

Н.В. Бугаенко, М.В. Кратенко

# СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ГРАЖДАНСКИМ ДЕЛАМ. СПОРЫ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

- долевое строительство
- потребительское кредитование
- добровольное страхование имущества
- туристическое обслуживание
- медицинские услуги
- риэлторские услуги
- коммунальные услуги

**ЮСТИЦ**  **ИНФОРМ**

Максим Кратенко

**Судебная практика по  
гражданским делам. Споры  
о защите прав потребителей:  
научно-практическое пособие**

«Юстицинформ»

2013

## **Кратенко М. В.**

Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей: научно-практическое пособие / М. В. Кратенко — «Юстицинформ», 2013

ISBN 978-5-7205-1194-4

В книге исследуются как общие вопросы применения законодательства о защите прав потребителей (субъектный состав отношений, действие закона во времени, система способов защиты прав потребителя), так и особенности защиты прав потребителей при заключении отдельных видов договоров: об участии в долевом строительстве, кредитного договора, добровольного страхования имущества, об оказании туристских услуг, медицинского обслуживания. Подробно проанализированы процессуальные аспекты рассмотрения данной категории споров: порядок предъявления исков, подсудность дел, распределение обязанностей по доказыванию, взыскание штрафа за отказ удовлетворить требования потребителя в досудебном порядке. Материал подготовлен с учетом последних изменений в законодательстве, а также опубликованных по состоянию на 23 мая 2013 г. обобщений практики Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда РФ. Книга может представлять интерес для судей, юристов и адвокатов, студентов и аспирантов юридических институтов (факультетов), представителей общественных организаций по защите прав потребителей.

ISBN 978-5-7205-1194-4

© Кратенко М. В., 2013

© Юстицинформ, 2013

## Содержание

Предисловие	6
Глава 1. Общая характеристика законодательства о защите прав потребителей	7
1.1. Основные категории законодательства о защите прав потребителей	7
1.2. Договоры с участием потребителей	14
1.3. Институт защиты прав потребителей в российском и зарубежном законодательстве. Европейские стандарты обеспечения прав потребителей	18
1.4. Правовые позиции Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей	22
Глава 2. Права потребителя: понятие, виды, гарантии осуществления	27
2.1. Право на информацию об исполнителе и о работах (услугах)	27
Конец ознакомительного фрагмента.	34

**Нелли Витальевна Бугаенко,  
Максим Владимирович Кратенко**  
**Судебная практика по гражданским делам.  
Споры о защите прав потребителей:  
научно-практическое пособие**

**Авторы:**

**Бугаенко Нелли Витальевна** – судья Красноярского краевого суда, председатель кассационного состава судебной коллегии по гражданским делам, член Научно-консультативного совета при Красноярском краевом суде, автор нескольких научно-практических работ и обобщений судебной практики по вопросам гражданского, семейного и жилищного права (§§ 3.3, 4.6);

**Кратенко Максим Владимирович** – судья Советского районного суда г. Красноярска, доцент кафедры гражданского права Сибирского федерального университета, кандидат юридических наук, член Научно-консультативных советов при Красноярском краевом суде и Третьем арбитражном апелляционном суде, автор нескольких научно-практических статей, монографий и практических пособий по вопросам применения договорного права, законодательства о страховании, законодательства о защите прав потребителей.

## Предисловие

Споры о защите прав потребителей традиционно имеют большой удельный вес в общем количестве дел, рассматриваемых судами общей юрисдикции и мировыми судьями.

Выход в свет информационного письма Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 13.09.2011 г. № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров», Обзора Верховного Суда РФ «Об отдельных вопросах судебной практики по применению законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012 г.) и, наконец, Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» способствовал качественному развитию данной категории дел. Жесткие рекомендации Пленума Верховного Суда РФ о недопустимости произвольного снижения размера неустойки, установленной законодательством о защите прав потребителей, указание на взыскание штрафа в пользу самого потребителя сделали споры о защите прав потребителей привлекательными для профессиональных юристов, адвокатов, правозащитных организаций. Количество общественных организаций по защите прав потребителей увеличилось в последние годы едва ли не вдвое. Продолжением вышеуказанной тенденции, свидетельствующей об усилении защиты прав и законных интересов граждан во всех сферах потребления, стало опубликование Верховным Судом РФ в январе 2013 г. Обзора по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 30.01.2013 г.).

При подготовке книги авторы постарались учесть последние изменения в законодательстве и правоприменительной практике.

В работе исследуются как общие вопросы применения законодательства о защите прав потребителей (понятийный аппарат, действие закона во времени, процессуальные особенности рассмотрения дел), так и особенности защиты прав потребителей при заключении отдельных видов договоров.

Анализ судебной практики выявил такую особенность, свойственную в большей степени предпринимательскому обороту, как желание придать устойчивость договорным отношениям. Для объективного восприятия данного феномена в книге приводятся примеры как «положительных», так и «отрицательных» решений по искам потребителей об оспаривании условий договоров (кредитного, страхования, участия в долевом строительстве и пр.).

Отдельный параграф книги посвящен «повторным» искам потребителей, которые нередко воспринимаются как злоупотребление правом со стороны потребителей и не получают правильного процессуального разрешения.

Участие в работе над книгой судей районного (городского) и краевого суда позволило обобщить опыт рассмотрения дел о защите прав потребителей не только в первой, но и в апелляционной, кассационной судебных инстанциях.

Авторы выражают признательность своим коллегам – судьям Советского районного суда г. Красноярск и Красноярского краевого суда за предоставленные примеры из личной практики, участие в обсуждении дискуссионных вопросов применения законодательства о защите прав потребителей.

# Глава 1. Общая характеристика законодательства о защите прав потребителей

## 1.1. Основные категории законодательства о защите прав потребителей

Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»<sup>1</sup> регулирует отношения между потребителем – 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 (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), осуществляющей импорт товара для его последующей реализации на территории России (импортер), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем) – с другой стороны.

Условием признания гражданина «потребителем» является приобретение им товаров исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. К последней приравниваются и те случаи, когда гражданин, не зарегистрированный в качестве предпринимателя, осуществляет на профессиональной основе какую-либо деятельность, приносящую доходы: занимается профессиональной фотосъемкой (например, церемоний бракосочетания и т. п.), оказанием платной юридической помощи, репетиторством по иностранному языку и пр.<sup>2</sup>

Если гражданин имеет статус индивидуального предпринимателя и приобретает товары (работы, услуги), которые могут быть использованы как для предпринимательской или иной профессиональной деятельности, так и для удовлетворения личных (бытовых) нужд гражданина (например, автомобиль, оргтехника, солярий, кредитные услуги), имеет значение то обстоятельство, какова преимущественная цель использования указанных товаров (услуг).

Н. обратилась в суд с иском к ООО «Д.» о снижении стоимости солярия, взыскании неустойки, убытков и компенсации морального вреда, ссылаясь на то, что заключила с ответчиком договор на поставку, сборку и установку солярия, оплатила по договору 250 000 руб. Ответчик нарушил срок поставки, доставил солярий другого цвета и некомплектный, инструкция по технической эксплуатации составлена на немецком языке.

Отказывая в принятии искового заявления, районный суд указал, что заявленные требования не связаны с удовлетворением личных, бытовых нужд истицы, поскольку солярий приобретен истицей в целях осуществления предпринимательской деятельности по оказанию косметологических услуг. Истица зарегистрирована в качестве индивидуального предпринимателя,

---

<sup>1</sup> СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140 (далее по тексту – Закон РФ «О защите прав потребителей»),

<sup>2</sup> Судебная практика некоторых зарубежных стран свидетельствует о более широком понимании фигуры потребителя. Например, во Франции к числу потребителей относят и тех, кто хотя и заключает договор купли-продажи в рамках своей профессиональной деятельности, но мало что понимает в приобретаемых товарах как покупатель (например, агент по недвижимости приобретает охранную сигнализацию для оборудования своего офиса и т. п.). Подробнее см.: Цвайгерт К., Кетц Х. Введение в сравнительное правоведение в сфере частного права: в 2-х тт. Том. 2. М.: Международные отношения, 2000. С. 35.

потому спорные отношения между сторонами, как вытекающие из экономической деятельности, подведомственны арбитражному суду. Определением судебной коллегии по гражданским делам Красноярского краевого суда от 10.12.2007 г. определение районного суда оставлено без изменения<sup>3</sup>.

В другом деле возник вопрос о применении законодательства о защите прав потребителей к кредитному договору, заключенному банком с заемщиком-гражданином. Учитывая, что заемщик имел статус индивидуального предпринимателя, а в договоре не были указаны цели кредитования, арбитражный суд пришел к выводу об отсутствии потребительских отношений.

Банк обратился в арбитражный суд с заявлением об оспаривании постановления территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях (КоАП РФ). По мнению административного органа, в кредитный договор, заключенный Банком с физическим лицом, включены условия, ущемляющие права потребителя на досрочное расторжение договора и на свободный выбор территориальной подсудности споров.

Судом установлено, что спорный кредитный договор не содержит указание на цель выдачи кредита, из его толкования прямо не следует, что кредит предназначен для удовлетворения потребительских нужд. Кроме того, лицо, заключившее с Банком кредитный договор, является индивидуальным предпринимателем. К заявке на получение кредита прилагалась анкета заемщика, включающая в себя информацию о виде бизнеса, опыте работы в бизнесе, адресе основного места бизнеса, стоимости товара, готовой продукции и сырья, находящихся в торговых точках, на складе и в производстве на день подачи заявки.

