



АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ГРАЖДАНСКОГО ПРАВА

Н.Н. Агафонова*

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СВЕТЕ ПОСЛЕДНИХ РАЗЪЯСНЕНИЙ ВЕРХОВНОГО СУДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Аннотация. Целью предлагаемой статьи является анализ новых разъяснений по применению законодательства о защите прав потребителей, прежде всего, Закона «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1, изложенных в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Необходимость такого анализа объясняется новизной указанных разъяснений, продиктованной как изменением самого законодательства, так и изменением правоприменительной практики. В раскрытии темы активно использовался метод сравнительного правоведения, который помогает глубже понять суть происходящих изменений.

В статье рассматриваются вопросы о распространении законодательства о защите прав потребителей на те или иные отношения; о защите права потребителей на качество товаров, работ, услуг, о различных формах ответственности обязанных перед потребителем лиц, а также другие вопросы. Статья будет интересна, прежде всего, лицам, занимающимся или интересующимся практическим применением законодательства о защите прав потребителей.

Ключевые слова: юриспруденция, защита прав потребителей, имущественное страхование, финансовая услуга, участие посредников, существенный недостаток товара, работы, услуги, технически сложные товары, уменьшение неустойки, штрафная неустойка, отказ от исполнения договора.

28 июня 2012 г. Пленум Верховного Суда РФ принял Постановление №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (далее в этой статье — Постановление от 28 июня 2012 г. или новое Постановление)¹. Данный судебный акт заменил действовавшее ранее Постановление Пленума Верховного суда РФ от 29 сентября 1994 г. №7 «О практике рассмотрения судами дел

о защите прав потребителей» (далее в этой статье — Постановление от 29 сентября 1994 г. или Постановление, утратившее силу)².

Целью предлагаемой статьи является анализ новых разъяснений по применению законодательства о защите прав потребителей, прежде всего, Закона «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1 (далее —

¹ Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. № 9.

² Российская газета. 1994. 26 ноября.

© Агафонова Надежда Николаевна

* Кандидат юридических наук, доцент кафедры гражданского и семейного права Московского государственного университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА)
[domisol@pochta.ru]

123995, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 9.



Закон О защите прав потребителей)³, данных Верховным Судом РФ.

Постановление, утратившее силу, содержало ряд положений, которые в первые годы действия Закона О защите прав потребителей были актуальными, например, положение о том, что суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином — предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций (п. 1 Постановления от 29 сентября 1994 г.).

Актуальность такого рода положений объяснялась новизной толкуемого Закона, нормы которого ещё не утвердились в правосознании. Теперь такие положения кажутся очевидными, поэтому не воспроизводятся в новом Постановлении. В тексте нового Постановления значительно сократилось число неоправданно объёмных цитат из гражданского кодекса РФ и Закона О защите прав потребителей.

Некоторые положения нового Постановления носят принципиально иной характер в сравнении со сложившейся судебной практикой, к таким положениям можно отнести позицию Верховного Суда РФ относительно того, распространяется ли действие Закона О защите прав потребителей на отношения по имущественному страхованию.

В обзоре судебной практики Верховного Суда РФ от 28 мая 2008 г.⁴ на вопрос: «Применяется ли Закон РФ О защите прав потребителей к правоотношениям, вытекающим из договоров имущественного страхования?», был дан отрицательный ответ. Однако этот ответ не был надлежаще обоснован и противоречил преамбуле Закона о защите прав потребителей, установившей субъектный состав правоотношений, на которые распространяется действие названного Закона.

Если одной стороной страхового правоотношения является страхователь-гражданин, страхующий имущество, используемое исклю-

чительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой стороной — страховщик, т.е. организация, оказывающая возмездные финансовые услуги, то эти отношения должны входить в предмет регулирования Закона о защите прав потребителей.

Верховный Суд РФ признал этот факт, перечислив в п. 2 нового Постановления договор страхования, как личного, так и имущественного, среди других договоров, из которых возникают отношения с участием потребителей.

Практически ни у кого не возникало сомнения в том, что к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей.

Иначе обстояло дело с медицинскими услугами, оказываемыми в рамках обязательного медицинского страхования. По поводу их отнесения к предмету регулирования Закона О защите прав потребителей высказывались возражения, связанные с тем, что активным участником отношений по обязательному медицинскому страхованию является государство. Ведь обязательное медицинское страхование — это вид обязательного социального страхования, представляющий собой систему создаваемых государством правовых, экономических и организационных мер, направленных на обеспечение при наступлении страхового случая гарантий бесплатного оказания застрахованному лицу медицинской помощи за счет средств обязательного медицинского страхования в пределах территориальной программы обязательного медицинского страхования и в установленных Федеральным законом случаях в пределах базовой программы обязательного медицинского страхования⁵.

