

© 2012 г. *С.Ю. Зайцев, В.Г. Ильин*  
*УДК 31*

**ПРОБЛЕМЫ СТАНОВЛЕНИЯ  
ПРАВОВОЙ КУЛЬТУРЫ ЛИЧНОСТИ  
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

В настоящее время в социуме объективно меняются ценностные ориентации, увеличивается количество противоправных способов и средств реализации социальных потребностей, происходит разрушение большинства институциональных и нормативных образцов, устанавливаются новые правила правового взаимодействия – именно поэтому в период такой сложной общественной трансформации проблема правовой культуры выходит на первый план. Многоуровневое изменение политической, экономической, культурной и социальной среды выдвигают проблему регулирования правовой культуры личности в сфере защиты прав потребителей в разряд одной из основных в исследованиях философов, культурологов, правоведов, социологов. Разрешение данной проблемы требует глубоких и серьезных исследований. Именно поэтому представляется важным исследование правовой культуры личности и процесса ее трансформации в сфере защиты прав потребителей в комплексе.

Содержанием правовой культуры личности является правосознание и правовое мышление, правомерное поведение, результаты правового мышления и правомерного поведения [1]. Правовая культура личности характеризуется уровнем правовой социализации члена общества, степенью усвоения и использования им правовых начал государственной и социальной жизни, выражаемых законодательными актами всех уровней. Правовая культура личности означает не только знание и понимание права, но и грамотность суждений о нем как о социальной ценности, и главное – активную работу по его реализации, укреплению законности и правопорядка [2]. Другими словами, правовая культура личности – это ее позитивное правовое сознание и степень его реализации. Она включает преобразование личностью своих социальных компетенций на основе правового опыта.

Проблемой современного российского общества является боязнь системы и неверие в возможность защищать свои права. 90-е гг. XX века наложили своеобразный отпечаток на правовую культуру личности: появился правовой нигилизм, неготовность отстаивать свои права, предвзятое мнение к системе правосудия в России и многие другие проблемы.

Гойман-Калинский И.В., Иванец Г.И., Червонюк В.И. подчеркивают, что истоки правового нигилизма не исчерпываются факторами специально-юридического характера, а уходят за пределы правового пространства [3]. Это явление правовой жизни связано с культурологическими, политическими, историческими особенностями развития страны, национальными традициями, уровнем социального самочувствия людей, состоянием духовности общества. Следует учитывать при этом, что в современных условиях нигилизм получил широкое распространение в разных сферах общества: в политической жизни находит отражение в отрицании демократических идеалов и ценностей; в литературе, публицистике, истории проявляется в отрицательном отношении к предшествующему опыту развития, стремлении «переписать» историю или представить ее исключительно в одномерном, негативном отображении; в искусстве, живописи проявлением нигилизма является распространение массовой субкультуры. Все это, несомненно, генерируется в правовую среду, подпитывает почву для правового нигилизма, способствует его распространению.

В.В. Лазарев и С.В. Липень считают, что на обыденном уровне правовой нигилизм выражается в правовой неосведомленности, в недоверии к праву, в стремлении действовать в обход существующих правил и юридических процедур [4]. Иногда люди предпочитают отказаться от защиты своих нарушенных прав, лишь бы не связываться с должностными лицами государственных органов, не запускать юридический механизм разрешения конфликтных ситуаций. Низкая правовая культура населения (основой которой является правосознание) стала особенно заметна с развитием демократизации политической жизни общества, либерализации экономики.

Н.И. Матузов определяет нигилизм как «негативное отношение субъекта (группы, класса) к определенным ценностям, нормам, взглядам, идеалам, а подчас и всем сторонам человеческого бытия». Сущность же правового нигилизма, по мнению ученого, «в общем негативно-отрицательном, неуважительном отношении к праву, законам, нормативному порядку» [5]. Что же касается

понимания причин правового нигилизма, то, усматривая их лишь в юридическом невежестве, косности, отсталости, правовой невоспитанности основной массы населения, мы ограничиваемся его характеристикой, которая отражает фактически существующее в нашей жизни и обращено к тому, что лежит на поверхности, на уровне обыденного представления о данном феномене. Получается, что правовой нигилизм является отношением неправового сознания к праву вообще. Следовательно, для сознания, в содержании которого отсутствуют правовые представления, права как реальности просто не существует.

