

Частно-правовые (цивилистические) науки

Научная статья
УДК 366.5
doi: 10.35750/2071-8284-2023-3-102-107

Ксения Вячеславовна Костина
кандидат юридических наук, доцент
<https://orcid.org/0000-0002-0788-3462>, kseniya_kostina@mail.ru

*Казанский государственный медицинский университет
Российская Федерация, 420012, Казань, ул. Бутлерова, д. 49*

Самообследование как новое правовое средство охраны прав потребителей и повышения репутационного статуса предпринимателей

Аннотация: Введение. Статья посвящена исследованию процедуры самообследования по вопросам соблюдения обязательных требований законодательства о защите прав потребителей как недавно введённого в правоприменительную практику превентивного средства и влияния его результатов на репутацию предпринимателей. В целях повышения конкурентоспособности товаров, работ (услуг) на потребительском рынке, предупреждения возможных нарушений самообследование продавцов товаров и исполнителей работ (услуг) становится особенно значимым и позволяет выявить их сильные и слабые стороны посредством проведения внутреннего аудита до того, как на это укажут и примут соответствующие меры органы государственного контроля (надзора).

Целью работы является анализ особенностей осуществления хозяйствующими субъектами самообследования по вопросам защиты прав потребителей.

Методы. В исследовании используется системный подход, а также методы толкования норм права, анализа и синтеза. Применение данных методов в исследовании позволило рассмотреть механизм самообследования как часть системы профилактики нарушений обязательных требований предпринимательского сообщества, выявить особенности взаимодействия с другими элементами системы, а также сформировать о нём целостное представление.

Результаты исследования. Автором предложено научное понятие самообследования в рассматриваемой сфере (внутреннего хозяйственного самоконтроля). Сделан вывод, что для развития самообследования как превентивного правового средства необходимо расширение его инструментария. Предложено введение дополнительных форм самоконтроля.

Ключевые слова: самообследование, охрана прав потребителей, предпринимательская деятельность, правовые средства, деловая репутация

Для цитирования: Костина К. В. Самообследование как новое правовое средство охраны прав потребителей и повышения репутационного статуса предпринимателей // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2023. – № 3 (99). – С. 102–107; doi: 10.35750/2071-8284-2023-3-102-107.

Ksenia V. Kostina

Cand. Sci. (Jurid.), Docent

<https://orcid.org/0000-0002-0788-3462>, kseniya_kostina@mail.ru

Kazan State Medical University

4, Butlerova str., Kazan, 420012, Russian Federation

Self-inspection as a new legal means of protecting consumer rights and enhancing the reputational status of entrepreneurs

Abstract: Introduction. The article is devoted to the study of the procedure of self-inspection on compliance with mandatory requirements of consumer protection legislation as a recently introduced into law enforcement practice preventive means and the impact of its results on the reputation of entrepreneurs. In order to improve the competitiveness of goods, works (services) in the consumer market and prevent possible violations, self-inspection of sellers of goods and performers of works (services) becomes especially important and allows to identify their strengths and weaknesses through internal audit before the state control (supervision) bodies point out and take appropriate measures. The purpose of the work is to analyse the peculiarities of implementation by business entities of self-investigation on consumer protection issues.

Methods. The study uses a systematic approach, as well as methods of interpretation of legal norms, analysis and synthesis. The use of these methods in the study allowed us to consider the mechanism of self-inspection as part of the system of prevention of violations of mandatory requirements of the business community, to identify the features of interaction with other elements of the system, as well as to form a holistic view of it.

Research results. The author proposes a scientific concept of self-inspection in the sphere under consideration (internal economic self-control). It is concluded that for the development of self-inspection as a preventive legal means it is necessary to expand its toolkit. The introduction of additional forms of self-control is proposed.

Keywords: self-inspection, consumer protection, entrepreneurial activity, legal means, business reputation

For citation: Kostina K. V. Self-inspection as a new legal means of protecting consumer rights and enhancing the reputational status of entrepreneurs // Vestnik of St. Petersburg University of the Ministry of Internal Affairs of Russia. – 2023. – № 3 (99). – С. 102–107; doi: 10.35750/2071-8284-2023-3-102-107.

