

Ксения Олеговна Гущина

**Права потребителя при
покупке товара и
оказании услуг, или...**



Ксения Гущина

**Права потребителя при покупке
товара и оказании услуг, или
Потребитель всегда прав**

«Научная книга»

2009

Гущина К. О.

Права потребителя при покупке товара и оказании услуг, или
Потребитель всегда прав / К. О. Гущина — «Научная книга»,
2009

В целях оказания необходимой правовой помощи в разрешении различных ситуаций, которые преследуют практически каждого при покупке товаров, использовании результатов работ и оказанных услуг автором (опытным юристом) было написано предлагаемое практическое пособие. В пособии приведены основные критерии законодательства к поведению потребителя на рынке, сопровождаемые подробным комментарием автора, описываются действия потребителя в случаях нарушения его прав и законных интересов. Отдельное внимание автор уделяет способам защиты прав потребителей. В приложениях к книге приводятся образцы (заполненные) необходимых документов. Издание предназначено для широкого круга читателей.

Содержание

| | |
|--|----|
| Предисловие | 6 |
| Глава 1. Общие положения | 10 |
| 1. Место международных норм в системе национального права в сфере защиты прав потребителей | 10 |
| 2. Общественные отношения, регулируемые нормами Закона РФ «О защите прав потребителей» | 12 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 19 |

Ксения Гущина
Права потребителя при покупке
товаров и оказании услуг,
или Потребитель всегда прав

Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

Предисловие

В повседневной жизни мы сталкиваемся с покупкой, продажей товаров, потреблением различных услуг и оказанием работ. Для каждой из сторон это договор купли-продажи товара, оказания услуг или выполнения тех иных работ. При этом часто мы не замечаем или не обращаем внимания на то, что, приобретая товары или пользуясь теми или иными услугами, мы заключаем договоры. Заключаемые нами договоры, письменные или заключенные в устной форме, всегда носят гражданско-правовой характер. Каждое наше «движение» в данном случае сопровождается нормой закона, а если данной нормы нет, то нормами договора. Вследствие заключенного договора между сторонами возникают корреспондирующие гражданские права и обязанности. Об обязанностях, как правило, нам не устают напоминать продавец, изготовитель, исполнитель. Однако в данных ситуациях необходимо знать и свои права, дабы не допустить произвола со стороны продавца, исполнителя, производителя. Стоит отметить еще одну особенность заключаемых договоров между заинтересованными сторонами. Как указывалось выше, заключенный договор со стороны потребителя носит гражданско-правовой характер. Однако для продавца этот договор не является гражданско-правовым, а приобретает статус коммерческого договора. Коммерческий договор имеет также свои особенности, которые в первую очередь касаются ответственности сторон, а именно продавца, так как именно на данное лицо возлагается ответственность за ненадлежащий товар, за предоставленный товар ненадлежащего качества, за безопасность товара и др. Правила составления коммерческого договора, его особенности, форма закреплены нормами коммерческого права.

Исходя из вышесказанного, следует сделать вывод о том, что нормы, ограждающие и защищающие покупателей от неправомерных действий продавцов, изготовителей и исполнителей, содержит не только гражданское, но и коммерческое право.

Особенное внимание при рассмотрении положений о защите прав потребителей необходимо уделить специально принятому Закону РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с последующими изменениями и дополнениями. В названном Законе закреплена преамбула, во исполнение которой он действует. Согласно преамбуле Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Комментируя любой законодательный акт, логичнее начать с указания на те общественные отношения, которые регулируют нормы закона. Таким образом, нормы рассматриваемого Закона регулируют общественные отношения, возникающие между сторонами заключаемого договора; устанавливают преимущественные обязанности продавца, изготовителя, исполнителя и права потребителя на приобретение товаров (работ и услуг), отвечающих определенным требованиям (таким как надлежащее качество, безопасность товаров, услуг, работ для жизни, здоровья); определяет возможность защиты своих прав, а также механизм их реализации. В предыдущей редакции рассматриваемый Закон не учитывал такое понятие, как «право на приобретение товара (работ и услуг) надлежащего качества и безопасных для имущества потребителей и окружающей среды». Также Закон РФ «О защите прав потребителей» указывает, что теперь регулируются даже общественные отношения между потребителями и импортерами. В первую очередь это объясняется тем, что понятие «импортер» является новым для рассматриваемого Закона. Законодатель закрепил за потребителем возможность обращаться в случае