На наш взгляд, отсутствие правовых знаний и четкого правового информирования с каждым днем все больше усугубляет проблему упадка правовой культуры личности. Правовая инфантильность, неготовность отстаивать свои права в досудебном или судебном порядке порождают миф о безнаказанности недобросовестных предпринимателей, о коррупционности судебной системы, хотя, зачастую, именно потребители виноваты в правовой «распушенности» продавцов некачественных товаров и услуг.

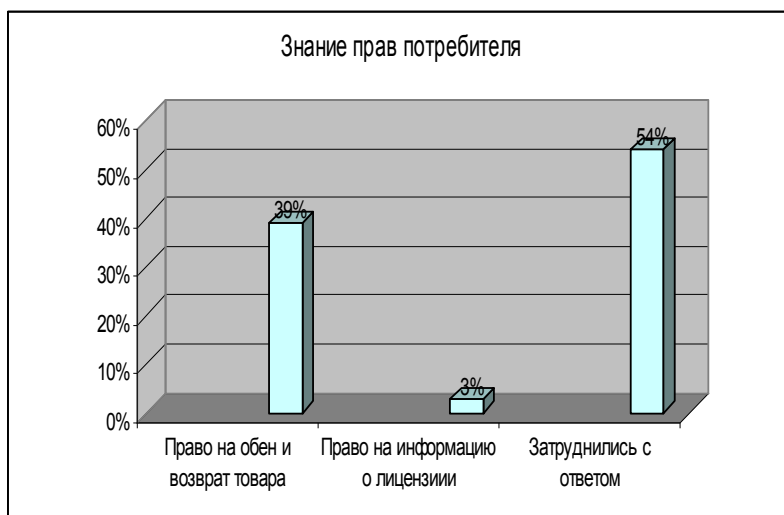
Данную проблему, на наш взгляд, можно решить только одним способом – повышением уровня правовой компетентности потребителей. Для реализации данного способа, в первую очередь, должны быть привлечены средства массовой информации, как основной источник для пополнения правовых знаний и становления правового мышления современного члена общества. В данных условиях продвижение некачественного или низкокачественного товара для недобросовестных бизнесменов просто станет нерентабельным. Кроме того, само государство должно инициировать ликвидацию правового нигилизма, а его роль в данном процессе должна сводиться к созданию такого правового поля, которое не только защитит права потребителей, но и не пропустит предпринимателей на рынок с фальсифицированными или низкокачественными товарами.

Помимо вышеперечисленных существует проблема законодательного регулирования данного процесса. Необходимо, на наш взгляд, на федеральном уровне создавать законодательные акты, которые сформируют меры, расширяющие участие общественности в защите прав потребителей. Внедрение таких актов продемонстрирует для государства приоритетность интересов личности, убежденность в сознании людей в ценности демократии и значимость общественных инструментов регулирования потребительского рынка, как неотъемлемой части обеспечения свободных рыночных отношений.

Современное общество остро нуждается в структурах поддержки общественного движения по защите прав потребителей, которые могли бы реально поддерживать деятельность по расширению участия общественности в правовой защите граждан, пропаганде действующих норм законодательства, повышению потребительской культуры населения, изучению рынка услуг, проведению мониторингов и социологических исследований обеспечения надлежащего качества и безопасности потребительских товаров и услуг. В этом нас убеждает мониторинг состояния данной сферы. В 2009 и 2010 гг. нами была проведена работа в рамках государственного контракта №92 от 14 августа 2009 года и государственного контракта №42 от 11 мая 2010 года по проведению социологического опроса, касающегося защиты прав потребителей в Ростовской области.

В процессе исследования проводилось анкетирование населения различных возрастных групп в 8 муниципальных образованиях Ростовской области, в т.ч. в городах Ростов-на-Дону, Аксай, Азов, Батайск, Миллерово, Новочеркасск, Таганрог, а также в Мясниковском районе. На основе обработки информации, полученной при анкетировании, дана характеристика правовой грамотности населения в вопросах защиты прав потребителей. Всего в ходе исследования было проанкетировано 2051 респондент.

Диаграмма 1



Как мы видим из диаграммы 1 подавляющее количество респондентов затруднились с ответом на вопрос о знании прав потребителя. Данное обстоятельство можно объяснить низкой информированностью населения в области

законодательства о защите прав потребителя. Данный процесс в дальнейшем, на наш взгляд, может привести к социальной деградации личности.