Введение

Приоритетным направлением государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей является обеспечение высокого уровня соблюдения прав потребителей и, как следствие, повышение уровня и качества жизни населения страны. При этом данная цель должна быть реализована в сформировавшихся в последние годы условиях сокращения административных барьеров для беспрепятственного осуществления предпринимательской деятельности и планового перехода от государственного контроля за состоянием потребительского рынка к мерам профилактики. Конечно, нельзя не согласиться с концепцией, обоснованной в доктрине предпринимательского права, в том, что государственный контроль является лишь одной из составляющих регулирования экономической деятельности [1, с. 10–12; 2, с. 46]. Как обоснованно считает И. В. Ершова, государственный контроль – явление не самодостаточное, а вторичное и производное, служащее обеспечению основной цели – законности экономической деятельности [3, с. 172]. Также при

всей дискуссионности вопроса о соотношении понятий «контроль» и «надзор» следует согласиться с тем, что приведённые категории – не единственные формы достижения законности экономической деятельности [4]. С учётом современных реалий приоритетными направлениями достижения законности экономической деятельности являются профилактическая работа государственных органов и самоконтроль предпринимательского сообщества. Следовательно, на первый план (в том числе и в современной системе правовых средств охраны прав потребителей) выходят инструменты, позволяющие осуществить превенцию потребительских споров и возможных расходов предпринимательского сообщества, связанных с нарушением обязательных требований. Таким новейшим инструментом в рассматриваемой сфере является самообследование.

Методы

Использованные в исследовании общенаучные методы анализа и синтеза позволили провести границу между самообследованием как новым правовым средством охраны прав

потребителей и иными превентивными правовыми средствами, а также сформировать о нём целостное представление.

Применение метода толкования норм права дало возможность познания смысла правовых норм, регламентирующих порядок осуществления самообследования по вопросам защиты прав потребителей для получения ясности относительно данного правового явления.

Результаты

По мнению некоторых авторов, данная система внутреннего контроля известна российскому законодательству и имеет довольно длительную историю. Так, ещё до революции в России действовал институт фабричной инспекции, наличие которой, как справедливо утверждает А. А. Сафирова, служило для работников гарантией защиты их трудовых прав [5]. К 1886 году расширенный штат фабричной инспекции активно проводил профилактику нарушений прав работников, контроль организации труда, страхование на случай травм на производстве и профессиональных заболеваний. В Казанской губернии в 1913 г. насчитывалось 16236 рабочих предприятий, на которых действовал внутренний контроль фабричной инспекции [6, с. 89].

В современную правовую действительность самообследование было введено в 2013 г. для оценки качества образовательной деятельности высших учебных заведений. В этой сфере данный институт получил широкое развитие, а его теоретические основы стали предметом научных исследований [7–10].

В июле 2021 г. в связи с вступлением в силу Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» и постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» самообследование впервые стало возможно в целях добровольного определения уровня соблюдения обязательных требований, установленных законодательством в области защиты прав потребителей.

Рассматривая ретроспективу развития законодательства о государственном контроле, можно заключить, что обозначенный инструмент является в некоторой степени продолжением или трансформацией уходящего в историю правоприменения так называемого «уведомительного порядка» начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности (положения статьи 8 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», обязывающие хозяйствующих субъектов уведомить уполномоченный орган государственного контроля (надзора) о начале осуществления отдельного

вида предпринимательской деятельности применяются до конца 2024 г.).

Поскольку данным уведомлением (направить которое необходимо после государственной регистрации и постановки на учёт в налоговом органе, но до начала фактического выполнения работ или предоставления услуг) гарантируется, что планируемые к использованию в предпринимательской деятельности здания, помещения, оборудование соответствуют обязательным требованиям, установленным в действующих нормативных правовых актах, презюмируется, что предприниматель должен сам предварительно ознакомиться с такими требованиями и обеспечить их выполнение. При этом незнание того, что такие требования существуют, не освобождает его от ответственности.

Таким образом, как отмечает М. Н. Кобзарь-Фролова, «является очевидным, что первый контроль, который проходит предприниматель, – это самоконтроль! Де-факто это давно сложившийся вид контроля деятельности хозяйствующего субъекта» [11, с. 144], тогда как на данном этапе законодатель относит указанный правовой инструмент к профилактическим мероприятиям наряду с такими, как консультирование, профилактический визит, объявление предостережения.

Практическая реализация самообследования предполагает, что хозяйствующий субъект самостоятельно и добровольно осуществляет оценку уровня соблюдения им обязательных требований. Процедура прохождения самообследования на предмет соблюдения прав потребителей может быть как собственной инициативой хозяйствующего субъекта, так и результатом выданного ему предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований (т. е. ситуации, когда уполномоченный орган в связи с поступлением к нему информации заподозрил наличие признаков нарушений прав потребителя).