нарушения его прав и к импортеру, если потребитель не имеет возможности разрешить возникшую спорную ситуацию с продавцом (из-за его отсутствия), изготовителем (если он находится за границей и обращение к нему вызывает трудности). Имущество также должно быть безопасным как для окружающей среды (т. е. не наносить вреда той среде, где мы проживаем, не должно содержать те элементы, которые разрушают нашу атмосферу и т. д.), так и для имущества потребителя (т. е. используя приобретенный товар, мы должны быть уверены, что он никоим образом не сможет нанести вред нашему имуществу. Например, если мы приобретаем какое-либо средство для чистки, мы должны быть уверены, что средство очистит необходимую нам вещь без нанесения ей вреда).

В преамбуле также содержится перечень понятий, которые используются в тексте Закона РФ «О защите прав потребителей».

Рассмотрим данные понятия подробнее:

1) **потребитель** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) **изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

3) **исполнитель** – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

4) **продавец** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

5) **недостаток товара (работы, услуги)** – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

6) **существенный недостаток товара (работы, услуги)** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

7) **безопасность товара (работы, услуги)** – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

8) **уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель)** – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определен-

ные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

9) **импортер** – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

На практике предпринималась попытка обращения в Конституционный Суд РФ с признанием несоответствующих преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей», норм Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), Гражданского процессуального кодекса РФ (ГПК РФ) от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ правам граждан, закрепленных в Конституции РФ.

Определение Конституционного Суда РФ от 25 января 2007 г. № 28-О-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Балясовой Ольги Викторовны на нарушение ее конституционных прав пунктом 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации, пунктом 2 части первой статьи 390, статьей 443, частью третьей статьи 445 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и преамбулой Закона Российской Федерации “О защите прав потребителей”».

Гражданка Балясова О.В. обратилась в районный суд с требованием расторгнуть договор купли-продажи автотранспортного средства, взыскать стоимость автомобиля, неустойку, моральный вред.

Требования гражданки Балясовой О.В. судом были удовлетворены в полном объеме, а на нее соответственно было возложено обязательство по возврату автомобильного средства. Постановлением Президиума решение районного суда было отменено по следующим основаниям. Президиум исходил из того, что к отношениям с участием потребителей, вытекающим из договора розничной купли-продажи, положения Закона РФ «О защите прав потребителей» применяются в части, не урегулированной ГК РФ Федерации; в данном же случае подлежит применению п. 2 ст. 475 ГК РФ, согласно которому отказ от исполнения договора купли-продажи (что соответствует требованиям о расторжении договора) и замена товара могут иметь место только при наличии существенного нарушения требований к качеству товара.

В своей жалобе в Конституционный Суд Российской Федерации О.В. Балясова просит признать не соответствующими ст. 2, 8, 18, 19, 35, 45 и 46 Конституции Российской Федерации следующие законоположения: преамбулу Закона РФ «О защите прав потребителей» – как содержащую неопределенное понятие «существенный недостаток товара (работы, услуги)» и тем самым допускающую произвольное определение того, является ли недостаток товара существенным; п. 2 ст. 475 ГК РФ о последствиях передачи товара ненадлежащего качества – как не позволяющий потребителю отказаться от исполнения договора купли-продажи в случае отсутствия существенного недостатка товара; п. 2 ч. 1 ст. 390 ГПК РФ о полномочиях суда надзорной инстанции – как не позволяющий истцу при направлении дела на новое рассмотрение в определенной части менять основание иска в полном объеме, увеличивать или уменьшать размер исковых требований, заявлять ходатайства в полном объеме; ст. 443 и ч. 3 ст. 445 ГПК РФ о повороте исполнения решения суда и порядке поворота исполнения решения суда судами апелляционной, кассационной или надзорной инстанции – как позволяющие взыскивать с потребителя денежные средства, полученные им на основании вступившего в законную силу судебного решения, при отсутствии его вины.