Между тем признаком состава административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, является заключение договора в потребительских целях. Административным органом не представлены доказательства того, что заемщик действовал в указанных целях. В отсутствие таких доказательств, учитывая содержание анкеты заемщика и его согласие на проведение Банком анализа бизнеса заемщика, суд не может сделать однозначный вывод о распространении на спорный кредитный договор норм Закона РФ «О защите прав потребителей».

С учетом изложенного и ввиду того, что возможной целью получения заемщиком – индивидуальным предпринимателем кредита является пополнение оборотных средств и малые инвестиции, суд на основании ч. 4 ст. 1.5 КоАП РФ истолковал неустранимые сомнения в виновности Банка, привлекаемого к административной ответственности, в его пользу и признал оспариваемое постановление незаконным по причине недоказанности административным органом наличия в действиях Банка объективной стороны вменяемого ему правонарушения<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Извлечение из Обзора Красноярского краевого суда от 01.05.2008 г. «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (составители – С.В. Асташов, Т.И. Гауе, М.В. Кратенко) // СПС.

<sup>4</sup> См.: Обобщение практики Арбитражного суда Красноярского края по делам об оспаривании решений о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ от 31.03.2008 г. (авторы – Е.В. Севастьянова, Д.Н. Майлова) // [www.krasnoyarsk.arbitr.ru](http://www.krasnoyarsk.arbitr.ru) (10 февраля 2013 г.).

В соответствии с разъяснением Верховного Суда РФ суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей в тех случаях, когда гражданин приобрел товары для удовлетворения нужд организаций (например, корреспондент приобрел фотокамеру для работы в издательстве, водитель приобрел реквизит, необходимый для переоборудования личного автомобиля в такси и т. д.)<sup>5</sup>.

В то же время потребителем услуги признается и тот гражданин, который пользуется услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услугой по перевозке, по размещению в гостинице во время командировки)<sup>6</sup>.

Под «потребителем» понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, пользующийся ими. Например, потребителем является как гражданин, который купил комплект мебели или сделал вызов такси, так и гражданин, который пользуется приобретенными предметами мебели или является пассажиром такси. Не будучи стороной договора, заключенного с продавцом (исполнителем), такой потребитель вправе заявлять внедоговорные требования: о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу недостатками товара, работы или услуги (§ 3 гл. 59 ГК РФ), о компенсации морального вреда.

Для наличия статуса потребителя в договоре о выполнении работ (оказании услуг) по ремонту или техническому обслуживанию какой-либо вещи не является определяющим наличие у заказчика-гражданина правомочий собственника в отношении данной вещи.

Д-ва обратилась в суд с иском к ООО «Автотехцентр-Сервис» о защите прав потребителей. Просила взыскать с ответчика неустойку за нарушение срока выполнения ремонта автомобиля, а также компенсацию морального вреда. В обосновании иска указала, что пользуется автомобилем на основании доверенности, обратилась к ответчику за проведением ремонта после ДТП по направлению страховой компании (в рамках страхового возмещения по договору КАСКО), однако ответчик произвел ремонт лишь спустя месяц после поступления денежных средств из страховой компании. Решением мирового судьи с/у № 79 в Советском районе г. Красноярска от 03.10.2012 г. в удовлетворении иска отказано с указанием на то, что истец не является собственником автомобиля и не правомочен заявлять соответствующие требования, связанные с проведением ремонта автомобиля, кроме того, не доказан факт нарушения срока при проведении ремонта: в материалах дела имеется заказ-наряд, подписанный истцом и ответчиком, согласно которому автомобиль передан для ремонта 05.05.2012 г., выдан истцу 07.05.2012 г.

Апелляционным определением Советского районного суда г. Красноярска от 23.01.2013 г. указанное решение оставлено в силе, с исключением из мотивировочной части вывода о том, что Д-ва не вправе заявлять требования, связанные с нарушением прав потребителя, поскольку не является собственником поврежденного автомобиля.

В качестве комментария к вышеизложенному примеру следует указать, что статус потребителя возник у Д-ой постольку, поскольку она выразила желание заключить договор с ООО «Автотехцентр-Сервис» о ремонте автомобиля, которым пользовалась на законном основании. Тот факт, что Д-ва не является собственником автомобиля и стороной по договору страхова-

---

<sup>5</sup> Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» // Российская газета. 1994. № 230. Утратило силу в связи с принятием постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17.

<sup>6</sup> См.: Разъяснения «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей», утв. приказом МАП РФ от 20.05.1998 г. № 160 // Российская газета. 1999. № 5–6.

ния (КАСКО), исключает возможность предъявления ею требований к продавцу автомобиля и страховой организации, однако не исключает право на предъявление претензий к исполнителю (ООО «Автотехцентр-Сервис»), с которым она вступила в самостоятельные договорные отношения. Ответчик вправе был отказать Д-ой в заключении договора бытового подряда (являющегося публичным договором) лишь по основаниям, прямо указанным в законе. В противном случае, то есть при необоснованном уклонении от заключения договора, Д-ва как потребитель вправе требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда.

Потребителем признается не только гражданин, уже заключивший договор купли-продажи товара, но и лишь выражающий намерение приобрести товар или заказать работу, услугу. Закон обязывает продавца (исполнителя) предоставлять покупателю (заказчику) всю необходимую информацию о потребительских свойствах товара (работы, услуги) и условиях его приобретения еще до заключения договора (ст. 495, 732 ГК РФ). В случае непредоставления потребителю всей необходимой информации об условиях приобретения товара или получения услуги, он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а также компенсации морального вреда (п. 1 ст. 12, ст. 15 Закона). Так, исполнитель, не предоставивший гражданину необходимую информацию об условиях пользования его услугами (кафе, гостиница, ночной клуб) и впоследствии отказавший гражданину в заключении договора без уважительных причин (под предлогом отсутствия свободных мест, неподходящего внешнего вида гражданина и пр.), несет ответственность, предусмотренную Законом о защите прав потребителей. Гражданин вправе потребовать возмещения убытков (например, транспортных расходов), компенсации морального вреда.

В качестве исполнителя выступает организация (индивидуальный предприниматель), выполняющие работу или оказывающие услугу потребителю на основании возмездного договора. Работы выступают предметом договора подряда (гл. 37). Услуги могут предоставляться потребителю на основании различных договоров: возмездного оказания услуг (гл. 39), перевозки (гл. 40), хранения (гл. 47), страхования (гл. 48), агентирования (гл. 52) и пр.

Отсутствие у гражданина, систематически выполняющего работы и услуги по заказам других граждан (или организаций) с целью извлечения прибыли, регистрации в качестве индивидуального предпринимателя также не исключает возможность применения к сделкам данного гражданина законодательства о защите прав потребителей<sup>7</sup>. При отсутствии в деятельности гражданина указанных выше признаков предпринимательской деятельности к сделкам данного гражданина с другими гражданами могут применяться общие положения ГК РФ о соответствующем виде договора (§ 1 гл. 30 ГК РФ о купле-продаже, § 1 гл. 37 ГК РФ о договоре подряда).

С учетом легального определения исполнителя, нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» не применяются к спорам между гражданами и адвокатами, независимо от цели обращения гражданина за юридической помощью<sup>8</sup>. Исполнителем признается индивидуальный предприниматель или организация (юридическое лицо). Стороной же соглашения об оказании юридической помощи всегда выступает конкретный адвокат или несколько адвокатов, но не какое-либо адвокатское образование (п. 2 ст. 25 Федерального закона «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации»), К указанным спорам не применяются даже общие положения Закона РФ «О защите прав потребителей» – об альтернативной подсудности, освобождении гражданина от уплаты государственной пошлины, об ответственности продавца (исполнителя) в форме компенсации морального вреда.

---

<sup>7</sup> Пункт 12 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. № 9.

<sup>8</sup> Пункт 6 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. № 9.

Общество по защите прав потребителей Красноярского края, действуя в интересах потребителя, обратилось с иском к адвокату В. о возмещении убытков. Определением Железнодорожного районного суда г. Красноярска от 23.11.1998 г. обществу было отказано в принятии искового заявления на основании п. 7 ст. 129 ГПК РСФСР, как поданного с нарушением правил подсудности (заявление подано по месту жительства потребителя). Отказ в принятии искового заявления суд мотивировал следующим образом: «... адвокат оказывает юридическую помощь, а не услугу, и к адвокатской деятельности не применяются положения Закона РФ «О защите прав потребителей», включая правила об альтернативной подсудности»<sup>9</sup>.

В последующем по запросу общества (относительно применения законодательства о защите прав потребителей к адвокатским услугам) Министерством РФ по антимонопольной политике было дано следующее разъяснение: поскольку за ненадлежащее выполнение своих профессиональных обязанностей перед доверителем адвокаты несут дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством об адвокатуре, их деятельность по защите прав и законных интересов граждан не входит в сферу регулирования Закона РФ «О защите прав потребителей».

Договор с юристом без адвокатского статуса (или юридической фирмой) может считаться потребительским в том случае, если юрист оказывает гражданину помощь в защите прав и законных интересов, не связанных с предпринимательской деятельностью: семейных, наследственных, жилищных и пр.<sup>10</sup>.

Законодательство о защите прав потребителей также не применяется к спорам между гражданами и лицами (учреждениями), выполняющими публичные функции: нотариусами, государственными регистраторами, лицензирующими органами, органами ГИБДД и т. д. В случае, если указанные выше лица незаконно отказали гражданину в совершении того или иного действия (нотариального, регистрационного и пр.) либо допустили нарушение закона при осуществлении публичных функций, гражданин вправе обжаловать соответствующее незаконное действие (бездействие) в порядке, предусмотренном гл. 25, гл. 37 Гражданского процессуального кодекса РФ. Если вследствие незаконных действий (бездействия) гражданину был причинен вред, он вправе предъявить иск о его возмещении по правилам гл. 59 ГК РФ.