Эти сомнения Верховный Суд РФ разрешил в п. 9 нового Постановления, указав на то, что Закон О защите прав потребителей распространяется как на медицинские услуги в рамках добровольного, так и обязательного медицинского страхования.

Впервые в тексте нового Постановления даются понятия объектов правоотношений с участием потребителей: понятия товаров, работ, услуг. В частности, под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных

³ Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. №15. Ст.766.

⁴ Бюллетень Верховного Суда РФ. 2008. №8.

⁵ Статья 3 Федерального Закона от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» //СЗ РФ. 2010. №49. Ст. 6422.



средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.).

Большая ясность внесена по вопросу о субъектном составе рассматриваемых правоотношений. Так, в свете разъяснений, данных Верховным Судом РФ в Постановлении от 28 июня 2012 г., руководствуясь нормами Закона О защите прав потребителей в беспорядке в целях защиты своих прав могут быть теперь потребители, заключившие предварительный договор; граждане, имеющие право на государственную социальную помощь и использующие в ходе ее реализации товары или услуги (Требования в этом случае предъявляются к изготовителю (продавцу) этих товаров, исполнителю услуг); потребители посреднических услуг на рынке сделок с недвижимостью (риэлтерских услуг, заключающихся, в частности, в подборе вариантов объектов недвижимости для их последующей купли-продажи, аренды гражданами для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, помощи в заключении указанными гражданами сделок по купле-продаже и иных сделок в отношении объектов недвижимости, организации продажи объектов недвижимости по поручению данных граждан).

Исходя из преамбулы Закона о защите прав потребителей, правами, предоставленными потребителю, пользуется не только гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий товары, работы, услуги, но и гражданин, который использует приобретенные, заказанные вследствие таких отношений товары, работы, услуги на законном основании. Среди таких лиц Постановление от 28 июня 2012 г. перечисляет наследников, а также лиц, которым вещь была отчуждена впоследствии. В этих случаях гражданин, ставший потребителем и желающий защитить свои права в суде или в отношениях с продавцом товара или исполнителем работ, должен доказать основание приобретения вещи. Это необходимо потому, что у суда, продавца или исполнителя есть обоснованное опасение, что с подобным требованием к ним может обратиться покупатель по договору купли-продажи или заказчик по договору на выполнение работ.

Закон О защите прав потребителей называет 6 субъектов, обязанных перед потребителем: продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченную организацию, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра.

Для расширения рынка сбыта многие субъекты предпринимательской деятельности пользуются услугами различных посредников, поэтому с ними приходится сталкиваться и потребителям. Это обстоятельство затрудняет защиту ими своих прав, так как продавцы, исполнители зачастую отказывают потребителям в удовлетворении их требований на том основании, что договоры заключались с посредниками или через посредников.

Верховный Суд РФ в пунктах 48-50 Постановления от 28 июня 2012 г. рассмотрел эту ситуацию и указал следующее: «Разрешая дела по искам о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов). По сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу ст. 37 Закона о защите прав потребителей, п. 1 ст. 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала). В случае возникновения споров о предоставлении услуг посредниками уплачиваемое им потребителями комиссионное вознаграждение, исходя из вышеназванных статей и ст. 15 ГК РФ, может рассматриваться как убыток потребителя, нанесенный на основного исполнителя (изготовителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

Следует иметь в виду, что обязанность потребителя по оплате оказанных ему услуг (товаров) считается исполненной с момента передачи им денежной суммы банку, кредитной организации, платежному агенту, банковскому платежному агенту (субагенту) или иной организации, оказывающей в соответствии с действующим законодательством РФ платежные услуги населению, в том числе с использованием электронных денежных средств. Исполнитель (продавец) не вправе отказывать потребителю в исполнении договора из-за ненадлежащих действий по исполнению этого договора посредником».

Пункт 50 названного Постановления, который здесь не цитируется, раскрывает особенности ответственности посредников и исполнителей при оказании туристских услуг.



Таким образом, из приведённых разъяснений видно, что участие посредника не освобождает исполнителя, продавца и других обязанных перед потребителем лиц от ответственности перед потребителем за нарушения прав потребителей.

Не освобождает от ответственности перед потребителем продавец или исполнитель, в качестве которых выступают индивидуальные предприниматели, также и тот факт, что прекратилось действие государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации. В этом случае потребитель вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара, выполнению работы, оказанию услуги (п. 19 Постановления от 28 июня 2012 г.).

