицу). К претензии прикладывается копия товарного чека или кассового чека;

претензия составляется в 2-х экземплярах. Один экземпляр передается продавцу либо изготовителю, а на втором экземпляре, который остается у потребителя, продавец либо изготовитель ставит по просьбе потребителя отметку о получении. Если продавец (изготовитель) отказывается принимать претензию, то она передается любому работнику организации при свидетелях, либо направляется почтой на юридический адрес продавца (изготовителя) заказным письмом, либо на электронный адрес;

продавец (изготовитель) должен либо удовлетворить требование потребителя, либо отказать ему в удовлетворении требований. Причем под отказом понимается не только получение потребителем соответствующего письма об отказе в удовлетворении требований, но и само бездействие со стороны продавца (изготовителя);

если требования не удовлетворены, потребитель вправе обратится в органы по защите прав потребителей, включая Роспотребнадзор или же в судебные органы [7].

В качестве примера можно рассмотреть приобретение предмета мебели покупателем. В специализированном мебельном магазине покупатель выбрал комод. Менеджер салона объяснила, что выставочный образец не может быть реализован и предложила сделать заказ на выбранный вариант, а также заключить договор купли-продажи и договор на доставку комода. Сборку комода в кварти-

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ре покупатель осуществляет своими силами. Покупатель сделал заказ, заключил договор и внес 100%-й авансовый платеж. В установленные договором сроки комод доставлен потребителю, однако, при сборке выяснилось, что привезенный комод имеет дефекты, которые не позволяют осуществить сборку и установку комода. Незамедлительно связавшись с менеджером мебельного салона, потребитель изложил суть возникшей проблемы. В данном случае менеджер сама предложила составить претензию. Потребитель составил письменную претензию в 2-х экземплярах на имя продавца комода, в которой подробно изложил возникшую проблему и потребовал заменить товар (комод) на аналогичный в течение 3-х дней. К претензии потребитель приложил копию кассового чека и фото бракованных деталей комода. Потребитель лично доставил претензию продавцу и потребовал поставить отметку о получении экземпляра претензии на своем экземпляре. Новый комод надлежащего качества доставили потребителю в указанные в претензии сроки. Нарушенные права потребителя в данном случае были восстановлены.

Потребитель вправе осуществить возврат не только некачественного товара, но и товара, в котором недостатки отсутствуют. Статья 25 Федерального закона №2300-1 «О защите прав потребителей» установила срок в 14 дней для возврата непродовольственных товаров надлежащего качества, в случае если товар «не подошел» по различным параметрам – форма, расцветка, размер и т. д. Непременное условие для такого возврата – товар не должен быть в употреблении, сохранились все ярлыки и пломбы (при наличии). Потребитель вправе вернуть потраченные средства на покупку товара или потребовать замены на аналогичный товар.

Таким образом, выбор потребителем самозащиты своих нарушенных прав сопровождается определенным порядком потребительского права. В том случае, если попытка потребителя восстановить нарушенные права самостоятельно не привела к успеху, предусмотрена судебная защита нарушенных прав потребителя.

Список литературы

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая : от 18 дек. 2006 г. № 230-ФЗ : принят Гос. Думой 24 нояб. 2006 г. : одобрен Советом Федерации 8 дек. 2006 г. – Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

2. О защите прав потребителей : Федеральный закон : от 07.02.1992 № 2300–1 // СПС «КонсультантПлюс».

3. Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека : Постановление Правительства РФ : от 30.06.2004 № 322 : ред. от 02.04.2025 // СПС «КонсультантПлюс».

4. Об утверждении Регламента Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека : Приказ Роспотребнадзора : от 28.01.2021 № 11 : ред. от 21.04.2025 // СПС «КонсультантПлюс».

5. Лалиева, М. М. Самозащита гражданских прав: понятие и особенности реализации / М. М. Лалиева // Право и государство: теория и практика. – 2021. – № 12 (204). – С. 81–82.

6. Сараев, М. А. Понятие самозащиты в гражданском праве / М. А. Сараев, В. Н. Лисица // International Journal of Humanities and Natural Sciences. – 2022. – Т. 6. – С. 186–188.

7. Памятка «Кодекс в сфере защиты прав потребителей в Российской Федерации». – URL: https://cilna73.gosuslugi.ru/netcat_files/userfiles/Foto/20190409-brosch.pdf?ysclid=mvf706734p131353668 (дата обращения: 23.10.2026). – Текст : электронный.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)