В настоящее время такая оценка производится в форме электронного тестирования на официальном сайте уполномоченного органа – Роспотребнадзора. Для прохождения тестирования не требуется дополнительной идентификации и аутентификации личности. Тесты сформулированы в виде вопросов, ответы на которые характеризуют большинство видов деятельности: «имеется ли информация...», «соблюдается ли требование...», «обеспечивается ли...», однако процедура самообследования выиграла бы, если бы предусматривала и открытые вопросы с возможностью предоставления подробных ответов с указанием параметров и значений деятельности.

Например, если бы предлагалось указать сведения о способах коммуникации с потребителем (наличие каналов для обработки претензий потребителей (телефон «горячей линии», адрес электронной почты, мессенджеры, бизнес-аккаунты) и описать лучшие практики, применяемые в целях повышения лояльности клиентов (принятие дополнительных обязательств в от-

ношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока; принятие обязательств обменять непродовольственный товар надлежащего качества в срок, превышающий, установленный законом и т. п.).

Для получения высокой оценки соблюдения обязательных требований, установленных законодательством в области защиты прав потребителей, необходимо правильно ответить на все тестовые задания. Лицо, получившее по итогам самообследования, высокую оценку, вправе принять декларацию соблюдения обязательных требований. Срок действия такой декларации 3 года.

Кроме того, возможно не только «самодекларирование», но и принятие декларации с привлечением общественных объединений потребителей. Участие объединения потребителей в данном случае заключается в обеспечении координации работы по направлениям самообследования, содействию в оперативном решении возникающих вопросов, верификации и оформлении отчёта по результатам самообследования.

В таком случае декларация считается «квалифицированной» и подписывается совместно хозяйствующим субъектом и руководителем общественного объединения потребителей. Ответственность за достоверность информации, представленной в отчёте о результатах самообследования, в данном случае несёт сам хозяйствующий субъект и привлечённое им общественное объединение потребителей.

Вне зависимости от вида принятые декларации о соблюдении обязательных требований регистрируются Роспотребнадзором, а сведения о них вносятся в Единый реестр деклараций, открытый для всеобщего ознакомления. Кроме того, предприниматель, успешно прошедший самообследование, вправе разместить сведения о декларации на своём сайте, в торговых помещениях или использовать в рекламной продукции.

Данный вариант использования результатов самообследования указывает, что оно является не только инструментарием профилактики нарушений, но и повышения репутационного статуса предпринимателей, что является немаловажным в условиях конкурентного окружения. Сегодня репутационный потенциал рассматривается как один из механизмов увеличения прибыли, поскольку представляет собой реальный актив компании, причем актив порой более устойчивый, чем даже материальные средства.

Однако если при проведении проверок Роспотребнадзором будут выявлены нарушения прав потребителей или факты предоставления недостоверных сведений при самообследовании, декларация может быть аннулирована. При этом не исключается возможность повторного прохождения самообследования и принятия декларации, но не ранее чем через три месяца после исполнения решения, принятого по результатам проверки. В случае установления несоответствия сведений, содержащихся в отчёте о результатах

самообследования, проведённого с привлечением общественного объединения потребителей, последнее не сможет в течение трёх лет с момента установления такого факта привлекаться для проведения процедуры самообследования.

В случае неудовлетворительного прохождения процедуры самообследования хозяйствующему субъекту предлагается обобщить полученные результаты в целях выявления в своей деятельности соответствующих проблем. На основе обобщённых итогов возможно составить план по приведению деятельности в соответствие с обязательными требованиями с указанием сроков достижения планируемого результата. Таким образом, даже отрицательный результат самообследования несёт в себе предупредительно-охранительную функцию.

Заключение

Подводя итог исследованию, считаем возможным предложить научное определение самообследования по вопросам защиты прав потребителей (внутреннего хозяйственного самоконтроля), под которым предлагаем понимать добровольную и самостоятельно осуществляемую хозяйствующим субъектом процедуру, направленную на определение уровня соблюдения им обязательных требований в области защиты прав потребителей, повышения качества реализуемых товаров (выполняемых работ, оказываемых услуг), профилактику и предупреждение нарушений прав потребителей.

Использование данного механизма снижает необходимость проведения мероприятий государственного (муниципального) контроля, что постепенно приведёт и к перераспределению государственных органов с выявления и пресечения нарушений, на их предупреждение [12–15].

В связи с этим развитие данного правового средства в направлении расширения инструментария внутреннего аудита видится своевременным и актуальным.

Например, наравне с тестированием возможно предусмотреть такие формы самоконтроля, как экспертиза реализуемой (выпускаемой) продукции; осмотр зданий, территорий, помещений, используемых при осуществлении деятельности; опрос/анкетирование персонала и анализ жалоб потребителей.