Диаграмма 2



Исходя из данных диаграммы 2, 39% респондентов не имеют понятия о документах, подтверждающих правоотношения между потребителем и продавцом, что может являться показателем низкой правовой грамотности населения и правового нигилизма опрашиваемых. Следствием данной ситуации может быть сложившаяся ситуация в поле правового воспитания и невозможность интеграции члена общества в общественно-политические, социально-экономические и социально-культурные отношения.

Диаграмма 3



Согласно данным диаграммы 2 можно сделать вывод о правовой некомпетентности респондентов. Это выражается в том, что 31% опрошенных

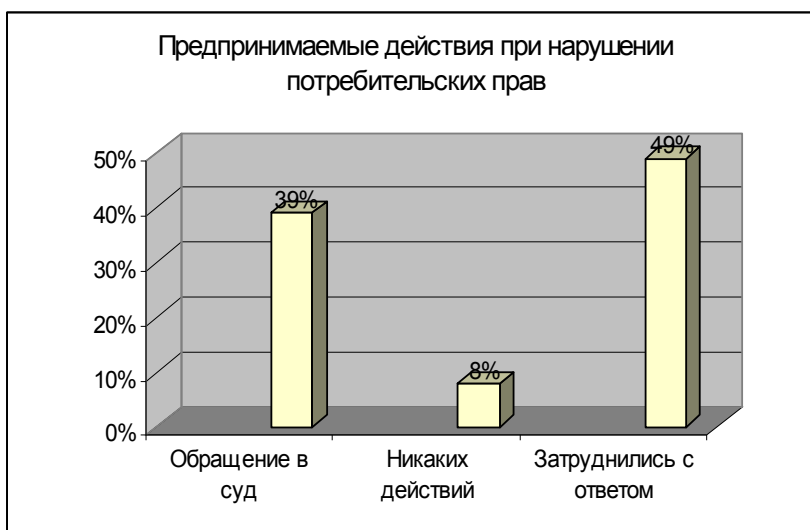
собирается обращаться в суд за защитой нарушенных гражданских прав, не имея понятия о специальных органах по защите прав потребителя. Данный факт говорит о правовой безграмотности населения, о сложившихся в головах людей стереотипах, что только суд может разрешить возникшие споры, но при этом граждане «боятся» или не хотят обращаться в суд из-за неверия в судебную систему или из-за нежелания участвовать в бюрократической волоките и судебных разбирательствах.

Диаграмма 4



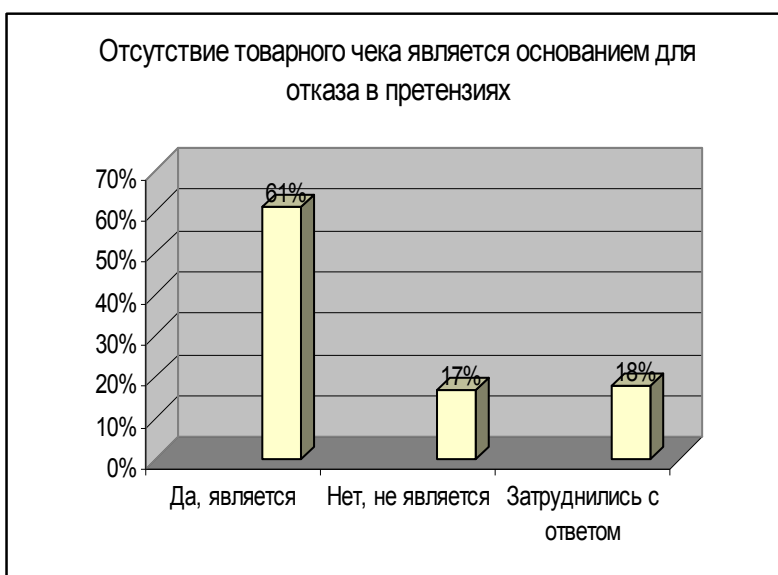
Лишь 36 % респондентов, исходя из данных диаграммы 4, имеют понятие о союзе защиты прав потребителя, а 44 % вообще не имеют понятия о существовании таких организаций. Можно предположить что незнание организаций по защите прав приводит и к незнанию о существовании таких прав у гражданина, что приводит к безнаказанности недобросовестных продавцов и увеличению количества некачественных товаров на рынке, недолжным образом оказанных услуг или выполненных работ. Вследствие сложившейся ситуации уровень правовой культуры на рынке потребительских товаров и услуг (работ) будет неумолимо падать, а количество фактов продажи товаров ненадлежащего качества резко увеличиваться.

