

## **О разъяснении Верховным Судом Российской Федерации по практике применения Закона "О защите прав потребителей"**

28.06.2012 г. прошел Пленум Верховного Суда Российской Федерации, на котором было принято постановление №17 от 28.06.2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Принятие постановления направлено на единообразное применение судами положений законодательства в сфере защиты прав потребителей, повышение эффективности судебной защиты. В нем изложена позиция Верховного Суда РФ по ключевым вопросам, разрешение которых на практике вызывало определенную сложность в правоприменительной деятельности.

Согласно постановлению, законодательство о защите прав потребителей распространяется на отношения, одной из сторон которых выступает организация, либо индивидуальный предприниматель, а с другой - гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий, либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Положения законодательства о защите прав потребителей распространяются не только на граждан, заключивших непосредственно договоры, но и на граждан, которые используют приобретенные (заказанные) вследствие таких отношений товары (работы, услуги) на законном основании (по наследству, при отчуждении по договору).

Также защищены права граждан, заключивших сделки с гражданами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, при этом не принимаются во внимание довод, что граждане, осуществляющие данную деятельность, не являются предпринимателями.

Рассматриваемым законодательством подлежат защите права и законные интересы граждан по предоставлению медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского законодательства, а также граждан, имеющих право на государственную социальную помощь, использующих в рамках этого товары и услуги.

К отношениям, вытекающим из отдельных видов договорных отношений с участием потребителей, которые регулируются специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права, применяется Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон) в части, не урегулированной специальными законами.

Например, к таковым подпадают договоры участия в долевом строительстве, договор страхования, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения.

В случае, когда последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина не подпадают под действия главы III Закона, применяются его общие положения (ст. 39). В частности о праве граждан на предоставление информации (ст. ст. 8-9), об ответственности за нарушение прав потребителей (ст. 13), о возмещении вреда (ст. 14), компенсации морального вреда (ст. 15), об альтернативной подсудности (п. 2 ст. 17), об освобождении от уплаты госпошлины (п. 3 ст. 17).

Законодательство о защите прав потребителей может быть применено к отношениям, вытекающим из предварительного договора (ст. 429 ГК РФ), когда гражданин выражает намерения на возмездной основе заказать или приобрести в будущем товары (работы, услуги) для нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Определены отношения, не подпадающие под действия Закона. Так, граждане не вправе ссылаться на законодательство о защите прав потребителей, в случаях совершения нотариусом нотариальных действий, оказания гражданину профессиональной юридической помощи адвокатами.

Также граждане не могут ссылаться на законодательство о защите прав потребителей по спорам, связанным с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, вытекающими из их членства.

В целях единообразного понимания в постановлении даны разъяснения понятий товара, работы, услуги, в том числе финансовой, существенного недостатка товара (работы, услуги), недостатка технически сложного товара, указанных в законодательстве о защите прав потребителей.

Даны разъяснения по процессуальным особенностям рассмотрения судами дел о защите прав потребителей.

По субъектному составу иски, связанные с нарушением прав потребителей, могут быть поданы в суды общей юрисдикции гражданами РФ, иностранными гражданами и лицами без гражданства, (п. 1 ст. 11 ГК РФ, ст. 17 Закона, ст. 5, п. 1 ч. 1 ст. 22 ГПК РФ).

Этим же правом наделяются граждане, зарегистрированные в качестве индивидуального предпринимателя по сделкам, по которым они выступают качестве потребителя и совершенные ими исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности.

По общему правилу дела о защите прав потребителей по искам имущественного характера, не превышающих 50000 руб. подсудны мировым судьям. При цене иска превышающей указанную сумму, а также дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей, по требованиям имущественного характера, не подлежащего оценке, по требованиям о

компенсации морального вреда подсудны районному суду (ст. ст. 23,24 ГПК РФ).