Право выбора формы самоконтроля нужно оставить за хозяйствующим субъектом, а право подтверждения результатов также предоставить общественным организациям потребителей. Оформление результатов прохождения указанных форм самоконтроля возможно в виде диагностической карты, прилагаемой к декларации.

Внедрение в практику правового регулирования предпринимательской деятельности данного механизма обеспечит стимулирование добросовестного поведения бизнес-сообщества и ещё большую концентрацию на профилактически ориентированном подходе к осуществлению контроля.

Список литературы

1. *Ершова И. В. и др.* Государственное регулирование экономической деятельности в условиях членства России во Всемирной торговой организации, Евразийском экономическом сообществе и Таможенном союзе : монография / отв. ред. И. В. Ершова. – Москва : Норма : Инфра-М, 2014. – 288 с.
2. *Васильева М. В.* Мировой опыт организации государственного и муниципального финансового контроля и возможность его применения в России // Угрозы и безопасность – 2011. – Т. 7. – Вып. 25 (118). – С. 46–56.
3. *Ершова И. В.* Государственный контроль за осуществлением предпринимательской деятельности: законодательные и доктринальные подходы // Бизнес в законе. – 2016. – № 3. – С. 171–177.
4. *Спектор А. А.* Предпринимательская деятельность как объект государственного контроля (надзора): правовые аспекты. – Москва: Nota bene, 2012. – 308 с.
5. *Сапфорова А. А.* Предупреждение нарушений трудовых прав работников федеральной инспекцией труда – основа профилактики трудовых разногласий // Современное право. – 2016. – № 8. – С. 80–85.
6. *Морозов А. В., Телишев В. М., Красильников С. Н.* Медико-социальное страхование в Казанской губернии: исторический опыт начала XX века / под ред. А. В. Морозова. – Казань: Издательство Казанского университета, 2004. – 499 с.
7. *Андриенко А. В., Павлова Т. А.* От самообследования к оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в вузе / Материалы научно-методической конференции СЗИУ РАНХиГС. – 2022. – № 1. – С. 4–13.
8. *Григорьева Т. Е., Хабибулина Н. Ю.* Самообследование образовательных программ как способ повышения качества их реализации // Современное образование: повышение конкурентоспособности университетов : материалы Международной научно-методической конференции : в 2 частях. – Ч. 1. – Томск, 2021. – С. 59–63.
9. *Захарова М. А., Карпачева И. А.* Самообследование качества образовательных программ: объекты контроля и рекомендации по их оценке // Modern Science. – 2021. – № 1-1. – С. 256–260.
10. *Красиков Д. В., Липкина Н. Н.* Нормативное регулирование внутреннего аудита высших учебных заведений в зарубежных странах // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2022. – № 5. – С. 101–106.
11. *Кобзарь-Фролова М. Н.* Внутренний контроль (самоконтроль) как основной вид контроля деятельности хозяйствующих субъектов // Вестник Нижегородского университета имени Н. И. Лобачевского. – 2020. – № 2. – С. 139–148.
12. *Большак Ю. А.* Государственный контроль и надзор за осуществлением предпринимательской деятельности // Молодой ученый. – 2021. – № 18 (360). – С. 393–395.
13. *Имамов А. А., Костина К. В.* Проведение проверок деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в свете изменений действующего законодательства о государственном контроле (надзоре) // Вестник экономики, права и социологии. – 2018. – № 1. – С. 96–99.
14. *Костина К. В., Имамов А. А.* Новые инструменты профилактики рисков причинения вреда (ущерба) при осуществлении предпринимательской деятельности в России // Вестник экономики, права и социологии. – 2022. – № 2. – С. 154–157.
15. *Костина К. В., Имамов А. А.* Саморегулируемые организации: контроль за деятельностью своих членов как новый механизм негосударственного стимулирования добросовестного поведения субъектов предпринимательства // Вестник Костромского государственного университета. – 2022. – Т. 28. – № 3. – С. 226–230.