Не являются потребительскими отношения, связанные с участием граждан в деятельности юридических лиц (жилищного, жилищного накопительного или иного потребительского кооператива, садоводческого некоммерческого товарищества и пр.) и приобретением в собственность определенного имущества после полной выплаты пая (например, жилого помещения). В то же время, если указанные юридические лица оказывают своему участнику (гражданину) какие-либо услуги за вознаграждение, то в этой части можно говорить о потребительских отношениях.

Так, в соответствии с п. 3 ст. 16 Федерального закона от 30.12.2004 г. № 215-ФЗ «О жилищных накопительных кооперативах»<sup>11</sup> к отношениям, которые не связаны с членством граждан в кооперативе и возникают из возмездных гражданско-правовых договоров, заключаемых кооперативом с его членами, применяются правила, установленные законодательством о защите прав потребителей.

---

<sup>9</sup> В соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ нарушение правил о подсудности споров является основанием для возврата искового заявления.

<sup>10</sup> Подробнее см.: Кратенко М.В. Договор об оказании юридической помощи. М.: Статут, 2006. С. 95–96.

<sup>11</sup> СЗ РФ. 2005. № 1 (ч. 1). Ст. 41.

Аналогичная ситуация складывается, если товарищество собственников жилья оказывает своим членам (собственникам помещений) услуги по содержанию общего имущества многоквартирного дома, услуги по охране общественного порядка и средств личного транспорта на придомовой территории, либо в случае оказания садоводческим товариществом своим членам услуг по снабжению электрической энергией садовых домов и земельных участков.

В. обратилась в суд с иском к СНТ «Солнечная поляна» об обязанности восстановить подачу электроэнергии на земельный участок и компенсации морального вреда. Требования мотивировала тем, что является собственником указанного земельного участка в СНТ «Солнечная поляна». 01 августа 2010 г. между сторонами был заключен договор на оказание услуг по подаче электрической энергии в пределах потребляемой мощности. В нарушение условий указанного договора ответчик прекратил подачу электроэнергии. Решением Емельяновского районного суда Красноярского края от 01.08.2012 г. исковые требования В. удовлетворены частично: на ответчика возложена обязанность восстановить подачу электроэнергии, в иске о компенсации морального вреда истице отказано.

Судебной коллегией по гражданским делам Красноярского краевого суда указанное решение в части отказа В. в иске о компенсации морального вреда отменено, по делу вынесено новое решение – об удовлетворении исковых требований В., взыскании в ее пользу компенсации морального вреда в сумме 3000 руб. и штрафа в размере 1500 руб. Выводы суда первой инстанции об отсутствии нарушения личных неимущественных прав В. и необходимых оснований для взыскания компенсации морального вреда признаны ошибочными. Из материалов дела следует, что между истцом и ответчиком возникли потребительские отношения из договора от 01.08.2012 г. об оказании услуг по подаче электроэнергии. Поскольку ответчик ненадлежащим образом исполнял принятые на себя обязательства, истица В. как потребитель вправе требовать компенсации морального вреда (апелляционное определение Красноярского краевого суда от 31.10.2012 г. № 33-9551/2012).

В некоторых случаях в процессе исполнения услуги принимают участие несколько лиц. Тем не менее ответственным перед потребителем, как правило, признается лишь один из субъектов.

Так, участниками отношений по туристическому обслуживанию выступают турагент, туроператор, владелец отеля или иного средства размещения, перевозчик, что обусловлено комплексным характером туристского продукта. При этом договор об оказании туристских услуг заказчик (потребитель) заключает с турагентом или туроператором. В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» именно туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом (заказчиком туристского продукта) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Иными словами, туроператор отвечает перед туристом за действия (бездействие) всех третьих лиц, привлеченных к исполнению услуг, входящих в состав туристского продукта<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Подробнее о субъектах ответственности в обязательстве по оказанию туристских услуг см. § 4.5 книги.

Предоставление коммунальных услуг собственникам жилых помещений в многоквартирном доме обеспечивается за счет взаимодействия исполнителя (управляющей компании, товарищества собственников жилья, жилищного или иного специализированного потребительского кооператива) и многочисленных ресурсоснабжающих организаций (водоснабжающей, энергоснабжающей, газоснабжающей). Однако ответственность перед потребителем за своевременное и качественное предоставление коммунальных услуг несет прежде всего исполнитель<sup>13</sup>.

С учетом распространенности на практике агентских отношений, при которых потребитель взаимодействует с продавцом или изготовителем товара (исполнителем работы, услуги) не напрямую, а через его уполномоченного агента, в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 содержатся разъяснения относительно пределов ответственности агента перед потребителем (п. 48). В сделках с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу ст. 37 Закона РФ «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 от основного исполнителя (принципала). В случае возникновения споров о предоставлении услуг посредниками уплачиваемое им потребителями комиссионное вознаграждение, исходя из вышеуказанных статей и ст. 15 ГК РФ, может рассматриваться как убыток потребителя, отнесенный на основного исполнителя (изготовителя, продавца, уполномоченную организацию, импортера).

---

<sup>13</sup> См.: п. 7 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 307 (ред. от 21.07.2008 г.) // СЗ РФ. 2006. № 23. Ст. 2501.

## 1.2. Договоры с участием потребителей

При определении круга договоров, из которых могут возникать потребительские отношения, следует отталкиваться от двух посылок: возмездный характер договора и его направленность на удовлетворение личных (бытовых) нужд гражданина. При этом отсутствие в возмездном договоре условия о цене не препятствует применению к отношениям сторон законодательства о защите прав потребителей, если цена может быть определена в порядке ст. 424 ГК РФ об использовании цены, которая используется при сравнимых обстоятельствах при заключении аналогичных договоров.

С принятием постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 сфера применения законодательства о защите прав потребителей была несколько расширена (в сравнении с тем, как она определялась в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», приказе Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 20.05.1998 г. № 160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»<sup>14</sup>).

Ранее в примерный перечень договоров, из которых могут возникать отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, договор страхования включен не был. Более того, в постановлениях по конкретным делам Президиум Верховного Суда РФ высказался категорически против применения законодательства о защите прав потребителей к отношениям по договору имущественного страхования, объясняя это особой направленностью договора страхования – на возмещение возможных убытков гражданина, но не удовлетворение личных, бытовых нужд<sup>15</sup>.

В постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. возобладала иная точка зрения, согласно которой специфика отношений по договорам страхования (как личного, так и имущественного) не исключает возможность применения к данным отношениям общих положений Закона РФ «О защите прав потребителей»<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> См. также: письмо Роспотребнадзора от 11.03.2005 г. № 0100/1745-05-32 «Об отношениях, регулируемых и не регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей» // СПС.

<sup>15</sup> В 2006 г. Верховный Суд РФ высказался против применения Закона о защите прав потребителей (даже в части общих положений!) к спорам между страховщиком и выгодоприобретателем по договору ОСАГО, поскольку целью данного вида страхования является возмещение ущерба потерпевшему. Соответственно, потерпевший (гражданин) не может считаться потребителем, которому оказывается услуга на основании возмездного договора. При этом была отклонена и конструкция договора в пользу третьего лица, согласно которой договор ОСАГО заключается страхователем в пользу третьего лица (потерпевшего). См.: Обзор законодательства и судебной практики Верховного Суда РФ за первый квартал 2006 г., утв. постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 7 и 14 июня 2006 г. (вопрос 28) // СПС. Еще через два года Верховный Суд РФ указал на невозможность применения законодательства о защите прав потребителей вообще к любым договорам имущественного страхования, включая договор страхования транспортного средства (КАСКО-страхование), договор страхования жилья. Со ссылкой на положения гл. 48 Гражданского кодекса РФ о страховании и ст. 2 Закона РФ от 27.11.1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в РФ» суд отметил, что имущественное страхование преследует в качестве своей цели погашение за счет страховщика риска имущественной ответственности страхователя перед другими лицами или риска возникновения иных убытков у страхователя в результате страхового случая. См.: Обзор законодательства и судебной практики Верховного Суда РФ за первый квартал 2008 г., утв. постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 28.05.2008 г. // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2008. № 8.

<sup>16</sup> Позиция не является новой. Еще в 2004 г. в решении по жалобе гр. Матвеевой Верховный Суд РФ высказывался положительно по вопросу применения к отношениям по договору имущественного страхования общих положений, перечисленных в главе первой Закона РФ «О защите прав потребителей»: о праве гражданина на получение информации об услугах, о компенсации морального вреда, об альтернативной подсудности и освобождении от уплаты госпошлины в случае возникновения спора. См.: решение Верховного Суда РФ от 28.04.2004 г. № ГКПИ 04-418 // СПС. Близкую по смыслу позицию высказал Конституционный Суд РФ в определении от 02.11.2006 г. № 487-0, указав, что договоры страхования прямо не отнесены Законом о защите прав потребителей к сфере его регулирования, однако эта возможность и не исключена. Что касается определения того, подпадает ли конкретный договор страхования под действие гл. 3 Закона о защите прав потребителей, это является задачей суда, рассматривающего конкретное дело (Вестник Конституционного Суда РФ. 2007. № 2).

Сфера действия Закона о защите прав потребителей не ограничивается лишь продажей товаров, выполнением работ и оказанием услуг. Ряд договоров, имеющих иную направленность, также относят к числу потребительских: договор проката (передача вещи во временное владение и пользование), кредитный договор (передача в собственность денежных средств с обязательством их возврата), договор участия в долевом строительстве. Верховный Суд РФ не исключает возможность применения законодательства о защите прав потребителей и к таким договорам<sup>17</sup>.

В постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 использовано понятие финансовой услуги, посредством которого к сфере регулирования Закона о защите прав потребителей отнесены следующие договоры: о предоставлении займа (кредита), банковского вклада (депозита) и банковского счета, обслуживания банковских карт, ломбардные операции.

Дискуссионным является вопрос о применении законодательства о защите прав потребителей к отношениям по предоставлению гражданам бесплатных услуг: образовательных, медицинских. С одной стороны, между гражданином (услугополучателем) и организацией, оказывающей бесплатные услуги (образовательные и медицинские учреждения), отсутствует возмездный договор. В то же время медицинские услуги, оказываемые в рамках системы обязательного медицинского страхования, в конечном счете оплачиваются медицинским учреждениям за счет отчислений страхователей (работодателей, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления). В этой связи отдельными авторами обосновывается модель возмездного договора об оказании медицинских услуг (в системе ОМС) в пользу третьих лиц – застрахованных граждан<sup>18</sup>. Более того, приводятся серьезные аргументы в пользу единого подхода к регулированию платных и бесплатных услуг.

Многие государственные и муниципальные учреждения здравоохранения, наряду с бесплатной медицинской помощью, оказывают и платные медицинские услуги. Оказывать услуги в том же помещении, используя то же оборудование и материалы, только платно для пациента, намного выгоднее для медицинского учреждения, чем требовать последующей оплаты медицинской услуги от страховой медицинской организации. В результате платные услуги оказываются вместе с бесплатными, но платным пациентам отдается предпочтение – к ним лучшее отношение, для них отсутствуют очереди и пр. Это вынуждает пациента «добровольно» платить за медицинскую услугу даже при возможности ее получения бесплатно, чтобы избежать перечисленных негативных моментов. Подобная система, по мнению многих экспертов, нуждается в реформировании, в частности, установлении единых правил для оказания платной и бесплатной медицинской помощи, предоставлении равной защиты потребителям платных и бесплатных медицинских услуг<sup>19</sup>.

До недавнего времени в судебной практике преобладал подход, согласно которому бесплатную медицинскую помощь относили к мерам социальной поддержки, как следствие, споры между гражданами и государственными (муниципальными) учреждениями здравоохранения рассматривались без учета положений законодательства о защите прав потребителей<sup>20</sup>.

В постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 заложена противоположная идея – о возможности применения законодательства о защите прав потребителей к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими

---

<sup>17</sup> См.: Обобщение практики рассмотрения судами РФ дел по спорам между гражданами и организациями, привлекающими денежные средства граждан для строительства многоквартирных жилых домов: утв. Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда РФ (п. 1) // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2003. № 2.

<sup>18</sup> См.: Козьминых Е. «Бесплатные» медицинские услуги как форма возмездных отношений // Российская юстиция. 2002. № 12. С. 27–28.

<sup>19</sup> Подробнее см.: Данилочкина Ю.В. О единообразии регулирования оказания медицинских услуг в Российской Федерации // Медицинское право. 2008. № 2. С. 23–25.

<sup>20</sup> См.: Ершов В.С. Проблемы судебной защиты прав граждан по договорам об оказании платных образовательных услуг // Мировой судья. 2008. № 8. С. 8.

организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования. Таким образом, в настоящее время права пациента при получении платной и бесплатной (в рамках системы ОМС) медицинской помощи защищены в равной степени.

Законодательство о защите прав потребителей применяется и к отношениям сторон предварительного договора, по условиям которого гражданин выражает намерение на возмездной основе заказать или приобрести в будущем товары (работы, услуги) для личных, семейных, домашних, бытовых или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (п. 4 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17). В постановлении Пленума не уточняется, применяется ли Закон о защите прав потребителей к таким договорам в целом либо речь идет о применении лишь первой главы Закона, то есть общих положений.

Несмотря на то, что в ст. 429 ГК РФ закреплена конструкция предварительного договора, которая не предполагает каких-либо имущественных предоставлений сторон (обязанности сторон ограничиваются лишь заключением в будущем основного договора), на практике имеют место случаи, когда под видом предварительного договора стороны заключают основной договор, производят оплату и иные действия по исполнению договора<sup>21</sup>.

В тех случаях, когда под видом предварительного договора с гражданином-потребителем был заключен основной договор (внесена оплата, выполнена часть работ и т. д.), к отношениям сторон подлежат применению положения соответствующей главы Закона РФ «О защите прав потребителей» (главы второй о продаже товаров либо главы третьей о выполнении работ и оказании услуг). В иных случаях к отношениям сторон предварительного договора могут применяться общие положения Закона РФ «О защите прав потребителей»: о праве потребителя на информацию, об альтернативной подсудности для исков о защите прав потребителя, о компенсации морального вреда и т. д.

П.В. обратилась в суд с иском к ООО «Сигма» о защите прав потребителей, мотивируя тем, что заключила с ответчиком предварительный договор купли-продажи доли в строящемся жилом доме, по условиям которого ответчик должен был передать ей в собственность однокомнатную квартиру общей площадью 50,8 кв. м не позднее определенной даты. Во исполнение договора истицей была оплачена стоимость указанной доли в полном объеме. Однако ответчик условия договора не выполнил. Стройка ведется неудовлетворительно, медленно, не финансируется должным образом. До настоящего времени обязательство по предоставлению квартиры не выполнено, поэтому П.В. просила взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения обязательств по договору за период с 10.04.2012 г. по 19.04.2012 г. в сумме 450 000 руб. (расчет неустойки произведен в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» – 3 % от цены договора за каждый день просрочки), а также компенсацию морального вреда в сумме 50 000 руб.

Решением Железнодорожного районного суда г. Ростова-на-Дону от 30.07.2012 г., оставленным без изменения судом апелляционной инстанции, исковые требования П.В. удовлетворены, с ответчика в ее пользу взыскана

---

<sup>21</sup> Неслучайно Федеральный закон от 26.10.2002 г. № 127 «О несостоятельности (банкротстве)» был дополнен гарантиями для участников долевого строительства, заключивших с застройщиком-должником договоры иной правовой природы (по существу являющиеся договорами участия в долевом строительстве), например: предварительный договор купли-продажи жилого помещения в объекте строительства; договор займа, предусматривающий возврат суммы займа посредством передачи заимодавцу в собственность жилого помещения в многоквартирном доме после завершения его строительства; договор простого товарищества в целях осуществления строительства многоквартирного дома с последующей передачей жилого помещения в таком многоквартирном доме в собственность и т. п. (гл. IX, § 7, ст. 201.1).

неустойка в размере 197 750 руб. и компенсация морального вреда в сумме 3000 руб., с ответчика в доход местного бюджета взыскан штраф и государственная пошлина.

Удовлетворяя иски требования П.В., суды первой и апелляционной инстанций исходили из того, что между истцом и ответчиком возникли правоотношения, вытекающие из договора строительного (бытового) подряда, на которые распространяет свое действие законодательство о защите прав потребителей, поскольку истица заключила договор с целью приобретения квартиры в строящемся многоквартирном доме для удовлетворения личных, бытовых нужд. Указанный вывод позволил судам рассмотреть иски требования П.В. по правилам главы 3 Закона РФ «О защите прав потребителей», предусматривающей особенности защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> Апелляционное определение Ростовского областного суда от 15.10.2012 г. по делу № 33-12107//СПС.

### **1.3. Институт защиты прав потребителей в российском и зарубежном законодательстве. Европейские стандарты обеспечения прав потребителей**

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом о защите прав потребителей, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами. Гражданский кодекс РФ, хотя и не содержит общего определения потребительского договора, устанавливает особенности осуществления и защиты прав потребителя применительно к отдельным видам договоров: розничной купли-продажи (§ 2 гл. 30), проката (§ 2 гл. 34) и бытового подряда (§ 2 гл. 37). Закон о защите прав потребителей конкретизирует и детализирует нормы вышеуказанных параграфов, а кроме того, содержит дополнительные гарантии для потребителей, в частности: устанавливает неустойку за неисполнение (несвоевременное исполнение) законных требований потребителя, предусматривает возможность компенсации морального вреда потребителю и пр.

Права потребителя в договорах об оказании некоторых видов услуг (по перевозке, хранению, страхованию, банковскому обслуживанию) обладают определенной спецификой, которую необходимо учитывать. Существует ряд специальных федеральных законов и подзаконных нормативных актов, регулирующих указанные отношения: Устав железнодорожного транспорта РФ, Воздушный кодекс РФ, Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров<sup>23</sup>, Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов<sup>24</sup>, Закон РФ от 27.11.1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в РФ»; Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности». В тех случаях, когда отдельные виды отношений с участием потребителей, помимо норм Гражданского кодекса РФ, регулируются специальным законом, к отношениям, вытекающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону.

Заслуживают внимания акты Правительства РФ об утверждении правил, обязательных для потребителя и продавца (исполнителя) при заключении и исполнении публичных договоров:

- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. постановлением Правительства от 04.10.2012 г. № 1006;
- Правила оказания услуг общественного питания, утв. постановлением Правительства от 15.08.1997 № 1036;
- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025;
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490;
- Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утв. постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 г. № 290;
- Правила оказания платных образовательных услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 05.07.2001 г. № 505;
- Правила оказания услуг автостоянок, утв. постановлением Правительства от 17.11.2001 г. № 795;

---

<sup>23</sup> См.: постановление Правительства РФ от 02.03.2005 г. № 111 // СЗ РФ. 2005. № 10. Ст. 851.

<sup>24</sup> См.: приказ Минтранса РФ от 28.06.2007 г. № 82 // Российская газета. 2007. № 225.