Конституционный Суд Российской Федерации, изучив представленные материалы, не находит оснований для принятия данной жалобы к рассмотрению.

Оспариваемые Балясовой О.В. законоположения сами по себе не могут рассматриваться как препятствующие реализации перечисленных в ее жалобе конституционных прав и свобод, поскольку направлены в том числе на защиту прав потребителей в случае продажи им товара ненадлежащего качества.

Кроме того, доводы, приведенные заявительницей в обоснование своей позиции, свидетельствуют о том, что фактически она выражает несогласие с вынесенными по ее делу судебными решениями, которыми за нею как за потребителем не было признано право на расторжение договора купли-продажи автомобиля в связи с отсутствием в нем существенных недостатков и произведен поворот исполнения решения суда.

На основании норм Закона РФ «О защите прав потребителей» в юридической литературе было выведено определение понятия «защита прав потребителей», которое рассматривается как официально установленные законом и другими нормативными документами правила, нормы, охраняющие потребителя, предотвращающие продажу ему некачественного товара, компенсирующие убытки потребителя от недобросовестной торговли¹.

¹ Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. М.: ИНФРА-М, 2006.

Глава 1. Общие положения

1. Место международных норм в системе национального права в сфере защиты прав потребителей

Закон РФ «О защите прав потребителей» является специализированным нормативным актом и, как правило, применяется сторонами договора при разрешении возникшего между ними спора. Если нормами рассматриваемого Закона возникшие отношения не урегулированы, применяются нормы гражданского права или иного специального законодательства, которое может вследствие применения аналогии права разрешить возникший вопрос. Стоит отметить, что основные принципы и начала потребительского рынка изложены в нормах Конституции Российской Федерации, которая была принята в 1993 г. В соответствии с нормами принятой Конституции РФ был изменен и Закон РФ «О защите прав потребителей». Однако Конституция РФ закрепила привилегированное положение международных норм, закрепленных в международных договорах и соглашениях, по отношению к национальному законодательству. Именно поэтому необходимо учитывать, что если нормами международного права предусмотрено иное, более благоприятное положение сторон, то применяются нормы международного права.

Во исполнение вышеуказанных норм Конституции РФ и специального российского законодательства постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 10 октября 2003 г. № 5 «О применении судами общей юрисдикции общепризнанных принципов и норм международного права и международных договоров Российской Федерации» было дано разъяснение о правильном применении норм международного права и национального законодательства при осуществлении правосудия. Так, согласно п. 8 названного постановления при осуществлении правосудия судам необходимо иметь в виду, что правила действующего международного договора Российской Федерации, согласие на обязательность которого было принято в форме федерального закона, имеют приоритет в применении в отношении законов Российской Федерации. Правила действующего международного договора Российской Федерации, согласие на обязательность которого было принято не в форме федерального закона, имеют приоритет в применении в отношении подзаконных нормативных актов, изданных органом государственной власти, заключившим данный договор. Судам при осуществлении правосудия следует исходить также из того, что согласно ч. 3 ст. 5 Федерального закона от 15 июля 1995 г. № 101-ФЗ «О международных договорах Российской Федерации» положения официально опубликованных международных договоров Российской Федерации, не требующие издания внутригосударственных актов для применения, действуют в Российской Федерации непосредственно. Для осуществления иных положений международных договоров Российской Федерации принимаются соответствующие правовые акты. К признакам, свидетельствующим о невозможности непосредственного применения положений международного договора Российской Федерации, относятся, в частности, содержащиеся в договоре указания на обязательства государств-участников по внесению изменений во внутреннее законодательство этих государств.

Наиболее важным международным документом в сфере защиты прав потребителей является Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. № 39/248, которая так и называется – «Руководящие принципы для защиты прав потребителей». Данный международный документ содержит перечень законных нужд потребителей, на выполнение которых должно быть направлено национальное законодательство государств:

- 1) защита потребителей от ущерба их здоровью и безопасности;

- 2) содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов;
- 3) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для компетентного выбора товара в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;
- 4) просвещение потребителей;
- 5) наличие эффективных процедур рассмотрения жалоб потребителей;
- 6) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность таких организаций высказывать свою точку зрения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы.