References

1. *Yershova I. V. i dr.* Gosudarstvennoye regulirovaniye ekonomicheskoy deyatel'nosti v usloviyakh chlenstva Rossii vo Vsemirnoy torgovoy organizatsii, Yevraziyskom ekonomicheskom soobshchestve i Tamozhennom soyuze: monografiya / otv. red. I. V. Yershova. – Moskva : Norma : INFRA-M, 2014. – 288 s.
2. *Vasil'yeva M. V.* Mirovoy opyt organizatsii gosudarstvennogo i munitsipal'nogo finansovogo kontrolya i vozmozhnost' yego primeneniya v Rossii // Ugrozy i bezopasnost' – 2011. – T. 7. – Vyp. 25 (118). – S. 46–56.
3. *Yershova I. V.* Gosudarstvennyy kontrol' za osushchestvleniyem predprinimatel'skoy deyatel'nosti: zakonodatel'nyye i doktrinal'nyye podkhody // Biznes v zakone. Ekonomiko-yuridicheskiy zhurnal. – 2016. – № 3. – S. 171–177.
4. *Spektor A. A.* Predprinimatel'skaya deyatel'nost' kak ob»yekt gosudarstvennogo kontrolya (nadzora): pravovyye aspekty. – Moskva: Nota bene, 2012. – 308 s.
5. *Sapfirova A. A.* Preduprezhdeniye narusheniy trudovykh prav rabotnikov federal'noy inspektsiyey truda – osnova profilaktiki trudovykh raznoglasiy // Sovremennoye pravo. – 2016. – № 8. – S. 80–85.
6. *Morozov A. V., Telishev V. M., Krasil'nikov S. N.* Mediko-sotsial'noye strakhovaniye v Kazanskoй gubernii: istoricheskiy opyt nachala XX veka / pod red. A. V. Morozova. – Kazan': Izd-vo Kazanskogo un-ta, 2004. – 499 s.
7. *Andriyenko A. V., Pavlova T. A.* Ot samoobsledovaniya k otsenke kachestva usloviy osushchestvleniya obrazovatel'noy deyatel'nosti v vuze // Materialy nauchno-metodicheskoy konferentsii SЗИU RANKHiGS. – 2022. – № 1. – S. 4–13.

8. *Grigor'yeva T. Ye., Khabibulina N. Yu.* Samoobsledovaniye obrazovatel'nykh programm kak sposob povysheniya kachestva ikh realizatsii // *Sovremennoye obrazovaniye: povysheniye konkurentosposobnosti universitetov: materialy mezhdunarodnoy nauchno-metodicheskoy konferentsii: v 2 chastyakh.* – Ch. 1. – Tomsk, 2021. – S. 59–63.

9. *Zakharova M. A., Karpacheva I. A.* Samoobsledovaniye kachestva obrazovatel'nykh programm: ob'yekty kontrolya i rekomendatsii po ikh otsenke // *Modern Science.* – 2021. – № 1-1. – S. 256–260.

10. *Krasikov D. V., Lipkina N. N.* Normativnoye regulirovaniye vnutrennego audita vysshikh uchebnykh zavedeniy v zarubezhnykh stranakh // *Vestnik Saratovskoy gosudarstvennoy yuridicheskoy akademii.* – 2022. – № 5 – S. 101–106.

11. *Kobzar'-Frolova M. N.* Vnutrenniy kontrol' (samokontrol') kak osnovnoy vid kontrolya deyatel'nosti khozyaystvuyushchikh sub'yektov // *Vestnik Nizhegorodskogo universiteta imeni N. I. Lobachevskogo.* – 2020. – № 2. – S. 139–148.

12. *Bol'chak Yu. A.* Gosudarstvennyy kontrol' i nadzor za osushchestvleniyem predprinimatel'skoy deyatel'nosti // *Molodoy uchenyy.* – 2021. – № 18 (360). – S. 393–395.

13. *Imamov A. A., Kostina K. V.* Provedeniye proverok deyatel'nosti yuridicheskikh lits i individual'nykh predprinimateley v svete izmeneniy deystvuyushchego zakonodatel'stva o gosudarstvennom kontrole (nadzore) // *Vestnik ekonomiki, prava i sotsiologii.* – Kazan'. – 2018. – № 1 – S. 96–99.

14. *Kostina K. V., Imamov A. A.* Novyye instrumenty profilaktiki riskov prichineniya vreda (ushcherba) pri osushchestvlenii predprinimatel'skoy deyatel'nosti v Rossii // *Vestnik ekonomiki, prava i sotsiologii.* – 2022. – № 2 – S. 154–157.

15. *Kostina K. V., Imamov A. A.* Samoreguliruyemyye organizatsii: kontrol' za deyatel'nost'yu svoikh chlenov kak novyy mekhanizm negosudarstvennogo stimulirovaniya dobrosovestnogo povedeniya sub'yektov predprinimatel'stva // *Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta* – 2022. – T. 28. – № 3. – S. 226–230.

Статья поступила в редакцию 20.03.2023; одобрена после рецензирования 19.04.2023; принята к публикации 18.08.2023.

The article was submitted March 20, 2023; approved after reviewing April 19, 2023; accepted for publication August 18, 2023.