– Правила оказания услуг подвижной связи, утв. постановлением Правительства РФ от 25.05.2005 г. № 328;

– Порядок предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 307;

– Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452 и др.

Как видно из данного перечня, объектом правотворческой деятельности Правительства РФ являются не только работы и услуги, выполняемые на основании публичного договора (медицинские, гостиничные, общественного питания, связи). Так, применительно к услугам по реализации туристского продукта публичный характер договора с исполнителем все еще остается под вопросом, поскольку в ГК РФ и Федеральном законе «Об основах туристской деятельности» отсутствует прямое указание. Однако, учитывая тот факт, что в большинстве случаев заказчиком туристской услуги выступает гражданин и заказывает услугу для потребительских целей, законодатель посчитал возможным делегировать Правительству РФ полномочия по определению порядка оказания данного вида услуг (ст. 4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ»).

Формирование института защиты прав потребителей в российском законодательстве все еще продолжается. Несмотря на то, что базовый нормативный акт был принят более 15 лет назад, некоторые его положения по-прежнему уступают или не соответствуют европейским стандартам в области защиты прав потребителей<sup>25</sup>.

С одной стороны, это объясняется тем, что Россия не является членом Евросоюза (ЕС) и не связана обязательствами перед Европарламентом по имплементации его актов в национальное законодательство. С другой стороны, развитие рыночной экономики и усложнение отношений с участием потребителей (в сферах потребительского кредитования, долевого строительства жилья) – процесс непрерывный и потому сопровождается постоянным внесением соответствующих поправок и дополнений в действующее законодательство о защите прав потребителей. Так, в октябре 2007 г. Гражданский кодекс РФ был дополнен положениями об особенностях дистанционной продажи товаров потребителям<sup>26</sup>. Одновременно Правительством РФ были утверждены Правила продажи товаров дистанционным способом<sup>27</sup>. В указанных правилах в значительной мере были воспроизведены положения Европейской Конвенции от 27.03.2002 г.

«О международной почтовой и дистанционной торговле» (Париж) и Директивы 97/7/ЕС от 20.05.1997 г. «О защите потребителей в связи с контрактами, заключаемыми на расстоянии» (Брюссель).

Следует отметить, что в рамках Евросоюза приняты и другие директивы, направленные на унификацию законодательства стран-участниц в области защиты прав потребителей:

– Директива 85/374/ЕС от 25.07.1985 г. «О сближении законодательства, регламентов и административных положений государств-членов ЕС в отношении ответственности за продукцию, имеющую дефекты»;

---

<sup>25</sup> В литературе вполне справедливо отмечается недостаточное международно-правовое (конвенциональное) регулирование вопросов, связанных с обеспечением прав потребителей. Существует ряд многосторонних и двусторонних соглашений (в которых участвует Россия), закрепляющих основные направления сотрудничества в области защиты прав потребителей, например: Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 39/248 от 09.04.1985 г.). В то же время практически отсутствуют соглашения, регулирующие отдельные виды договорных отношений с участием потребителей. Подробнее см.: Клетченкова М.М. Конвенционное регулирование отношений с участием потребителей // Журнал российского права. 2007. № 8.

<sup>26</sup> Федеральный закон от 25.10.2007 г. № 234-ФЗ // СЗ РФ. 2007. № 44. Ст. 5282.

<sup>27</sup> Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 // СЗ РФ. 2007. № 41. Ст. 4894.

- Директива 85/577/ЕС от 20.12.1985 г. «О защите потребителя в отношении контрактов, заключаемых вне деловых помещений предприятий»<sup>28</sup>;
- Директива 90/314/ЕС от 13.06.1990 г. «О комплексных турах, путешествиях и организованном отдыхе»;
- Директива 93/13/ЕС от 05.12.1993 г. «О несправедливых условиях в потребительских договорах»;
- Директива 2008/48/ЕС от 23.04.2008 г. «О договорах потребительского кредитования» и пр.<sup>29</sup>.

Среди перечисленных актов особого внимания заслуживает последняя директива, посвященная отдельным аспектам потребительского кредитования. Проведенный Европейской комиссией анализ показал, что внутреннее законодательство государств – членов ЕС имеет существенные различия по вопросам потребительского кредитования, что несовместимо с принципами единого экономического пространства и равной защиты прав всех потребителей, независимо от их гражданства и места постоянного проживания. В неравных условиях находятся и кредитные учреждения различных государств, вынужденные обеспечивать разный объем гарантий для своих клиентов (граждан-заемщиков).

В результате длительной и кропотливой работы Европейской комиссии удалось достичь компромисса в решении некоторых наиболее важных вопросов. В частности, за потребителем (заемщиком) признали право на отказ, без указания каких-либо причин, от кредитного договора в течение 14 календарных дней с момента заключения договора (ст. 14 Директивы 2008/48/ЕС), право на досрочное полное или частичное погашение кредита, с выплатой банку компенсации в размере не более 1 % от суммы досрочного платежа (ст. 16). При этом Банк не вправе требовать выплаты компенсации, если в момент досрочного погашения кредита процентная ставка по кредиту была нефиксированной (плавающей). Наряду с указанными правами Европарламент подробно урегулировал обязанности банка по предоставлению потенциальному заемщику (потребителю) всей необходимой информации об условиях кредитования и полной стоимости кредита, установил обязательные требования к содержанию кредитного договора, порядок расчета ежегодной процентной ставки по кредиту и пр.

Российский законодатель также не остался в стороне от указанной выше тенденции усиления гарантий для граждан-потребителей в сфере кредитования.

Федеральным законом от 19.10.2011 г. № 284-ФЗ внесены изменения в ст. 809, 810 ЕК РФ, в соответствии с которыми сумма займа, предоставленного под проценты заемщику-гражданину для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, может быть возвращена заемщиком-гражданином досрочно полностью или по частям при условии уведомления об этом займодавца не менее чем за тридцать дней до дня такого возврата. Договором займа может быть установлен более короткий срок уведомления займодавца о намерении заемщика вернуть денежные средства досрочно. В случае реализации заемщиком-гражданином указанного права кредитор имеет право на получение процентов за пользование суммой займа (кредита), начисленных включительно до дня возврата суммы займа полностью или ее части.

---

<sup>28</sup> Отсутствие в российском законодательстве гарантий для покупателей, вынужденных заключать договор розничной купли-продажи вне торгового помещения продавца (на дому, на работу и т. д.), не позволяет гражданину эффективно защищать свои права в случае навязывания ему ненужного товара. Подробнее о данной проблеме см.: Кратенко М.В. «Пылесос по цене автомобиля», или о правовой регламентации коммивожерских договоров // Законы России: опыт, анализ, практика. 2011. № 2. С. 74.

<sup>29</sup> Текст (на англ. и франц. яз.) вышеуказанных директив размещен на официальном сайте Европарламента: <http://eur-lex.europa.eu>

Положения ст. 809, 810 ЕК РФ в новой редакции применяются и к отношениям, возникшим из договоров займа (кредитных договоров), заключенных до дня вступления в силу Федерального закона от 19.10.2011 г. № 284-ФЗ.

## **1.4. Правовые позиции Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей**

Существующее в процессуальном законодательстве разграничение подведомственности гражданских дел судам общей юрисдикции и арбитражным судам (подведомственность последним споров с участием граждан, имеющих статус индивидуального предпринимателя) никогда не являлось препятствием для Высшего Арбитражного Суда РФ в том, чтобы анализировать вопросы применения законодательства о защите прав потребителей, давать толкование тем или иным условиям договора с позиции соблюдения законных интересов потребителей, причем не всегда совпадающее с правовыми позициями Верховного Суда РФ по аналогичным вопросам. Указанная особенность правоприменительной практики обусловлена тем, что к подведомственности арбитражных судов отнесены споры, связанные с привлечением юридических лиц и индивидуальных предпринимателей к административной ответственности за нарушение прав потребителей (ч.1, ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

Опыт рассмотрения соответствующих споров был положен в основу опубликованного осенью 2011 г. информационного письма Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 г. № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров»<sup>30</sup>. В Обзоре получили оценку на предмет соблюдения прав потребителей такие традиционные условия кредитных договоров, как: условие о праве банка предъявить требование о досрочном исполнении обязательства по возврату кредита в случае ухудшения финансового положения заемщика; условие о том, что споры по иску банка к заемщику-гражданину рассматриваются судом по местонахождению банка; условие об обязательном страховании заемщиком-гражданином жизни и здоровья; условие о запрете досрочного возврата кредита в течение определенного времени, а также о взимании банком комиссии за досрочный возврат кредита; условие, предусматривающее право банка изменять в одностороннем порядке тарифы на услуги, оказываемые заемщику, и пр. Все вышеперечисленные условия были расценены в качестве незаконных и нарушающих права потребителей<sup>31</sup>.

Одновременно с вышеуказанным обзором было опубликовано информационное письмо Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 г. № 147 «Обзор судебной практики разрешения споров, связанных с применением положений ГК РФ о кредитном договоре»<sup>32</sup>. Несмотря на то, что предметом анализа стали споры из кредитных договоров, в которых в качестве заемщика выступали юридические лица и индивидуальные предприниматели, сформулированные в обзоре позиции могут быть с успехом использованы и при разрешении споров из договоров потребительского кредитования. Речь идет, в частности, о пункте 2 Обзора, в котором указывается на возможность применения судом к отношениям сторон по кредитному договору правил ст. 428 ГК РФ о договоре присоединения, если при заключении кредитного договора заемщик был фактически лишен возможности влиять на содержание договора, проект которого был разработан банком и содержал в себе условия, существенным образом нарушающие баланс интересов сторон; а также о пункте 4 Обзора, в котором за банком признается право на

---

<sup>30</sup> Вестник ВАС РФ. 2011. № 11.