Таким образом, отдавая привилегированное положение нормам международного права над нормами национального права, наше государство стремится обеспечить бесперебойное выполнение возложенных на него обязательств мировым сообществом по защите и охране прав и законных интересов каждого гражданина и человека в отдельности и общества в целом.

2. Общественные отношения, регулируемые нормами Закона РФ «О защите прав потребителей»

Если нормами международного договора или соглашения не предусмотрены нормы, регулирующие те или иные отношения, то, конечно, применяются нормы национального государства.

Защита прав, свобод и законных интересов гражданина относится к совместному ведению Российской Федерации и субъектов Российской Федерации согласно ст. 71 Конституции РФ, а поэтому органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации не имеют права устанавливать правила продажи продукции.

Рассмотрим пример из судебной практики.

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 3 мая 2006 г. № 39-Г06-29.

Постановлением главы администрации Курской области утверждены Правила продажи и использования пиротехнических изделий развлекательного характера на территории Курской области, пунктом 2 указанных Правил предписано: «Продажа пиротехнических изделий развлекательного характера должна осуществляться с 25 декабря по 15 января при проведении новогодних и рождественских праздников.

В отдельных случаях при проведении государственных и иных праздников может быть разрешена торговля пиротехническими изделиями развлекательного характера в сроки, устанавливаемые органами местного самоуправления».

Ш., в отношении которого был составлен протокол об административном правонарушении за нарушение п. 2 указанных Правил, просит признать приведенную норму недействующей по основаниям противоречия ее федеральному законодательству – ст. 1, 2 и 454 ГК РФ, Закону РФ «О защите прав потребителей», из которых следует, что вопросы оборота товаров (в частности, продажи) регулируются только ГК РФ, федеральным законодательством и иными правовыми актами Российской Федерации, а оспариваемая норма нарушает его права на свободную реализацию пиротехнических изделий.

Гражданин Ш. обратился в суд с требованием о признании незаконным вынесенного протокола и отмене решения суда.

Удовлетворяя заявление Ш., суд сделал вывод, что оспариваемая правовая норма органа государственной власти субъекта РФ нарушает права заявителя, поскольку ограничивает самостоятельность хозяйствующего субъекта и право на продажу товара (пиротехнических изделий), устанавливая режим работы продавца, и противоречит ГК РФ (п. 2 ст. 1, п. 1 ст. 2, ст. 3, 454), Закону РФ «О защите прав потребителей» (ст. 1 и 26), Закону РСФСР от 22 марта 1991 г. № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках» (п. 1 ст. 7), Правилам продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 (п. 3).

Выводы суда являются правильными, основанными на установленных обстоятельствах дела, соответствуют материальному закону и не опровергаются доводами кассационной жалобы, которые аналогичны заявленным в суде первой инстанции. Упомянутые выше нормы федерального законодательства подробно приведены в решении суда и получили верное толкование.

Довод кассационной жалобы о том, что постановление главы администрации Курской области регулирует правила продажи и использования пиротехнических изделий развлекательного характера и принято в целях обеспечения безопасности граждан Курской области, предотвращения пожаров на территории субъекта и упорядочения торговли, т. е. в целях защиты прав и свобод человека и гражданина, что относится к совместному ведению Рос-

сийской Федерации и ее субъектов, не убедителен, поскольку гражданское законодательство в силу п. «о» ст. 71 Конституции РФ и ст. 3 ГК РФ находится в ведении Российской Федерации и состоит из ГК РФ, иных федеральных законов. Гражданско-правовые отношения могут также регулироваться указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ, министерства. Иные федеральные органы исполнительной власти могут издавать акты, содержащие нормы гражданского права. Однако такое право не предоставлено органам исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

В отношении купли-продажи и использования пиротехнических изделий развлекательного характера не установлено ограничений постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», Законом РСФСР «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках».

