

*Дзюба Л.М., Чижевский А.О. Примирительные процедуры в сфере защиты прав потребителей // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Научный поиск. – 2021. – №4 (май). – АРТ 11-эл. – 0,2 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/series-scientific-search>*

**РУБРИКА: ЮРИДИЧЕСКИЕ НАУКИ**

**УДК 34**

**Дзюба Любовь Михайловна,**  
Кандидат философских наук, доцент кафедры  
гражданского процесса  
юридического факультета РГЭУ (РИНХ)  
**Чижевский Алексей Олегович,**  
Магистр 2 курса кафедры Гражданского процесса  
юридического факультета РГЭУ (РИНХ).  
Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)  
г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация  
e-mail: [pochta.328@bk.ru](mailto:pochta.328@bk.ru)

**ПРИМИРИТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

*Аннотация:* медиация – способ урегулирования споров, при котором некое третье лицо (медиатор), сведущий в вопросе, выступает как консультант, свидетель и конечный пункт спора. Решение об урегулировании разногласий принимают сами стороны, задача медиатора – помочь им найти взаимовыгодное решение, направить на верный путь, показать, в чем каждый был не прав. То есть заключить своего рода мировое соглашение, которое имеет законную силу.

*Ключевые слова:* медиация, медиативное соглашение, корпоративный спор, мировое соглашение, способы защиты прав, предприниматель, потребитель.

**Dzyuba Lyubov Mikhailovna,**  
PhD in Philosophy, Associate Professor of the Department  
civil procedure  
Faculty of Law, Russian State University of Economics (RINH)

**Chizhevsky Alexey Olegovich,**  
Master of the 2nd year of the Department of Civil Procedure  
Faculty of Law, Russian State University of Economics (RINH).  
Rostov State Economic University (RINH)  
Rostov-on-Don, Russian Federation  
e-mail: pochta.328@bk.ru

## **CONCILIATION PROCEDURES IN THE FIELD OF CONSUMER PROTECTION**

*Abstract:* mediation is a method of dispute resolution in which a third party (mediator) who is knowledgeable in the matter acts as a consultant, witness and final point of the dispute. The parties themselves make the decision to settle disputes. the mediator's task is to help them find a mutually beneficial solution, guide them on the right path, and show what each of them was wrong about. That is, to conclude a kind of settlement agreement that is legally binding.

*Keywords:* mediation, mediation agreement, corporate dispute, settlement agreement, ways to protect rights, entrepreneur, consumer.

В связи с принятием Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193-ФЗ от 27 июля 2010 года, с 1 января 2011 года в Российской Федерации введены в действие правила, регламентирующие

процедуру внесудебного урегулирования правовых споров – процедуру медиации<sup>1</sup>.

Медиация – способ урегулирования споров, при котором некое третье лицо (медиатор), сведущий в вопросе, выступает как консультант, свидетель и конечный пункт спора. Решение об урегулировании разногласий принимают сами стороны, задача медиатора – помочь им найти взаимовыгодное решение, направить на верный путь, показать, в чем каждый был не прав. То есть заключить своего рода мировое соглашение, которое имеет законную силу.

Существующий в Законе «О защите прав потребителей» претензионный порядок урегулирования спорных вопросов в области потребительских отношений предусматривает возможность применения предварительного досудебного мирного разрешения спора. Претензионное производство позволяет без значительных расходов в небольшой срок урегулировать конфликт.

В Российской Федерации деятельность органов по защите прав потребителей сводится к оказанию содействия в составлении претензий или оформлении искового заявления в суд. В соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления рассматривают жалобы потребителей и консультируют их по вопросам защиты прав потребителей. Схожие функции выполняют общественные организации потребителей<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28 июня 2012 г. № 17 // Российская газета 2016. 11 июля.

<sup>2</sup> Катч, И., Рабинович-Эйни, О. Цифровое правосудие. Интернет-технологии для разрешения споров. М.: МЦУПК, 2020.

