

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет юридический
Кафедра гражданского права
Направление подготовки 40.03.01 – Юриспруденция

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
_____ П.Г. Алексеенко
«_____» _____ 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Актуальные проблемы злоупотребления правом со стороны потреби-
теля

Исполнитель студент группы 321сб1	_____	В.С. Доротенко
Руководитель ст. преподаватель	_____	И.Г. Малышок
Нормоконтроль	_____	О.В. Громова

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет юридический
Кафедра гражданского права

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

_____ П.Г. Алексеенко
«___» _____ 2016 г.

З А Д А Н И Е

К выпускной квалификационной работе студентки В.С. Доротенко.

1. Тема выпускной квалификационной работы: Актуальные проблемы злоупотребления правом со стороны потребителя

(утверждена приказом от 10.01.2017 № 04-уч)

2. Срок сдачи студентом законченной работы 30.01.2017.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Арбитражный процессуальный кодекс РФ, Федеральный закон «О техническом регулировании», Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов», Закон РФ «О защите прав потребителей», иные правовые акты, учебная и научная литература, публикации в периодических изданиях.

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): Теоретические аспекты проблемы злоупотребления правом со стороны потребителя. Практические аспекты пресечения злоупотребления правом со стороны потребителей товаров и услуг.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.): нет.

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов): нет.

7. Дата выдачи задания: 16.10.2016 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы: Малышок Ирина Геннадьевна, старший преподаватель.

Задание принял к исполнению 16.10.2016 г. _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 64 с., 37 источников.

ПОТРЕБИТЕЛЬ, ПРОДАВЕЦ, ПРАВО, ПРАВООТНОШЕНИЕ, ЗАЩИТА, ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЕ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, СУДЕБНОЕ РАЗБЕРАТЕЛЬСТВО, НЕУСТОЙКА

В работе исследованы причины и история возникновения злоупотребления правом со стороны потребителя, особенности рассмотрения дел, споры, а также проблемы злоупотребления правом со стороны потребителя.

Объектом исследования выступают общественные отношения, возникающие по поводу использования и защиты своих прав потребителями товаров и услуг.

Предметом исследования являются случаи злоупотребления правом со стороны потребителя.

Целью работы, является осуществление научно-правового исследования явления злоупотребление правом со стороны потребителя и внесения предложений по совершенствованию законодательства и правоприменительной практики для пресечения данных случаев.

Методами исследования выступили: системно-структурный; анализ, синтез, статистический; сравнительно-правовой, формально-юридический и др.

В процессе исследования был проведен анализ таких категорий права, как «злоупотребление правом», «потребитель», «правоотношения с участием потребителя», «защита прав потребителя». Были рассмотрены случаи злоупотребления правом со стороны потребителей товаров и услуг, рассмотрены примеры из судебной практики.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические аспекты проблемы злоупотребления правом со стороны потребителя	9
1.1 Понятие и сущность злоупотребления правом	9
1.2 Правовое регулирование правоотношений с участием потребителя и защита его прав	16
1.3 Особенности злоупотребления правом со стороны потребителя	25
2 Практические аспекты пресечения злоупотребления правом со стороны потребителей товаров и услуг	34
2.1 Судебная практика по делам о защите прав потребителей в аспекте пресечения злоупотребления правом	34
2.2 Правовые вопросы защиты прав потребителей предупреждающие злоупотребление правом: практический аспект	46
Заключение	57
Библиографический список	61

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускной бакалаврской работы является исследование проблем злоупотребления правом со стороны потребителя.

Еще древнеримские юристы сформулировали принцип - «никого не обижает тот, кто пользуется своим правом». Однако сделав оговорки к этому правилу, вроде - «доведенное до конца право есть высшая несправедливость» или другое: «злоупотребление непростительно» был открыт спор длиною в несколько тысяч лет. А именно: возможно ли злоупотребить правом, в чем суть данного явления и как ему противодействовать? В наше время мнения по этому поводу сложились различные.

В частности одним из самых распространенных мнений, имеющее большое количество приверженцев, на данный момент является мнение профессора М.М. Агаркова, опубликованное еще в середине прошлого века. Он писал, что «осуществление права не может быть противоправным, а, следовательно, и злоупотреблением. Те действия, которые называют злоупотреблением правом, на самом деле совершены за пределами права. Совершая эти действия, лицо переходит за границу своего права».

Исследователи, признающие эту проблему, считают, что злоупотребление возникает только при переходе за определенные рамки. Как раз и есть смысл в том, чтобы определить границы, отделяющие пределы добросовестной реализации своих законных прав субъектом от злоупотреблений при реализации своих прав.

Вот уже более 20 лет в России действует Закон РФ от 07.02.1992 № 2300 - I «О защите прав потребителей». При этом один из основных принципов рыночной экономики – «клиент всегда прав», – красной нитью проходящий через весь Закон о защите прав потребителей, с каждым внесением изменений в него приобретает все более прочную основу, которая не может не радовать простых граждан - потребителей. Участниками правоотношений в области его применения все мы являемся постоянно, покупая или продавая товары, заказы-

вая или выполняя какие-либо работы. На сегодняшний день, несмотря на ряд пробелов, он является одним из самых эффективных правовых регуляторов в сфере экономических отношений. На положениях этого Закона основаны десятки нормативных актов. Взаимоотношения потребителя и продавца регламентируются отдельным законодательством о защите прав потребителей.

При этом максимальный уровень защиты, который Закон обеспечил потребителю, не только гарантирует справедливое разрешение конфликтных ситуаций, но в равной степени создает почву для злоупотреблений. Ведь чем больше прав предоставляет закон, тем шире возможности для манипулирования им со стороны недобросовестных граждан. Известным явлением стало превращение потребительского законодательства в средство получения дополнительного дохода.