Кроме граждан, иски по делам связанным с защитой прав потребителей могут быть поданы прокурором, федеральным органом исполнительной власти, уполномоченный осуществлять федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей и его территориальные органы, иные органы, в случаях, установленных законом, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей, имеющие статус юридического лица.

Данными органами могут быть заявлены требования в защиту неопределенного круга потребителей о признании действий ответчика противоправными или прекращении противоправных действий ответчика (ст. 46 Закона, ст. 1065 ГК). В соответствии со ст. 28 ГПК РФ данные иски подаются по месту нахождения ответчика.

Допускается обращение указанных органов в целях осуществления своей уставной деятельности, в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей) только при наличии их соответствующей просьбы, выраженной в жалобе, поданной в письменной форме, по правилам альтернативной подсудности (ч.7 ст. 29 ГПК РФ).

Данное положение позволяет гражданину, при невозможности по каким-либо причинам самостоятельно осуществлять защиту своих прав и законных интересов потребителя, обратиться в уполномоченный орган с соответствующим заявлением.

Роспотребнадзором, его территориальными органами могут быть поданы заявления в суды общей юрисдикции о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей), нарушение прав потребителей (п.п. 7 п. 4 ст. 40 Закона), по искам к изготовителю (продавцу, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру), поданным в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей ( ст. ст. 45, 46 ГПК РФ, ст. ст. 44, 45, 46 Закона).

В постановлении дано разъяснение относительно процессуального положения указанных органов, к которым относится Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальных органов).

Данные органы до принятия судом решения по делу могут вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле. В связи с тем, что они привлекаются к участию в деле судом в качестве уполномоченных органов, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу (ст. ст. 34,47 ГПК РФ), они не могут участвовать в процессе в качестве третьих лиц.

Граждане по своему выбору могут обратиться в суд с иском о защите прав потребителя, как по месту своего жительства или пребывания, либо по месту заключения или исполнения договора, либо по месту нахождения организации (ее филиала или представительства) или по месту жительства ответчика. В данном случае право выбора подсудности принадлежит заявителю.

Если между сторонами имеется соглашение о подсудности, то иск подается с учетом данного соглашения, при этом спор о подсудности между судами не допустим (ст. 33 ГПК РФ).

Исключения составляют иски, связанные с перевозкой груза, пассажира, багажа, буксировкой объекта внутреннего водного транспорта РФ, которые в соответствии с ч. 3 ст. 30 ГПК РФ подаются по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном законом порядке была предъявлена претензия.

Обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.

Несоблюдение обязательного претензионного порядка является основанием для возвращения искового заявления (п.1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ).

По спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор, которому в соответствии с п. 2 ст. 638 ГК РФ предоставлено право заключения от своего имени с третьими лицами договоры перевозки.

Важным являются разъяснения относительно способов защиты и восстановления нарушенных прав потребителей.

При рассмотрении данной категории дел следует учитывать, что законодательством РФ, а также договором может быть предусмотрена дополнительная ответственность, или более высокий ее размер.

Одним из основных способов защиты и восстановления нарушенных прав потребителей является возмещение понесенных убытков.

В соответствии с п. 2 ст. 15 ГК РФ под убытками следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждения его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения, наряду с другими убытками, упущенной выгоды в размере, не меньшем, чем полученные доходы.

Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности. При этом, убытки возмещаются сверх штрафных санкций (неустойки, пени, штрафа) и не освобождают лицо, нарушавшее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем.

В сфере защиты прав потребителей, помимо возмещения убытков, применяются штрафные санкции.

В соответствии со ст. 330 ГК РФ неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

В постановлении даны разъяснения относительно расчетов неустойки (пени).

Неустойка (пеня) в размере, предусмотренном ст. 23 Закона (1% от стоимости товара) взыскивается за каждый день просрочки, указанных в ст. ст. 20, 21, 22 Закона сроков исполнения выдвинутых потребителем требований.