То обстоятельство, что на федеральном уровне не установлен специальный порядок купли-продажи пиротехнических изделий развлекательного характера, не позволяет субъекту РФ осуществлять опережающее правовое регулирование предмета, относящегося к гражданскому законодательству.

В целях единообразного понимания норм, закрепленных в Законе РФ «О защите прав потребителей», а также для быстрой защиты и наиболее эффективного рассмотрения дел судами Пленумом Верховного Суда РФ было издано постановление от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», которое в свою очередь дает более широкий перечень общественных отношений, регулируемых Законом РФ «О защите прав потребителей». К ним относятся отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, – с другой стороны.

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п. 2 ст. 676 ГК РФ); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (п. 12 постановления Пленума Верховного Суда РФ «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»).

Кроме того, отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин,

и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, помимо норм ГК РФ, регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки, энергоснабжения), то к отношениям, вытекающим из таких договоров, Закон РФ «О защите прав потребителей» может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону.

Как следует из материалов дела, Территориальное управление Министерства по анти-монопольной политике и поддержке предпринимательства провело проверку страховой деятельности филиала «Домес+» муниципального предприятия Страховая организация «Городская больничная касса "Кемерово"», в ходе которой было установлено, что в филиале «Домес+» отсутствует полная и достоверная информация по комплексному личному страхованию, имеются нарушения в заполнении страховых полисов, о чем была составлена справка.

По результатам проверки на основании решения ТУ ГАК РФ было выдано предписание филиалу «Домес+» о прекращении нарушений прав потребителей.

Довод истца о том, что правоотношения, основанные на договорах страхования, не регулируются законодательством о защите прав потребителей и поэтому действия ТУ ГАК РФ незаконны, кассационной инстанцией не принимается, поскольку он был исследован судом первой и апелляционной инстанций и ему была дана надлежащая правовая оценка.

Апелляционная инстанция обоснованно указала, что наряду с ГК РФ (глава 48), Законом РФ от 28 июня 1991 г. № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» к отношениям, возникающим между страховыми организациями и гражданами по добровольному медицинскому страхованию, применяется также Закон РФ «О защите прав потребителей», поскольку согласно договору добровольного медицинского страхования и Правил добровольного медицинского страхования, утвержденных директором МУП «ГБК "Кемерово"» 23.10.97, объектами страхования являются имущественные интересы, связанные с возмещением затрат по предоставлению медицинских услуг в объеме страховой медицинской программы, и страховая услуга оказывается на возмездной основе.

Исходя из смысла Закона РФ «О защите прав потребителей» под услугами понимается деятельность исполнителя, не оставляющая материального результата, полезный результат которой используется гражданами-потребителями для удовлетворения их личных бытовых нужд.

Следовательно, ТУ ГАК РФ действовало в соответствии и на основании Закона в пределах своих полномочий².

При этом необходимо учитывать, что специальные законы, принятые до введения в действие части второй ГК РФ, применяются к указанным правоотношениям в части, не противоречащей ГК РФ и Закону РФ «О защите прав потребителей».

Закон РФ «О защите прав потребителей» распространяется даже на такие отношения, которые возникают при участии в долевом строительстве.

Как видно из материалов дела, на основании договоров о переуступке права требования стороной по договорам долевого участия в строительстве жилья, заключенным обществом с рядом предприятий города, становятся физические лица.

Основанием возбуждения производства по делу о нарушении законодательства о защите прав потребителей послужило обращение жильцов дома, в котором указывалось, что общество как сторона по договору долевого участия в строительстве жилья уклоняется от устранения строительных недостатков, выявленных в процессе эксплуатации дома.

² Постановление Федерального Арбитражного Суда Западно-Сибирского округа от 17 мая 1999 г. № Ф04/948-233/А27-99.

По результатам рассмотрения обращения жильцов решением ВТУ МАП общество признано совершившим нарушение ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей», выразившееся в отказе устранить недостатки, обнаружившиеся в процессе эксплуатации строения жильцами. На основании этого решения ВТУ МАП вынесло в адрес истца предписание об устранении недостатков, выявленных при эксплуатации дома.