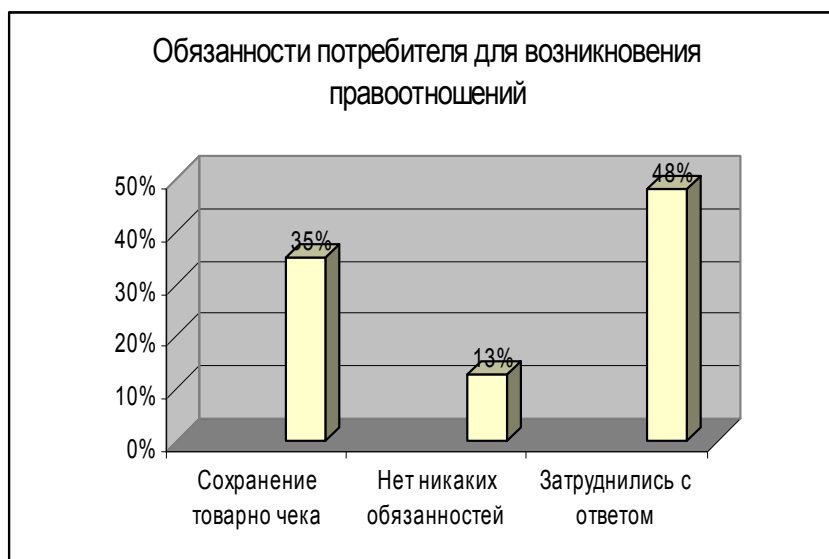
Диаграмма 5



Как мы можем увидеть из диаграмм 2-5 - 31% опрошенных респондентов не имеют понятия о досудебном порядке урегулирования споров возникающих в области защиты прав потребителей, 28 % респондентов имеют понятие о государственных органах по защите прав потребителя, но при этом большее количество опрошенных респондентов затруднились с ответом на вопросы. Данной обстоятельство может быть связано с тем, что граждане не знают своих прав или просто боятся отстаивать свои права из-за неверия в систему правосудия в стране и высокого уровня коррупционности в данной сфере.

Диаграмма 6





Результаты диаграмм 6 и 7 показывают полную правовую безграмотность опрошенных респондентов.

Результаты данных исследований еще раз подтверждают, что граждане не спешат и не готовы защищать свои права, не знают правовых основ защиты прав потребителей.

Просвещение потребителей в сфере защиты их прав, таким образом, должно стать одной из приоритетных задач социальной политики государства. Дальнейшая деградация личности в области правовой культуры приведет к хаосу и правовому коллапсу в сфере защиты прав потребителей. Неготовность защищать свои права, как и их незнание, породит «правовой беспредел» среди недобросовестных продавцов, что в свою очередь приведет к расцвету беззакония в сфере защиты прав потребителей. В данных условиях формировать правовую культуру личности уже будет невозможно.

Как научить потребителей защищать свои права? Во-первых, потребителю необходимо знать основы законодательства, предоставляющего ему инструменты такой защиты. В связи с этим приоритетной ролью органов, ответственных за защиту прав потребителей, должна явиться информационно-просветительская работа. Она может выражаться, к примеру, в издании популярных брошюр, которые будут подсказывать, как самостоятельно разрешать возникшие споры в той или иной сфере услуг. Рост же правовой культуры вызовет, без преувеличения, бум обращений к адвокатам по самым различным



вопросам. Сегодня в судопроизводстве дел о защите прав потребителей немного. Причина этого проста – подавляющее большинство таких дел предприниматели стараются урегулировать во внесудебном порядке.