Неустойка (пеня) в размере, предусмотренном п. 5 ст. 28 Закона (3% от цены выполнения работы, услуги) за нарушение установленных сроком начала и окончания выполнения работы, промежуточных сроков, а также новых сроков, назначенных потребителем за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до исполнения работы. По этим правилам определяется размер неустойки (пени) за нарушение предусмотренных ст. ст. 30, 31 Закона сроков устранения недостатков работы, (услуги).

Неустойка (пеня) в размере, установленном в п. 3 ст. 23-1 Закона (0,5% от суммы предварительной оплаты товара) взыскивается за каждый день просрочки со дня, когда по указанному договору должна была состояться передача товара, до дня удовлетворения требования потребителя. При этом сумма неустойки (пени) не должна превышать сумму предварительной оплаты товара.

Применение ст. 333 ГК РФ, предусматривающей уменьшение размера неустойки (пени) по делам о защите прав потребителей допускается в исключительных случаях по заявлению ответчика с обязательным изложением мотивов, по которым суд находит допустимым уменьшение размера неустойки.

Граждане по денежным обязательствам, возникшим из гражданско-правовых договоров, предусматривающих обязанность должника произвести оплату товаров (работ, услуг) либо уплатить полученные на условиях возврата денежные средства, вправе требовать начисление процентов на просроченную уплатой сумму (ст. 395 ГК РФ).

Размер процентов определяется существующей в месте жительства потребителя учетной ставкой банковского процента на день исполнения

денежного обязательства или его соответствующей части, а в случае рассмотрения дела в суде - исходя из учетной ставки банковского процента на день предъявления иска или на день вынесения решения.

При этом неустойка за одно и то же нарушение денежного обязательства может быть взыскана одновременно с процентами только в том случае, если неустойка носит штрафной характер и подлежит взысканию помимо убытков, понесенных при неисполнении денежного обязательства.

В случае причинения потребителю вреда жизни, здоровью или имуществу вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), непредоставления достоверной или полной информации о товаре, вред подлежит возмещению продавцом (исполнителем, изготовителем либо импортером) в полном объеме независимо от их вины (ст. ст. 1095-1097 ГК РФ, п. 3 ст. 12 и п. 1 ст. 14 Закона), кроме случаев, когда вред причинен вследствие непреодолимой силы, нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги), либо вред причинен третьими лицами (ст. 1098, 1221 ГК РФ, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 18 Закона).

Важным является разъяснение положения ст. 35 Закона, касающегося определения размера подлежащего возмещению вреда, причиненного потребителю полной или частичной утратой либо повреждением материала (вещи), переданного заказчиком исполнителю для выполнения работы. Согласно данной норме на исполнителя может быть возложена обязанность по возмещению потребителю двукратной стоимости утраченного или поврежденного материала (вещи) а также понесенных потребителем расходов.

Допускается освобождение исполнителя от ответственности за полную либо частичную утрату (повреждение) принятого от потребителя материала (вещи) только в случаях, если он предупредил потребителя об особых свойствах этого материала (вещи), которые могут повлечь его утрату или повреждение, либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

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, уполномоченной организацией, уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), поскольку потребитель в данном случае вправе ссылаться на свидетельские показания (п. 5 ст. 18 Закона).

Сложнее обстоит дело при дистанционных способах продажи товаров (заказа работ, услуг), поскольку в данном случае факт покупки может быть подтвержден лишь документально (выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п.).

В соответствии со ст. 15 Закона граждане по искам о защите прав потребителей вправе заявить требование о компенсации морального вреда. При этом, согласно разъяснениям, достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости, независимо от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки.

При удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом, которые не были удовлетворены в добровольном порядке, суд взыскивает ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (п. 6 ст. 13 Закона), кроме случаев, когда прекращается производство по делу в связи с добровольным удовлетворением ответчиком требований потребителя (ст. 220 ГПК РФ).

При подаче искового заявления в суд потребитель в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» и п. п. 2, 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ освобожден от уплаты госпошлины.