<sup>31</sup> За исключением условия о страховании заемщиком жизни и здоровья в пользу банка. Оценка указанного условия в качестве ущемляющего права заемщика (потребителя) зависит от обстоятельств заключения конкретного кредитного договора.

<sup>32</sup> Вестник ВАС РФ. 2011. № 11.

получение отдельного вознаграждения (комиссии) наряду с процентами за пользование кредитом в том случае, если оно установлено за оказание самостоятельной услуги клиенту.

В последнее время наблюдается сближение правовых позиций двух высших судебных инстанций по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей. В практике судов общей юрисдикции по спорам между гражданами и кредитными организациями (о возврате уплаченных комиссий, признании недействительными отдельных условий кредитного договора) все чаще встречаются решения, мотивировочная часть которых по существу воспроизводит рекомендации Президиума ВАС РФ, изложенные в информационных письмах № 146, № 147 от 13.09.2011 г.

Абсолютное признание в практике судов общей юрисдикции получила позиция Президиума ВАС РФ о том, что кредитным договором не может быть предусмотрено первоочередное погашение задолженности по неустойке (до погашения основного долга и процентов за пользование кредитом), изложенная в информационном письме от 20.10.2010 г. № 141 «О некоторых вопросах применения положений ст. 319 ГК РФ»<sup>33</sup>.

Со ссылкой на указанную норму суды общей юрисдикции признают соответствующее условие кредитного договора недействительным (ничтожным в силу ст. 168 ГК РФ) либо уменьшают размер взыскиваемой с гражданина задолженности по кредитному договору на сумму произведенных банком удержаний в счет погашения пеней и штрафов (при рассмотрении иска банка к заемщику о взыскании задолженности по кредиту, если заемщиком сделано соответствующее возражение или предъявлен встречный иск к банку). В некоторых случаях, после подсчета внесенных заемщиком платежей по кредитному договору, заемщик из должника «превращается» в кредитора.

К-ва обратилась в суд с иском к ООО «КБ Ренессанс Капитал» о защите прав потребителей, просила взыскать с ответчика неосновательное обогащение в виде переплаты по кредитному договору в размере 149 785 руб., компенсацию морального вреда в сумме 10 000 руб., а также признать исполненным кредитный договор от 27.03.2007 г.

Исковые требования мотивировала тем, что 27.03.2007 г. заключила с ответчиком кредитный договор № 110011509795 на сумму 163 500 руб., на условиях уплаты 1 % ежемесячно. До 09.02.2011 г. с апреля 2009 г. истица вносила платежи в счет погашения кредита, уплатив в общей сложности 372 145,40 руб., что подтверждается выпиской по ссудному счету и первичными платежными документами. 04.04.2011 г. истица обратилась к ответчику с требованием о предоставлении копии кредитного договора и информации о размере существующей задолженности по кредитному договору. В письме от 27.04.2011 г. ООО «КБ Ренессанс» сообщил К-ой о том, что кредитный договор от 27.03.2007 г. был переоформлен в кредитный договор с использованием банковской карты № 35011509795 от 09.04.2009 г., по указанному кредитному договору у заемщика имеется просроченная задолженность в размере 501 744,12 руб., из которых 200 759,34 руб. – основной долг, 300984,78 руб. – штрафные проценты.

Указанные действия ответчика по замене одного кредитного обязательства истица считала неправомерными, поскольку второй кредитный договор не подписывала, с его условиями (в частности, о процентной ставке по кредиту, размере неустойки за просрочку платежей) ознакомлена не была. Кроме того, с учетом условий кредитного договора от 27.03.2007 г. о размере процентов – 1 % ежемесячно или 12 % годовых, по состоянию на 09.02.2011 г.

---

<sup>33</sup> Вестник ВАС РФ. 2010. № 12.

(дата внесения последнего платежа) обязательства истицы не могли превышать 222 360 руб. (основной долг 163 500 руб. + проценты за пользование кредитом 58 860 руб.), тогда как фактически истица выплатила 372 145,40 руб.

Решением Советского районного суда г. Красноярска от 11.07.2012 г. исковые требования К-ой удовлетворены частично, в ее пользу взыскано неосновательное обогащение в размере 111 630,76 руб. и компенсация морального вреда в сумме 2000 руб. В мотивировочной части решения судом сделан вывод о том, что обязательства по кредитному договору от 27.03.2007 г. исполнены заемщиком в полном объеме (Дело № 2-1982/12).

В соответствии со ст. 11 ГПК РФ суд разрешает гражданские дела на основании Конституции РФ, международных договоров РФ, федеральных конституционных законов, федеральных законов, нормативных правовых актов Президента РФ, нормативных правовых актов Правительства РФ, нормативных правовых актов федеральных органов государственной власти, конституций (уставов), законов, иных нормативных правовых актов органов государственной власти субъектов РФ, нормативных правовых актов органов местного самоуправления. Суд разрешает гражданские дела, исходя из обычаев делового оборота в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами. В случае отсутствия норм права, регулирующих спорное отношение, суд применяет нормы права, регулирующие сходные отношения (аналогия закона), а при отсутствии таких норм разрешает дело, исходя из общих начал и смысла законодательства (аналогия права).

Как видно из приведенной нормы, постановления Пленума Верховного Суда РФ и другие формы обобщения судебной практики, равно как и постановления Верховного Суда РФ (решения, определения) по конкретным делам, не отнесены к числу актов, со ссылкой на которые суд выносит решение.

Федеральный конституционный закон от 07.02.2011 г. № 1-ФКЗ «О судах общей юрисдикции в РФ» традиционно наделяет Верховный Суд РФ полномочиями по изучению, обобщению судебной практики, а также разъяснению вопросов применения законодательства РФ в целях обеспечения единства судебной практики (ст. 9). В частности, Пленум Верховного Суда РФ дает судам общей юрисдикции разъяснения по вопросам применения законодательства, а Президиум – в целях обеспечения единства судебной практики и законности проверяет в порядке надзора, в порядке возобновления производства по новым или вновь открывшимся обстоятельствам вступившие в силу судебные акты (ст. 14, 16). В отличие от ранее действовавшего Закона РСФСР от 08.07.1981 г. «О судостроительстве РСФСР» (ст. 56), современный законодатель не называет разъяснения Верховного Суда РФ по вопросам применения законодательства руководящими или обязательными для нижестоящих судов. Однако о значимости вышеуказанных обобщений судебной практики свидетельствует сам факт дополнения ст. 392 ГК РФ таким основанием для пересмотра судебного решения по вновь открывшимся или новым обстоятельствам, как: определение (изменение) в постановлении Президиума Верховного Суда РФ практики применения правовой нормы, примененной судом в конкретном деле, в связи с принятием судебного постановления, по которому подано заявление о пересмотре дела в порядке надзора, или в постановлении Президиума Верховного Суда РФ, вынесенном по результатам рассмотрения другого дела в порядке надзора, или в постановлении Пленума Верховного Суда РФ<sup>34</sup>.

После опубликования постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 в суды поступили многочисленные заявления граждан о пересмотре по вновь открывшимся (новым) обстоятельствам решений по искам о защите прав потребителей. В указанных заявлениях граждане, как правило, просили изменить ранее вынесенное решение в части взыска-

---

<sup>34</sup> Изменения в ст. 392 ГПК РФ внесены Федеральным законом от 09.12.2010 г. № 353-ФЗ.

ния штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке – взыскать его в пользу гражданина (вместо бюджета соответствующего муниципального образования). Практика рассмотрения подобных заявлений граждан не отличалась единообразием.

Часть судов, со ссылкой на положения п. 5 ч. 4 ст. 392 ГПК РФ, отменили ранее вынесенные решения по искам о защите прав потребителей и при принятии нового решения указали на взыскание штрафа в пользу потребителя. Другие суды в удовлетворении соответствующих заявлений граждан отказывали, мотивируя невозможностью применения постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 с обратной силой, отсутствием прямого указания в данном постановлении на возможность пересмотра ранее вынесенных решений, необходимостью соблюдения ст. 6 Конвенции о защите прав человека и основных свобод и вытекающего из нее принципа правовой определенности<sup>35</sup>.

Применительно к тем судебным решениям, которые были вынесены до опубликования вышеуказанного постановления, получила распространение практика их «корректировки» судом апелляционной инстанции при рассмотрении апелляционной жалобы на решение (необязательно по жалобе потребителя).

М. обратилась в суде иском к предпринимателю Б. о взыскании убытков, компенсации морального вреда рублей и расходов по оплате юридической помощи. Требования мотивирована тем, что 20.10.2011 г. заключила с ответчицей договор на пошив шубы из канадской черно-бурой лисы, согласовала срок изготовления – не позднее 15.11.2011 г., частично оплатила стоимость работ. После примерки 14.11.2011 г. выяснилось, что шуба не соответствует ранее согласованному размеру. Истица потребовала от ответчика исправить недостатки и подогнать шубу под нужный размер, однако ответчик сообщил о необходимости доплаты за работу и продлении срока изготовления шубы на месяц. Истица вынуждена была отказаться от договора и потребовать возврата внесенной предоплаты. После расторжения договора с ответчиком истица приобрела меховую шубу у другого лица по более высокой цене. С учетом вышеизложенного истица просила взыскать с ответчика убытки в виде разницы в стоимости шуб и компенсацию морального вреда.

Решением Советского районного суда г. Красноярск от 05.06.2012 г. исковые требования М. удовлетворены в части взыскания компенсации морального вреда, в остальной части требований отказано. Кроме того, с ответчика в доход местного бюджета взыскан штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

Не согласившись с указанным решением, ответчик обжаловал его в апелляционном порядке.

