«Способы защиты прав потребителя»

Способы защиты гражданских прав предусмотрены в статье 12 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ или ГК) и в других статьях. Это признание права; восстановление положения, существовавшего до нарушения права; пресечение действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения; признание сделки недействительной и применение последствий ее недействительности; возмещение убытков; самозащита права, взыскание неустойки, компенсация морального вреда и др.

Выбор способа защиты зависит от двух обстоятельств - это специфика защищаемого права и характер правонарушения. При нарушении своих прав потребители могут использовать данные общие способы, а также специальные меры, предусмотренные в особенной части ГК по отдельным обязательствам и в Законе "О защите прав потребителей" (далее - Закон).

Потребители приобретают товары, пользуются результатами выполненной работы или оказанной услуги в личной, домашней, бытовой сфере. Контрагентами по потребительскому договору, как правило, являются профессиональные участники рынка. Потребители относятся к так называемой слабой стороне договора, что обусловливает необходимость более пристального внимания к восстановлению нарушенных потребительских прав и интересов.

Законодатель возлагает на сильную сторону договора повышенную ответственность за нарушение прав потребителей в виде достаточно высокой неустойки по Закону "О защите прав потребителей", а также путем возложения безвиновной ответственности (ст. 401 ГК).

В мотивировочной части одного из решений судов по этому поводу сказано, что законодатель установил повышенную ответственность за нарушение обязательств стороной, осуществляющей предпринимательскую, в том числе строительную, деятельность, распространил действие Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" на отношения по участию граждан в долевом строительстве многоквартирных домов и тем самым предоставил им право требовать возмещения штрафа и морального вреда за нарушение соответствующих обязательств.

Защита прав потребителей осуществляется в рамках охранительных правоотношений. Охранительное правоотношение призвано обеспечивать восстановление справедливости в отношениях с участием потребителей путем воздействия на имущественную сферу правонарушителя. Юридическая цель правоотношения состоит в обеспечении восстановления (защиты) нарушенного субъективного права потерпевшего лица или его интереса.

Восстановление нарушенного права в охранительном правоотношении достигается путем применения мер принуждения - это меры ответственности, меры защиты, меры самозащиты и меры оперативного воздействия. Все меры правового воздействия в гражданском праве реализуются только в рамках охранительных правоотношений.

Связь мер гражданско-правового принуждения и охранительного правоотношения состоит в том, что они служат защите гражданских прав. Их возникновение зависит от нарушения субъективного гражданского права, они основываются на охранительных нормах. Реализация мер принуждения не может быть вне рамок охранительного правоотношения. Представляется, что охранительное правоотношение можно именовать правоотношением по защите гражданских прав.

В настоящей статье способы защиты прав потребителей будут рассмотрены в ретроспективном (узком) смысле слова, которые реализуются после нарушения. В названии Закона "О защите прав потребителей" термин "защита" использован в широком смысле, охватывающем и регулятивные (обязательственные) отношения с участием потребителей. Примечательно, что регулятивных норм в нем значительно больше, чем охранительных правил, поэтому правильнее было бы назвать этот нормативный акт "О правах потребителей".

Основным способом защиты прав потребителей является возмещение убытков. Под убытками в соответствии с пунктом 2 статьи 15 ГК РФ следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права; утрату или повреждение 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 такие доходы.

Особенности применения рассматриваемой санкции разъяснены Верховным Судом РФ следующим образом: убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности. При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем.

При определении причиненных потребителю убытков суду в соответствии с пунктом 3 статьи 393 ГК РФ следует исходить из цен, существующих в том месте, где должно было быть удовлетворено требование потребителя, на день вынесения решения, если законом или договором не предусмотрено иное.

Учитывая это, при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, суд вправе удовлетворить требование потребителя о взыскании разницы между ценой такого товара, установленной договором купли-продажи, и ценой аналогичного товара на время удовлетворения требований о взыскании уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы.

В Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" сказано, что размер подлежащих возмещению убытков должен быть установлен с разумной степенью достоверности (п. 12).

Следующий способ - это взыскание неустойки. Данная мера ответственности является наиболее часто применяемым способом защиты прав потребителей за различные нарушения. Так, неустойка применяется за каждый день просрочки устранения недостатков товара и замены товара с недостатками либо за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, без ограничения какой-либо суммой.

Неустойка также применяется за каждое из следующих нарушений. Когда продавцом, изготовителем нарушены сроки устранения недостатков товара или сроки замены товара с недостатками, сроки соразмерного уменьшения покупной цены товара, сроки возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, сроки возврата уплаченной за товар денежной суммы, сроки возмещения убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, а также не выполнено либо несвоевременно выполнено требование потребителя о предоставлении во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами.

Неустойка взыскивается за нарушение установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги). Если исполнителем были одновременно нарушены установленные сроки начала и окончания работы (оказания услуги), ее этапа, неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение, однако ее сумма не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа, если цена отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) не определена договором.

Неустойка реализуется также в случае нарушения продавцом установленного договором купли-продажи срока передачи потребителю предварительно оплаченного товара за каждый день просрочки со дня, когда по указанному договору передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

После внесения изменений в ГК РФ закреплено правило об уменьшении неустойки только по заявлению должника, с чем можно согласиться. Кроме того, в ГК появились особые правила относительно договорной неустойки, снижение которой (в случае, если она подлежит 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. Данное предложение следует поддержать. Разработчики изменений в ГК РФ исходят в данном случае из принципа свободы договора. Кроме того, оно должно применяться только в предпринимательских отношениях.

Нормы статьи 333 ГК РФ при нарушении прав потребителей применяются в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

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 статьи 395 ГК. 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.

Далее в целях защиты прав потребителей суд применяет внедоговорное возмещение имущественного вреда и компенсацию морального вреда.

К ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вред вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге) привлекается продавец (исполнитель, изготовитель либо импортер). Вред возмещается в полном объеме независимо от их вины и независимо от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет. То есть основанием деликтной ответственности в таком случае является усеченный состав правонарушения (вред, противоправность, причинная связь).

В Германии такая ответственность подразделяется на четыре вида: за дефекты при производстве товара, за дефекты в конструкции товара, за ошибки в инструкциях и руководствах по эксплуатации и за дефекты, которые выявляются лишь по мере развития технологий .

В соответствии со статьей 1097 ГК РФ вред возмещается, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги), а также независимо от того, когда был причинен вред, если в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен; потребитель не был предупрежден о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

При возмещении вреда, причиненного потребителю полной или частичной утратой либо повреждением материала (вещи), переданного заказчиком исполнителю для выполнения работы, установлена обязанность исполнителя возместить двукратную стоимость утраченного или поврежденного материала (вещи), а также понесенные потребителем расходы.

Суд вправе освободить исполнителя от ответственности за полную либо частичную утрату (повреждение) принятого от потребителя материала (вещи) только в случаях, если он предупреждал 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).

Потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в статье 4 Закона о защите прав потребителей, при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю.

В упомянутом выше Обзоре Верховного Суда России по поводу применения этой санкции сказано, что в силу статьи 15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

С учетом сказанного в целях наиболее полного восстановления нарушенных прав и интересов потребителей целесообразно в законодательстве вводить жесткую ответственность, например увеличивать размер неустойки.

Кроме того, в некоторых наиболее чувствительных сферах гражданского оборота осуществлять государственное регулирование отношений с участием потребителей, в частности в потребительском кредитовании и в области долевого участия в строительстве домов.

В деликтной ответственности в случае причинения вреда потребителю недостатками товаров, работ или услуг кроме обычных санкций в целях восстановления права в полном объеме использовать компенсацию морального вреда в высоком размере, следуя практике зарубежных правопорядков.

 Помощник прокурора района Васиченко Евгения Николаевна