Во-вторых, поставщики товаров и услуг, свободно ориентируясь в правовом поле, обладают полной и достоверной информацией о правах потребителей, их мотивация обусловлена заинтересованностью в сохранении имиджа и стабильности бизнеса. Таким образом, вступают в противоречия уровень правовой культуры потребителя и поставщика товаров и услуг. Сравнивая системы защиты прав потребителей в странах Евросоюза и США с системой Российской Федерации можно выделить несколько характерных черт: высокое число обращений в суд, продуманная система контроля за качеством товаров и предоставляемых услуг, создание объединений некоммерческих организаций защиты прав потребителей в США (например «UCAN (Utility Consumers' Action Network)», «Public Citizen») – это свидетельствует о высоком уровне правовой культуры в этих странах. Благодаря высокому уровню демократизации общества, в особенности при отстаивании своих прав, в США и ЕС были сформированы эффективные системы по защите прав потребителей, а так же были выработаны методы противодействия недобросовестным поставщикам товаров и услуг. В связи с этим можно выделить еще одну проблему – несоответствие форм организации правовых систем в сфере международного сотрудничества.

Человек с недостаточно развитой правовой культурой, как правило, обращает внимание только на самые вопиющие случаи нарушения закона, например преступления, а другие многочисленные случаи игнорирования права остаются им незамеченными. В таком восприятии право предстает в виде айсберга, меньшая часть которого видима, а большая скрыта под толщей воды. Преодоление недостатков в процессе формирования правовой культуры приобретает особое значение в настоящий период развития общества, когда происходит переориентация ценностей и изменение сознания граждан. Чтобы эта работа происходила успешно и дала желаемые результаты, важно иметь представления об этих недостатках и том вреде для общества и отдельных людей, который такими недостатками вызывается.

Следовательно, правовая культура личности нуждается в систематическом рациональном формировании, стимулировании, позитивном социаль-

ном развитии. Система мер, направленных на формирование политико-правовых идей, норм, принципов, представляющих ценности мировой и национальной правовой культуры, выступает как правовое воспитание. Другими словами, правовое воспитание - это формирование у граждан и в обществе правовой культуры. Данный процесс осуществляется государственными органами, должностными лицами, учебными заведениями, обществом в целом.

Процесс формирования правовых установок реализуется в познавательной активности личности. В дальнейшем этот процесс неразрывно связан с проблемами анализа правосознания, правомерного поведения и социально-правовой активности [6]. Следствием этой взаимосвязи является вероятность правомерного поведения. Таким образом, правовая установка личности – это не только регулятор поведения, но и важный элемент, включаемый в социально-психологический аспект правовой культуры личности.

И.А. Крыгина выделяет следующие элементы структуры правовой установки личности:

1. Когнитивный элемент (представляющий собой не просто определенный уровень, сумму знаний и представлений о правовых явлениях, а определенную степень осознания полученных знаний, преломление их через психику человека, через его сознание, в силу чего и будет формироваться его жизненная позиция, основанная на твердом убеждении в необходимости правового регулирования общественных отношений, справедливости и целесообразности правовых предписаний, содержащихся в нормах права).
2. Оценочный элемент (представляющий собой особый механизм формирования ценностных ориентаций человека, посредством которого развивается или устанавливается степень одобрения требований, содержащихся в нормах права, в соответствии с которыми и будет строиться поведение человека).
3. Коммуникативный элемент (представляющий собой совокупность взаимосвязей, объединяющих в себе такие системы взаимоотношений, как личность - государство, личность - социальная общность, личность - личность и т.д., и здесь коммуникативный элемент является связующим звеном, в котором правовая установка определяет и направляет поведение человека, соотнося его опять же с требованиями правовой нормы).

4. Интегративный элемент, являющийся по своей сути несущим в структуре правовой установки личности (представляет собой объединение в единый конгломерат как самой правовой установки, так и правовой активности личности, органически связывая их с правомерным поведением, то есть объединение всех звеньев одной цепи в рамках поведенческого аспекта правовой культуры личности) [7].

Функции правовой установки личности обуславливаются ее сущностью и структурой и включают регуляцию поведения в процессе познания норм права, в определении своего личностного отношения к правовой норме, в отношении к правотворчеству и т.д.

Таким образом, установка субъекта - это механизм активного, деятельностного отражения окружающей действительности; установка - как вероятность определенного поведения в соответствующей ситуации. Вероятность перехода от состояния готовности к непосредственному действию правового значения зависит, в конечном счете, от совокупности объективных и субъективных факторов.

В этой связи, как уже отмечалось, представляет значительный теоретический и практический интерес вопрос о влиянии социально-правовой среды на правовую активность личности, а значит, и на состояние ее правовой культуры. Тщательно продуманная и эффективная система правовой пропаганды повысит правовую культуру общества и будет способствовать повышению уровня правосознания граждан.