Апелляционным определением Красноярского краевого суда от 27.08.2012 г. по делу № 33-7329/2012 решение в части взыскания штрафа изменено, сумма штрафа взыскана в пользу потребителя М.<sup>36</sup>.

В тех случаях, когда суд апелляционной инстанции при проверке законности ранее вынесенного решения по спору о защите прав потребителей не вносил необходимые коррективы в решения (в части взыскания штрафа в пользу потребителя либо определения размера неустойки), апелляционное определение отменялось кассационной инстанцией.

---

<sup>35</sup> См., например: апелляционное определение Белгородского областного суда от 20.11.2012 г. по делу № 33-3961; апелляционное определение Московского городского суда от 22.11.2012 г. по делу № 11-27877.

<sup>36</sup> СПС.

Постановлением Президиума Красноярского краевого суда от 18.12.2012 г. № 44Г-70/2012 удовлетворена кассационная жалоба гр. Ш., отменено апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Красноярского краевого суда от 16.07.2012 г. по следующим мотивам.

Решением Советского районного суда г. Красноярска от 23.04.2012 г. удовлетворены частично исковые требования Ш. к ООО ФСК «Монолитинвест», в пользу истицы взыскано неосновательное обогащение, проценты за пользование чужими денежными средствами, неустойка и компенсация морального вреда, размер неустойки уменьшен по правилам от. 333 ГК РФ; кроме того, с ответчика в доход бюджета г. Красноярска взыскан штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке. Оставляя указанное решения без изменения, суд апелляционной инстанции не принял во внимание правовые позиции, изложенные в п. 34, 46 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17, о том, что неустойка может быть уменьшена лишь при наличии исключительных обстоятельств и соответствующего ходатайства от ответчика, а штраф подлежит взысканию в пользу самого потребителя. Поскольку указанные нарушения норм материального права являются существенными, апелляционное определение было отменено, дело направлено на новое апелляционное рассмотрение.

Проблема пересмотра ранее вынесенных решений по спорам о защите прав потребителей была разрешена лишь с выходом постановления Пленума Верховного Суда РФ от 11.12.2012 г. № 31 «О применении норм ГПК РФ при рассмотрении судами заявлений, представлений о пересмотре по вновь открывшимся или новым обстоятельствам вступивших в законную силу судебных постановлений», в котором были уточнены пределы применения п. 5 ч. 4 ст. 392 ГПК РФ. Пересмотр судебного решения (определения) по указанному основанию допускается в случае, если в постановлении Президиума или Пленума Верховного Суда РФ, определившем (изменившем) практику применения правовой нормы, указано на возможность пересмотра по новым обстоятельствам вступивших в законную силу судебных постановлений, при вынесении которых правовая норма была применена судом иначе, чем указано в данном постановлении Президиума или Пленума Верховного Суда Российской Федерации. Кроме того, пересмотр вступивших в законную силу судебных постановлений даже в указанном случае допускается при условии, что в результате нового толкования правовых норм не ухудшается положение подчиненной (слабой) стороны в публичном правоотношении (п. 11)<sup>37</sup>.

Поскольку в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. отсутствует прямое указание на возможность пересмотра по вновь открывшимся обстоятельствам решений по искам о защите прав потребителей (в части определения размера неустойки, взыскания штрафа в пользу потребителя), после выхода в свет постановления Пленума Верховного Суда РФ от 11.12.2012 г. № 31 ревизия ранее вынесенных решений по спорам о защите прав практически прекратилась.

---

<sup>37</sup> Российская газета. 21.12.2012 г. № 295.

## **Глава 2. Права потребителя: понятие, виды, гарантии осуществления**

### **2.1. Право на информацию об исполнителе и о работах (услугах)**

Закон наделяет потребителя совокупностью прав и гарантий: просвещение в области защиты прав потребителей (ст. 3); право на получение товара надлежащего качества (ст. 4); возможность ремонта и технического обслуживания товара в течение срока службы (ст. 6); право на безопасность товара (ст. 7); право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (ст. 8—10); недопустимость включения в договор условий, ущемляющих права потребителя (ст. 16), и др.

Большинству из вышеперечисленных прав корреспондируют обязанности продавца (исполнителя, изготовителя), неисполнение которых может повлечь ответственность, предусмотренную в самом Законе (ст. ст. 12–15) или иных правовых актах. Например, в ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) предусмотрены три состава противоправных действий в отношении потребителя: (1) нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы; (2) включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя; (3) непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом. Применительно к каждому из вышеперечисленных составов административных правонарушений существует обширная судебная практика.

Право потребителя на получение информации об исполнителе и выполняемых им работах (услугах) относится к числу наиболее важных. Это своеобразная предпосылка осуществления иных прав потребителя: на безопасность работы (услуги) для жизни здоровья и имущества потребителя, на получение работы (услуги) надлежащего качества.

В соответствии со ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, ее местонахождение и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске. Если вид деятельности, осуществляемый исполнителем, подлежит лицензированию или исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о номере лицензии или номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии или свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию или свидетельство.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- сведения об основных потребительских свойствах работы (услуги);
- цену в рублях и условия приобретения работ (услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования результатов работ (услуг);
- срок службы (на результат работы), установленный в соответствии с упомянутым Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если результаты работы по исте-

чении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

– информацию об обязательном подтверждении соответствия работ (услуг), если в отношении данных работ (услуг) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

– информацию о правилах выполнения работ (оказания услуг);

– указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

В частности, в соответствии с п. 11,14 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006) исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую сведения о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях; о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, уровне их профессионального образования и квалификации; режиме работы медицинской организации и графике работы медицинских работников. При заключении договора по требованию заказчика (потребителя) ему должна быть предоставлена следующая информация: о порядках оказания и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг; о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации); о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи<sup>38</sup>.

Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю при проведении проверки в принадлежащем предпринимателю Ч. гинекологическом кабинете установлено нарушение требований ст. 8, 10 Закона о защите прав потребителей и п. 10 Правил предоставления платных медицинских услуг населению, выразившееся в непредставлении потребителям необходимой и достоверной информации о квалификации и сертификации специалистов, оказывающих медицинские услуги. По результатам проверки управлением составлен протокол об административном правонарушении, на основании которого вынесено постановление о привлечении предпринимателя к административной ответственности, предусмотренной ч. 1 от. 14.8 Кодекса, в виде взыскания штрафа в сумме 500 руб. Заявление предпринимателя Ч. об отмене данного постановления оставлено судом без удовлетворения (Постановление ФАС Уральского округа от 30.07.2008 г. № Ф09-5428/08-С1).

В соответствии с п. 7 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452)<sup>39</sup> исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологи-

---

<sup>38</sup> СЗ РФ. 2012. № 41. Ст. 5628.

<sup>39</sup> СЗ РФ. 2007. № 30. Ст. 3942.

ческие и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.). Потребитель, совершающий тур, связанный с экстремальными видами спорта и туризма, как в России, так и за ее пределами, если они являются целью путешествия, должен пройти соответствующий инструктаж и обладать полной информацией о том, с какими трудностями и опасностями ему предстоит столкнуться. За неисполнение указанных обязанностей по своевременному информированию потребителей, обеспечивающему их безопасность, туроператор и турагент могут быть привлечены к ответственности, предусмотренной ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ<sup>40</sup>.

Информация об исполнителе и выполняемых им работах и услугах *в наглядной и доступной форме* доводится до сведения потребителей при заключении договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, *на русском языке*.

В ходе проверки Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области выявлено нарушение в деятельности негосударственного образовательного учреждения «Вологодский колледж сферы услуг» (далее – Учреждение, колледж): до сведения потребителей не доведена должным образом информация о порядке приема и требованиях к поступающим, форме документов, выдаваемых по окончании обучения (нарушение от. 10 Закона о защите прав потребителей и п. 8 Правил оказания платных образовательных услуг<sup>41</sup>). Постановлением от 19.07.2007 г. Учреждение признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 от. 14.8 КоАП РФ, и привлечено к ответственности в виде взыскания 5 000 руб. штрафа. Не согласившись с данным постановлением, Учреждение обжаловало его в суд.

Решением суда от 26.09.2007 г. в удовлетворении требований учреждения отказано. Постановлениями судов апелляционной и кассационной инстанции решение оставлено без изменения. При этом суды исходили из того, что размещение информации о формах документов, выдаваемых по окончании обучения, в папках, предъявляемых по первому требованию потребителей, не является размещением информации в удобном для обозрения месте. Такое размещение информации о формах документов, выдаваемых по окончании обучения, не является наглядным и доступным, не обеспечивает ознакомления с ними потребителей (Постановление ФАС Северо-Западного округа от 07.02.2008 г. по делу № А13-5987/2007).

Требование о предоставлении потребителю информации о товаре (работах, услугах) на русском языке является универсальным. Использование иностранных слов и сокращений в договорах и иных документах, посредством которых оформляются отношения с потребителем, допускается лишь при условии, если потребителю одновременно предоставляется их перевод на русский язык либо если указанные символы и сокращения являются общеизвестными. Дискуссионным на практике является вопрос о том, допустимо ли при оформлении авиабилетов на внутренние и международные линии использовать англоязычные слова, а также производные от них сокращения.

Так, в первом случае А. обратился в суд с иском к Транспортному сервисному агентству о защите прав потребителей, мотивируя требования тем, что 03.06.2009 г. купил у ответчика авиабилет до Иркутска и обратно.

---

<sup>40</sup> Письмо Роспотребнадзора от 31.08.2007 г. № 0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с защитой прав потребителей в сфере туристического обслуживания» // СПС.