Способы защиты гражданских прав установлены в ст. 12 ГК РФ и могут быть реализованы предпринимателями в отношении тех общественных организаций, которые нарушили их права и законные интересы, в частности, причинили убытки своими действиями. Жалоба на необходимость опровергать составленный общественной организацией акт при рассмотрении дела в суде представляется вовсе беспочвенной, поскольку обязанность доказывания оснований своих требований и возражений возлагается гражданским процессуальным законодательством на обе стороны (ст. 56 ГПК РФ) и никакое доказательство не имеет для суда заранее установленной силы (ст. 67 ГПК РФ)<sup>3</sup>. Судебное разбирательство основано на принципах состязательности и равноправия сторон. Предприниматель имеет равные возможности доказывать факт отсутствия правонарушения, опровергать представленные другой стороной доказательства свидетельскими показаниями своих сотрудников, предоставления видеозаписи и иных доказательств, установленных ГПК РФ, а также возместить судебные издержки. Поэтому, предъявление исков о защите прав неопределенного круга потребителей в суды является наиболее действенной защитой потребителей и отвечает интересам обеих сторон, поскольку задачей судопроизводства является укрепление законности и правопорядка. Лишение (ограничение) возможностей судебной защиты прав и законных интересов потребителей их объединениями не отвечает положениям Конституции РФ<sup>4</sup>.

Минюст уведомил о начале разработки проекта закона, которым будет урегулирован механизм защиты прав потребителей посредством онлайн-медиации.

---

<sup>3</sup> Медведев, И.Р. Разрешение городских конфликтов. М.: Инфотропик-медиа, 2018.

<sup>4</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 /ред. от 18.07.2019/ «О защите прав потребителей»

Законопроект направлен на развитие эффективной защиты прав потребителей с использованием механизмов альтернативного урегулирования споров и информационных технологий. Это, по мнению разработчиков, позволит укрепить доверие потребителей к сфере онлайн-торговли, упростить и сделать более доступной защиту их прав и снизить нагрузку на судебную систему<sup>5</sup>.

Предполагается, что проект закона будет регулировать отношения между потребителем и изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора), если они связаны с применением механизмов онлайн-урегулирования споров, в том числе с участием нейтральных лиц (специалистов, экспертов, медиаторов и прочих).

Внесудебный порядок защиты прав потребителей заключается в том, что потребитель, чьи права нарушены, может первоначально предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру), не обращаясь с иском в суд.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченную организацию, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

---

<sup>5</sup> Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / под ред. З.М. Фаткудинова. М.: Юстицинформ, 2019.

Досудебный порядок рассмотрения требований предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия. Он позволяет быстро восстановить нарушенное право и избежать судебных расходов. Добровольное удовлетворение претензионных требований потребителя - обязанность продавца.

И хотя предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей не обязательно, оно рекомендуется как способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требования потребителя

Следовательно, необходимо предпринимать совместные усилия в деле совершенствования практики досудебного урегулирования споров между потребителями и хозяйствующими субъектами, в том числе и по отработке новых форм разрешения конфликтов (в частности, в рамках процедуры медиации), что позволит не только обеспечить оперативность в разрешении спорных ситуаций, но и устранять все еще сохраняющееся недоверие отдельных граждан к судебной защите их нарушенных прав.

#### **Список использованной литературы:**

1. Конституция Российской Федерации /принята всенародным голосованием 12.12.1993//с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ/
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Актуальная редакция с Комментариями /последняя редакция/
3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ /последняя редакция/
4. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника /процедуре медиации/» от 27.07.2010 N 193-ФЗ /последняя редакция/
5. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 /ред. от 18.07.2019/ «О защите прав потребителей»

6. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28 июня 2012 г. № 17 // Российская газета 2016. 11 июля.

7. Катч, И., Рабинович-Эйни, О. Цифровое правосудие. Интернет-технологии для разрешения споров. М.: МЦУПК, 2020.

8. Медведев, И.Р. Разрешение городских конфликтов. М.: Инфотропик-медиа, 2018.

9. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / под ред. З.М. Фаткудинова. М.: Юстицинформ, 2019.

*Дата поступления в редакцию: 24.05.2021 г.*

*Опубликовано: 31.05.2021 г.*

*© Академия педагогических идей «Новация». Серия: «Научный поиск»,  
электронный журнал, 2021*

*© Дзюба Л.М., Чижевский А.О., 2021*