Без преувеличения можно сказать, что основными правами потребителей являются: право потребителей на качество товаров, работ, услуг, связанное с ним право на безопасность указанных объектов, право на информацию. Для реализации первых двух прав важными являются понятия «недостаток», «существенный недостаток». Но, если понятие «недостаток» не нуждается в особом разъяснении, так как это любое несоответствие товара, работы, услуги обязательным требованиям, условиям договора, обычно предъявляемым требованиям и т.д. в таком разъяснении в целях единообразной судебной практики нуждается понятие «существенный недостаток», так как при его определении законодатель использует оценочные категории, такие, как «несоразмерные расходы», «несоразмерная затрата времени».

Под соразмерными расходами Верховный Суд РФ предлагает понимать расходы на устранение недостатка, приближенные к стоимости товара, работы, услуги, или превышающие стоимость самого товара, работы, услуги либо выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования. Под соразмерной затратой времени понимается время, превышающее установленный соглашением сторон в письменной форме и ограниченный сорока пятью днями срок устранения недостатка товара, а если такой срок соглашением сторон не определен, — время, превышающее минимальный срок, объективно необходимый для устранения данного недостатка обычно применяемым способом (п. 13 Постановления от 28 июня 2012 г.). В этом пункте Постановления раскрываются и другие признаки существенного недостатка.

В случае передачи потребителю товара ненадлежащего качества потребитель по своему выбору может потребовать либо соразмерного уменьшения покупной цены, либо безвозмездного устранения недостатка, либо возмещения расходов на устранение недостатка, либо замены товара, либо отказаться от исполнения договора купли-продажи, потребовав возврата покупной цены (ст. 503 ГК РФ, ст. 18 Закона О защите прав потребителей). Этими же нормами предусматриваются особенности реализации потребителем прав на замену товара или отказа от исполнения договора в отношении технически сложных товаров, перечень которых установлен Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. №924⁶.

Пунктом 7 этого Постановления к технически сложным товарам относятся системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины. По поводу этих товаров Верховный суд РФ разъясняет: требования граждан к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом с учетом его потребительских свойств в соответствии со ст. 469 ГК РФ (п. 39 Постановления от 28 июня 2012 г.).

Исходя из п. 5 ст. 18 Закона О защите прав потребителей, ст. 493 ГК РФ отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, чека безналичной оплаты услуг либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом, изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером. Эта норма не означает, однако, что потребитель, не имея никаких доказательств правомерности своего притязания, может требовать его удовлетворения. В подтверждение факта заключения договора и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания. В качестве доказательства заключения договора может выступать информация, извлекаемая из компьютерного учёта клиентов и договоров, ведущегося продавцом или исполнителем.

С учётом изменения процедуры расчётов Верховный Суд РФ разъясняет, что при дистанционных способах продажи товаров, заказа работ, услуг, когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата товара,

⁶ СЗ РФ. 2011. № 46. Ст. 6539.



работ, услуг осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств) (п. 43 Постановления от 28 июня 2012 г.).

Говоря об ответственности перед потребителем изготовителя, исполнителя, продавца и других обязанных лиц за нарушения требований Закона О защите прав потребителей, Верховный Суд РФ много внимания уделяет правилам начисления и взыскания неустойки, однако разъяснения по этому вопросу, в основном, соответствуют сложившейся судебной практике. Иначе сформулировано лишь положение о порядке применения ст. 333 ГК РФ.

В Постановлении, утратившем силу (п. 12), по этому вопросу говорилось следующее: «Суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения, интерес ответчика». Получалось, что суд и по своей инициативе мог уменьшить размер неустойки, впрочем, это вытекало и из текста самой ст. 333 ГК РФ.

В ГК РФ, учитывающем предполагаемые изменения (далее — ГК РФ в ред. Проекта) абз. 1 ст. 333 сформулирован следующим образом: «Если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе по заявлению должника уменьшить неустойку». Поэтому и в новом Постановлении (п. 34) разъяснение по данному вопросу выглядит несколько иначе: «Применение ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым».

Во-первых, суд по своей инициативе теперь не вправе рассматривать вопрос об уменьшении неустойки. Инициировать рассмотрение этого вопроса может только ответчик.

Во-вторых, Верховный Суд РФ не перечисляет никаких обстоятельств, которые могли бы послужить основанием для уменьшения неустойки. В качестве единственного такого обстоятельства будет выступать указанное в ст. 333 ГК РФ явное несоответствие подлежащей уплате неустойки последствиям нарушения обязательства. Думаю, что не основным, но факультативным обстоятельством, влияющим на размер уменьшения неустойки, могут служить активные действия ответчика, направленные на разрешение конфликта в добровольном порядке.