В заключении можно сделать следующий вывод, правовая культура — необходимое условие сознательного осуществления гражданином его долга перед обществом, реализации его гражданских прав и свобод. Опосредование людьми прав, свобод и обязанностей в поведении и деятельности способствует преодолению отсталых взглядов, отклоняющегося поведения граждан, предотвращению случаев произвола и насилия над личностью. Научно обоснованные правовые представления народа являются предпосылками укрепления законности и правопорядка, без чего невозможно построить гражданское общество и правовое государство. Правильное воспитание каждой отдельной личности ведет к созданию культурного, социально активного и законопослушного общества. В российском современном обществе, надо признать, правовое воспитание становится

общегосударственной задачей, так как показатели и качество правовой воспитанности граждан напрямую влияют на развитие страны, особенно это важно для развития правового государства, цель построения которого провозглашается в ст. 1 Конституции Российской Федерации

Укрепление норм воспитанности в сознании человека вырабатывает прочное правовое сознание. В данном случае воспитание, как процесс – это средство, а сознание, как результат – цель. В целях повышения уровня правовой культуры, в первую очередь необходимо отнести традиционные информационные носители: газеты, журнальные статьи, театральные постановки, кино и телевидение. Однако здесь существуют глубокие нерешенные проблемы, большинству журналистских публикации и сценариев фильмов не хватает глубины и всесторонности при исследовании проблемы воспитания чувства уважения к правам, свободам людей, разъяснения новых юридических видов социализации человека. Законы жанра, характерные для средств массовой информации, предполагают сенсационность при отборе материала. Это приводит к определенному смещению ракурса, рассматриваемого журналистом события на «кровавые разборки», описание патологии преступника, утрирование изощренности или жестокости совершенного преступления и совершенно отсутствует аналитическая часть, побуждающая к установлению причинно-следственных явлений.

С учетом вышеизложенных проблем необходимо разработать комплекс мер по формированию правовой культуры потребителя. Основными средствами реализации поставленной задачи, на наш взгляд, являются: усовершенствование нормативно-правовой базы с ориентиром на лучшие мировые образцы, создание всероссийского мониторинга состояния правового обеспечения в сфере защиты прав потребителей, расширение информационного поля с привлечением СМИ, внедрение в учебные программы начального, среднего и высшего профессионального образования специализированных курсов по основам защиты прав потребителей.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Байниязов Р.С.* Правосознание и российский правовой менталитет // Правоведение. 2000. № 2.

2. *Аграновская Е.В.* Правовая культура и обеспечение прав личности. М., 1998.
3. *Гойман-Калинский И.В., Иванец Г.И., Червонюк В.И.* Элементарные начала общей теории права. М., 2003.
4. *Лазарев В.В., Липень С.В.* Теория государства и права: учебник. М., 2005.
5. *Матузов Н.И.* Правовой нигилизм и правовой идеализм // Теория государства и права: учебник // под ред. Н.И.Матузова и А.В.Малько. М., 2007.
6. *Агibalова Е.Н.* Правовая культура в России на рубеже столетий (Обзор Всероссийской научно-теоретической конференции) // Государство и право. 2001. № 10.
7. *Крыгина, И. А., Крыгин, С. С.* Управление правовоспитательным процессом в современных условиях: поиск оптимальной модели // "Черные дыры" в Российском законодательстве. 2009. № 1.

#### L I T E R A T U R E

1. *Bayniyazov R.S.* Law and order and the mentality of the Russian legal // Legal. In 2000. Number 2.
2. *Agranovskii E.V.* Legal culture and rights of the individual. М., 1998.
3. *Goyman-Kale I.V., Iwaniec, G.I., Chervonyuk V.I.* Elementary began a general theory of law. М., 2003.
4. *Lazarev V.V., Lipen S.V.* Theory of law: a textbook. М., 2005.
5. *Matuzov N.* Legal nihilism and legal idealism // Theory of State and Law: a textbook // ed. N. Matuzova and AV Malko. М., 2007.
6. *Agibalova E.N.* Legal Culture in Russia at the turn of the century (Review All-Russian scientific-theoretical conference) // State and Law. In 2001. Number 10.
7. *Krygina, I.A., Krygin, S.S.* pravovospitatelnym management process in today's conditions: the search for the optimal model // "Black holes" in the Russian legislation., 2009. №1.