<sup>41</sup> Правила оказания платных образовательных услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 05.07.2001 г. № 505 // СЗ РФ. 2001. № 29. Ст. 3016.

Возвращаясь из Иркутска, не смог улететь этим рейсом, так как неправильно понял информацию в билете, которая была написана на неизвестном ему языке, в связи с чем ему пришлось купить билет на другой рейс, чтобы вернуться домой в Москву. Истец считал, что было нарушено его право на надлежащую информацию о предоставляемых услугах, которая должна доводиться до потребителя на русском языке.

С учетом указанных обстоятельств истец просил взыскать с ответчика денежные средства, уплаченные за новый билет, и компенсацию морального вреда.

Решением мирового судьи с/у № 276 района «Новокосино» г. Москвы от 18.06.2010 г. в удовлетворении иска отказано. Определением Перовского районного суда г. Москвы от 23.09.2010 г. вышеуказанное решение оставлено без изменения.

В надзорной жалобе заявитель просил отменить вышеуказанные судебные акты, считая их незаконными и необоснованными. Определением судьи Московского городского суда от 12.08.2011 г. № 4 г/4-6626 надзорная жалоба А. отклонена по следующим мотивам.

Из пояснений ответчика и третьих лиц по делу (ОАО «АК «Трансаэро», ЗАО «Транспортная клиринговая компания»), а также представленных в материалы дела документов следует, что ответчик является субагентом и осуществляет продажу авиабилетов, выписанных транспортным агентством МАВИНС, аккредитованным при ЗАО «Транспортная клиринговая компания» (далее – ЗАО «ТКП»), Билет был выписан агентством МАВИНС, аккредитованным ЗАО «ТКП» на бланках ТКП. В соответствии со стандартным договором, заключенным между ОАО «АК» ТРАНСАЭРО» и ЗАО «ТКП», аккредитованные агентства производят продажу внутренних и международных воздушных перевозок на рейсах ТРАНСАЭРО на бланках СПД (бланки стандартных перевозочных документов НСАВ-ТКП). Текст условия договора воздушной перевозки между ТРАНСАЭРО и пассажиром, который подтверждается выдачей авиабилета, правил и другой информации, содержащейся в авиабилете, наименования граф, блоков, прочих типографических надписей на бланке авиабилета выполнены на русском и английском языке, что соответствует требованиям действующего законодательства РФ, в частности, п. 2 ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 3.1.4 Приложения № 1 «Требования к перевозочным документам строгой отчетности на воздушном транспорте» (утв. приказом ДВТ МТ РФ от 05.10.1995 г. № ДВ-104), п. 4.2 «Стандарта отрасли. Воздушные Перевозки. Перевозочные документы строгой отчетности на воздушном транспорте. Требования и порядок их регистрации. ОСТ 54-8-233.78-2001».

Графы на купонах авиабилета заполняются латинскими буквами, что также не противоречит перечисленным выше нормативным правовым актам. Согласно разъяснению Минтранса России от 11.05.2010 г.» № 01-01-02/1429, информация вносится в билет на латинице путем транслитерации букв кириллицы на соответствующие буквы или сочетания букв латиницы и в виде единых международных кодов, не относится к иностранному языку и в этой связи может не содержать перевода на русский язык. К такой информации относятся фамилия, имя, отчество пассажира, вносимые в билет способом, используемым при оформлении

паспорта РФ и предусмотренным приказом МВД РФ от 26.05.1997 г. № 310 «Об утверждении инструкции о порядке оформления и выдачи паспортов гражданам РФ для выезда из РФ и въезда в РФ» путем транслитерации букв кириллицы на соответствующие буквы или сочетания букв латиницы, информация о наименовании перевозчика, аэропортов, дате (месте) отправления, коде тарифа, коде валюты, форме оплаты и др., вносимые в билет на латинице в виде единых международных кодов, значение которых устанавливаются на основании единых международных кодификаторов и приказа Минтранса от 11.02.2005 г. № 10 «О внесении изменений и дополнений в Положение о порядке регистрации и опубликовании тарифной информации на регулярные пассажирские перевозки, выполняемые российскими авиационными предприятиями».

Время, дата вылета и прилета в билете напечатана цифрами, что также исключает возможность неправильного восприятия пассажиром информации об условиях перевозки. Доводы истца о том, что, приобретая билет в Москве, он посчитал, что обратный вылет (из г. Иркутска) также должен быть по московскому времени, опровергаются текстом условий воздушной перевозки, напечатанных на обороте билета: «... Время отправления рейса в билете указано местное».

Принимая во внимание, что авиабилет был оформлен в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, суды обоснованно пришли к выводу об отсутствии оснований для удовлетворения исковых требований А.

В другом случае Ч. обратилась с иском к ОАО «Аэрофлот – Российские авиалинии» о защите прав потребителей, просила взыскать с ответчика убытки в сумме 17 490 руб., неустойку и компенсацию морального вреда. Исковые требования мотивировала тем, что 05.04.2009 г. приобрела два авиабилета в электронной форме на рейс Красноярск – Москва – Красноярск общей стоимостью 17 490 руб. с датой вылета 01.05.2009 г. При покупке ей были выданы маршрутные квитанции, информация в которых указана на иностранном языке, в устном порядке кассир разъяснил, что вылет самолета состоится 01.05.2009 г. в 07 ч. 50 мин. по местному времени (г. Красноярск). Однако по прибытии в аэропорт истица выяснила, что самолет вылетел в 06 ч. 55 мин. Считая, что ответчик не предоставил ей в доступной и понятной форме информацию об услуге, истица обратилась в суд с вышеуказанными требованиями.

Решением мирового судьи от 14.11.2011 г. исковые требования Ч. удовлетворены.

Апелляционным определением Кировского районного суда г. Красноярска от 25.01.2012 г. указанное решение отменено, в удовлетворении иска Ч. отказано в полном объеме.

Постановлением Президиума Красноярского краевого суда от 31.07.2012 г. № 44Г-46/2012 по кассационной жалобе Ч. апелляционное определение отменено, решение мирового судьи по делу оставлено без изменения, с указанием следующих мотивов. Приказом Минтранса РФ от 08.11.2006 г. № 134 «Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции в гражданской авиации» предусмотрено, что электронный билет, в структуру которого входит маршрут/квитанция, должен содержать номер рейса, дату и время отправления рейса и другие

сведения, является документом строгой отчетности. Согласно п. 4.2 Стандарта отрасли «Перевозочные документы строгой отчетности на воздушном транспорте. Требования и порядок их регистрации» (утв. распоряжением Министерства транспорта РФ от 29.08.2001 г. № НА-334-р) тексты условий договора, наименование граф, блоков, прочих типографических надписей на бланке билета, используемого для внутренних линий, должны быть выполнены на русском языке, а для международных линий – на русском и английском языках. Из текста имеющихся в материалах дела маршрут/квитанций следует, что словосочетание «время прибытия» обозначено фразой «Arrival time», с указанием в цифровой форме —07.50, время вылета обозначено аббревиатурой «DEP», что является сокращением английского слова «Departure», в переводе на русский язык – «отправление», под которой указана цифра – 06.55. Перевода указанной информации на русский язык маршрут/квитанция не содержит. С учетом данных обстоятельств суд кассационной инстанции пришел к выводу, что при оформлении проездных документов истицы Ч. были использованы иностранные слова без дублирования их содержания на русском языке, которые могли стать причиной заблуждения Ч. относительно времени вылета самолета. Доводы ответчика о том, что при заполнении маршрут/квитанций были использованы латинские буквы, а также международные коды, не имеющие перевода на русский язык, судом кассационной инстанции отклонены за несостоятельностью.

В странах Евросоюза считается недопустимым составление текста договора с использованием чрезвычайно мелкого шрифта, поскольку это затрудняет нормальное восприятие условий договора потребителем и нарушает его право на получение информации в доступной форме.

В отечественной судебной практике примеры положительных решений по искам потребителей об оспаривании договора, со ссылкой на изложение его условий мелким шрифтом или иным способом, затрудняющим восприятие, практически отсутствуют. Данное обстоятельство можно объяснить тем, что само понятие «мелкого шрифта» является оценочным. Кроме того, в ряде случаев информация о работах (услугах) содержится не только в тексте договора, но и в иных документах, выдаваемых потребителю, что исключает возможность ее неправильного восприятия и заблуждения потребителя относительно характеристик работ (услуг) или их стоимости.

Л. обратился с иском к ЗАО «Банк ВТБ 24» (далее – Банк) о защите прав потребителей, мотивируя требования тем, что заключил с ответчиком кредитный договор. До заключения договора Л. изучил информацию, размещенную на Интернет-сайте банка, согласно которой возможно предоставление льготной процентной ставки по кредиту – 16 % годовых. При обращении в Банк сотрудник кредитного отдела пояснил Л., что фактическая процентная ставка по кредиту определяется индивидуально. Через некоторое время после подачи заявки на выдачу кредита Л. получил SMS-сообщение об одобрении ему кредита по ставке 18,2 % годовых, после чего обратился в Банк и оформил кредитный договор, в котором также была указана ставка 18,2 % годовых.

Поскольку представленные Банком документы (при оформлении кредита) имели мелкий размер шрифта и содержали условия кредитования, существенно отличающиеся от размещенных на Интернет-сайте Банка, истец полагал, что ответчиком было нарушено его право на получение информации об услуге. На этом основании Л. просил суд признать действия (бездействие)

Банка при заключении кредитного договора незаконными, обязать Банк изменить условия о процентной ставке и полной стоимости кредита в кредитном договоре, указав годовую процентную ставку по кредиту и полную стоимость кредита равными 16 %, взыскать с ответчика компенсацию морального вреда.

## **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.