Суд первой инстанции сделал вывод о том, что договоры между истцом и гражданами регулируют отношения сторон по совместному строительству жилого дома, т. е. объединение указанных лиц связано с участием каждого в достижении общей цели, а заключенные между ними сделки согласно ст. 1041 ГК РФ являются разновидностью договора простого товарищества.

В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 30 ноября 1994 г. № 52-ФЗ «О введении в действие части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом РФ «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами. Заключая такие договоры, граждане преследуют исключительно личные бытовые цели приобретения жилья, а не ведения совместной деятельности или инвестирования своих средств.

Несмотря на название договоров – на долевое участие в строительстве, судам следовало учесть их правовую природу, а также следующие нормативные положения.

Согласно ст. 1 Федерального закона от 25 февраля 1999 г. № 39-ФЗ «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений» инвестициями называются денежные средства, ценные бумаги, иное имущество, в том числе имущественные права, иные права, имеющие денежную оценку, вкладываемые в объекты предпринимательской и (или) иной деятельности в целях получения прибыли и (или) достижения иного полезного эффекта.

Исходя из содержания и смысла договоров, представленных в деле, жилое помещение (квартира) объектом предпринимательской деятельности в целях извлечения прибыли не является. Такие договоры по своей природе инвестиционными не являются.

Кроме того, в договорах о долевом участии в строительстве отсутствуют условия, предусматривающие ведение сторонами совместной деятельности, соединение вкладов участников совместной деятельности. Из текста договоров не следует, что стороны заключили соглашение для достижения общей цели посредством ведения совместной деятельности. Гражданин, заключивший договор, преследует цель получения квартиры, а общество – получения денежных средств за переданную гражданину квартиру.

В соответствии со ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» недостатки выполненной работы (оказанной услуги), обнаруженные в ходе выполнения работы (оказания услуги), должны быть устранены в разумный срок, назначенный потребителем.

Недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены в течение 20 дней со дня предъявления требования потребителем, если более короткий срок не установлен договором (соглашением сторон) при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг)³.

В некоторых случаях при заключении договора купли-продажи товара, выполнения работ или оказания услуг сторонами (как правило, продавцом, изготовителем, исполнителем) устанавливаются свои правила, которые применяются при наличии той или иной ситуации. В данном случае необходимо иметь в виду, что данные правила не должны противоречить

³ Постановление Федерального Арбитражного Суда Северо-Западного округа от 27 февраля 2002 г. № А13-5177/01-19.

основным принципам защиты прав потребителей и основному законодательству, а также не должны никоим образом ущемлять права потребителей. В случае ущемления прав потребителей установленными правилами договора продавец, изготовитель, исполнитель будут нести ответственность в соответствии с нормами российского законодательства, а условия договора, содержащие данные правила, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у последнего возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в полном объеме (п. 14 постановления Пленума Верховного Суда РФ «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»).

ОАО «Владимирские коммунальные системы» (далее – Общество) обратилось в арбитражный суд с заявлением о признании незаконным и отмене постановления Территориального управления Роспотребнадзора (далее – Управление) о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ, т. е. за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Общество не согласилось с принятыми судебными актами суда первой и апелляционной инстанций и обратилось в Федеральный арбитражный суд округа с кассационной жалобой.

Заявитель считает, что суд применил не подлежащий применению Закон РФ «О защите прав потребителей», вследствие чего сделал неправильный вывод о правах и обязанностях сторон по договору энергоснабжения и т. д.

Представитель Общества в судебном заседании поддержал доводы, изложенные в жалобе, а также представил дополнительные доводы к кассационной жалобе, в которых указал на неприменение судом п. 2.4.3 Методических рекомендаций по техническому расследованию и учету технологических нарушений в системах коммунального энергоснабжения и работе энергетических организаций жилищно-коммунального комплекса, утвержденных Приказом Госстроя России от 20 августа 2001 г. № 191 и согласованных с Госэнергонадзором Минэнерго России 9 июня 2001 г. № 32-01-04/61; пятого раздела Свода правил «Проектирование и монтаж электроустановок жилых и общественных зданий СП 31-110-2003»; Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утв. постановлением Госстроя РФ от 27 сентября 2003 г. № 170.