Представляется, что имущественное положение истца не может служить обстоятельством, учитываемым судом при разрешении вопроса об уменьшении неустойки, как это указывалось в Постановлении, утратившем силу, так как взыскание неустойки есть мера ответственности нарушителя, а не повод для улучшения имущественного положения потребителя. То же самое можно сказать об учёте заслуживающего уважения интереса ответчика.

Наряду с действием норм Закона О защите прав потребителей о неустойке, между потребителем и обязанным лицом может быть заключено соглашение о договорной неустойке, размер которой выше неустойки законной, или она будет установлена за нарушения, за которые Законом О защите прав потребителей неустойка вообще не установлена. В этом случае при обсуждении вопроса о снижении договорной неустойки должна будет применяться норма абз. 3 ст. 333 ГК РФ в ред. Проекта, конечно, при условии её надлежащего утверждения. Согласно этой норме снижение договорной неустойки, подлежащей уплате лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, допускается в исключительных случаях, когда будет доказано, что взыскание неустойки в предусмотренном договором размере может привести к получению кредитором необоснованной выгоды.

Как в цивилистической науке, так и в судебной практике неоднозначно решался вопрос о возможности одновременного взыскания как неустойки, так и процентов за пользование чужими денежными средствами. В п. 6 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 13, Пленума Высшего арбитражного Суда РФ № 14 от 8 октября 1998 г. «О практике применения положений ГК РФ о процентах за пользование чужими денежными средствами»⁷ в качестве общего правила предусматривалось, что кредитор вправе предъявить требование о применении одной из этих мер, не доказывая факта и размера убытков, понесенных им при неисполнении

⁷ Бюллетень Верховного Суда РФ. 1998. №12.



денежного обязательства, если иное прямо не предусмотрено законом или договором.

Применительно к отношениям с участием потребителей Верховный Суд РФ указал на следующий путь решения данной проблемы: «...в денежных обязательствах, возникших из гражданско-правовых договоров, предусматривающих обязанность должника произвести оплату товаров (работ, услуг) либо уплатить полученные на условиях возврата денежные средства, на просроченную уплатой сумму могут быть начислены проценты на основании ст. 395 ГК РФ. Неустойка за одно и то же нарушение денежного обязательства может быть взыскана одновременно с процентами, установленными данной нормой, только в том случае, если неустойка носит штрафной характер и подлежит взысканию помимо убытков, понесенных при неисполнении денежного обязательства» (п. 34 Постановления от 28 июня 2012 г.).

Пунктом 2 ст. 13 Закона О защите прав потребителей, как раз, и предусмотрена штрафная неустойка, если иное не установлено законом. Иное соотношение неустойки и убытков может быть предусмотрено специальными законами, например, законами в сфере энергоснабжения, транспорта, страхования и т.д. Согласно разъяснению, данному в п. 2 нового Постановления если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами РФ, содержащими нормы гражданского права, то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

Таким образом, применительно к отношениям с участием потребителей Верховным Судом РФ дано специальное разъяснение, отличающееся от общего. В этом разъяснении нашло отражение экономическое неравенство сторон и вытекающая из этого необходимость повышенной защиты прав потребителей.

Закон О защите прав потребителей ничего не говорит о взыскании неустойки с потребителя. Однако такая неустойка может быть предусмотрена договором, например, за несвоевременную оплату работы. В этом случае и на потребителя будут распространяться все разъяснения Верховного Суда РФ, касающиеся неустойки: о применении ст. 333, 395 ГК РФ.

При решении вопроса о компенсации потребителю морального вреда суды требовали доказательств причинения морального вреда, тем более, что в п. 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда»⁸ указывалось, что суду следует также устанавливать, чем подтверждается факт причинения потерпевшему нравственных или физических страданий. Но представить такие доказательства зачастую бывает нелегко. В этой связи очень важным для потребителей стало разъяснение п. 45 нового Постановления, согласно которому достаточным условием для удовлетворения иска о компенсации морального вреда является установленный факт нарушения прав потребителя.

Потребитель и сейчас, конечно, может предоставить справки, выписки о нахождении в стационаре, об обострении хронических заболеваний на фоне конфликта, например, с исполнителем работ, но эти доказательства будут иметь значение лишь для определения размера компенсации морального вреда, а не для возникновения самого права на такую компенсацию.

Завершая анализ разъяснений, данных Верховным Судом РФ по вопросу применения законодательства о защите прав потребителей, можно сказать, что рассмотренные в этой статье, а также другие положения Постановления от 28 июня 2012 г. №17 помогут судам, а также потребителям в разрешении многих спорных ситуаций, будут способствовать более быстрому и качественному рассмотрению судебных дел о защите прав потребителей.

Материал получен редакцией 19 февраля 2013 г.

⁸ Российская газета. 1995. 8 февраля.