Общество полагает, что поскольку для потребителей третьей категории по степени обеспечения надежности электроснабжения жилых домов (при наличии вины персонала предприятия электрических сетей в перерыве электроснабжения) возможен перерыв электроснабжения на срок более 24 ч, то в рассматриваемом случае (при отсутствии доказательств, свидетельствующих о том, что гражданин К. проживает в доме, относящемся к потребителю третьей категории по степени обеспечения надежности электроснабжения) Общество привлечено к административной ответственности неправомерно.

Как следует из материалов дела, Управление рассмотрело жалобу гражданина К. на заключенный с ним Обществом договор энергоснабжения и установило, что данный договор (в части срока устранения недостатков в подаче электроэнергии энергоснабжающей организацией) противоречит действующему законодательству в области защиты прав потребителей.

Усмотрев в действиях Общества признаки правонарушения, ответственность за которое установлена в ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, должностное лицо административного органа вынесло определение о возбуждении дела об административном правонарушении и проведении административного расследования, по окончании которого в отношении нарушителя составлен протокол.

Общество не согласилось с принятым постановлением и обжаловало его в арбитражный суд.

Арбитражный суд области пришел к выводу о наличии в действиях Общества состава вменяемого правонарушения, в связи с чем отказал в удовлетворении заявленного требования.

Принимая решение, суд руководствовался п. 5 ст. 4 и ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 1.4 и 2.7 Правил предоставления коммунальных услуг, п. 4.12, 4.12.1, 4.12.3, 4.13.1 Государственного стандарта РФ ГОСТ Р 51617-200 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия» (принятым постановлением Госстандарта РФ от 19 июня 2000 г. № 158-ст), распоряжением Государственной жилищной инспекции администрации области «Об утверждении перечня допустимых отклонений качества коммунальных услуг».

Рассмотрев кассационную жалобу, Федеральный арбитражный суд не нашел оснований для ее удовлетворения.

В силу п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Ответственность за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, установлена в ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

В рассматриваемом случае Обществу вменяют в вину включение в договор энергоснабжения п. 4.1.3, согласно которому устранение электроснабжающей организацией выявленных абонентом недостатков в подаче электроэнергии производится в разумные сроки, но не более 5 дней с момента обнаружения недостатков.

Отношения между исполнителями и потребителями услуг по электроснабжению регламентированы в Правилах предоставления коммунальных услуг, в соответствии с п. 1.4 которых системы предоставления услуг должны быть в постоянной готовности к обслуживанию потребителей, за исключением времени перерывов: для проведения ремонтных и профилактических работ; на межотопительный период для систем отопления (устанавливаются исполнителем исходя из климатических условий); в связи со стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями, не зависящими от исполнителя и ресурсоснабжающих предприятий.

В соответствии с п. 4.12 ГОСТа «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия» потребительские свойства и режим оказания услуг, в том числе по предоставлению электрической энергии, должны обеспечивать безопасность потребления в количестве, необходимом потребителю для бытового потребления; непрерывность потребления.

Оказание услуг по предоставлению потребителям электрической энергии должно быть постоянным, за исключением времени перерывов для проведения ремонтных и профилактических работ; в связи со стихийными бедствиями и чрезвычайными ситуациями, не зависящими от исполнителей. Время перерыва в предоставлении электрической энергии потребителю при аварийных ситуациях не должно превышать при наличии одного источника питания 1 суток.

Руководствуясь приведенными нормами права, арбитражный суд области правильно квалифицировал включение Общества в договор энергоснабжения условия об устранении недостатков в подаче электроэнергии на срок не более 5 дней (что является нарушением обязательных требований к оказанию услуг по предоставлению электрической энергии) как ущемляющее права потребителей.

Ссылка заявителя на Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда и Методические рекомендации по техническому расследованию и учету технологических нарушений в системах коммунального энергоснабжения и работе энергетических организаций жилищно-коммунального комплекса несостоятельна, поскольку названные нормативные

акты являются ведомственными, изданными во исполнение законов и актов Правительства, которые они не вправе изменять или дополнять.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.