В настоящее время правовая действительность свидетельствует о том, что количество злоупотреблений в праве со стороны потребителя увеличивается, появляются новые формы и виды злоупотреблений, прежних правовых средств недостаточно для обеспечения добросовестного осуществления права, и потому необходимы надежные правовые средства для предотвращения злоупотреблений в праве со стороны потребителя.

Проблема злоупотребления правом - одна из актуальнейших проблем современности. В настоящее время ее решению посвящены работы А.В. Волкова, О.А. Поротиковой, С.Д. Радченко, и ряда других ученых. Проблема имеет достаточно масштабный характер, охватывая, в том числе, и правоотношения с участием потребителей.

Таким образом, проблема определения границ защиты прав потребителей и пресечения возможностей злоупотребления данными правами является актуальной на сегодняшний день и требует углубленного изучения.

Объектом исследования выступают общественные отношения, возникающие по поводу использования и защиты своих прав потребителями товаров и услуг.

Предметом исследования являются случаи злоупотребления правом со

стороны потребителя.

Целью бакалаврской работы является осуществление научно-правового исследования явления злоупотребление правом со стороны потребителя.

Достижение поставленной цели возможно путем решения следующих задач:

1) исследовать понятие, сущность злоупотребления правом как общеправовой категории;

2) охарактеризовать правовое регулирование правоотношений с участием потребителя и защиту его прав;

3) проанализировать особенности злоупотребления защитой гражданских отношений с участием потребителей;

4) обобщить судебную практику применения законодательства о защите прав потребителей, проанализировать случаи злоупотребления правами потребителями;

5) проанализировать практические проблемы в сфере защиты прав потребителей, внести предложения по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителя для предупреждения злоупотребления правом.

Методами исследования выступили:

- общенаучные методы познания: материалистической диалектики, системно-структурный;

- частнонаучные методы познания: анализ, синтез, статистический;

- частноправовые методы познания: сравнительно-правовой, формально-юридический и др.

Степень научной разработанности проблемы. Среди ученых-цивилистов в России в разное время проводили исследования злоупотребления правами такие ученые как: М.М. Агарков, А.В. Волков, С.Д. Радченко и другие. В теоретическом плане о злоупотреблении правом со стороны потребителя и его проблемах писали Н.А. Дурново, С.Г. Зайцева, А.Е. Наумов и другие.

Теоретическая основа исследования. При формировании теоретических положений и практических рекомендаций были использованы труды ведущих

ученых в области общей теории права, таких как: С.С. Алексеев, А.М. Васильев, Л.Н. Завадская, О.С. Иоффе, В.Н. Кудрявцев, и другие.

Нормативную основу исследования составляют следующие источники: международно-правовые документы, закрепляющие запрет злоупотреблений в праве (например, такие как: Конвенция о защите прав человека и основных свобод, Конвенция о правах ребенка и др.), Конституция Российской Федерации, гражданское законодательство Союза ССР и республик, современное российское и зарубежное гражданское законодательство и др.

Эмпирическая база исследования основывается на совокупности статистических данных, полученных из источников официального учета: статистика Арбитражного суда Амурской области и арбитражных судов России в целом, обзоры судебной практики и поставленный Пленумом Высшего Арбитражного Суда РФ и Верховного Суда РФ, опубликованная и размещенная в справочных правовых системах, практика судов субъектов РФ, районных судов Амурской области и других субъектов РФ, включая приговоры, а также материалы информационных порталов сети Интернет.

Научная новизна исследования выражается в том, что в нем осуществлена попытка по-новому осветить теоретическое понимание проблем злоупотребления правом со стороны потребителя и исследовать правовые обеспечительные меры добросовестного использования прав и свобод субъектами права.

Структура работы определена предметом, объектом исследования, его целями и задачами. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка.

Значимость настоящей работы заключается в том, что содержащиеся в ней суждения и выводы могут быть учтены при дальнейшей научной разработке проблемы злоупотребления правом со стороны потребителя.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЯ ПРАВОМ СО СТОРОНЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ

1.1 Понятие и сущность злоупотребления правом

Злоупотребление правом подобно вирусу, заносимому в организм правовой системы, и это обстоятельство учитывалось еще в древнем законодательстве. Например, имеется упоминание о злоупотреблении правом и собственностью в Институциях Гая и Дигестах Юстиниана; о злоупотреблениях и дурных, неразумных обычаях, соблюдаемых в иных местах и краях, говорится в Каролине¹.

Мысли юристов сводились к установлению особенностей права как инструмента, воплощающего добро и справедливость. Так, Ульпиан обращал внимание на то, что «изучающему право надо, прежде всего, узнать, откуда произошло слово «право». Право получило свое название от (слова) «справедливость», ибо согласно превосходному определению Цельса право есть искусство доброго и справедливого».

Согласно положениям Конституции Российской Федерации осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц. Именно указанное правило рассматривается как межотраслевой принцип недопустимости злоупотребления правом. В международных источниках тоже содержится норма, запрещающая злоупотребление правом.

Осуществление прав и свобод граждан и их объединений должно соответствовать не только закону, но и требованию по соблюдению пределов осуществления прав и свобод каждого как провозглашенной государством обязанности по разумному, добросовестному, надлежащему осуществлению права, свободы и полномочия.

Понятие «злоупотребление правом», имеет общеправовое значение, а, значит, может и должно быть определено в качестве общеправовой категории,

¹ Хрестоматия по истории государства и права зарубежных стран / под ред. К.И. Батыра, Е.В. Поликарповой. М.: Проспект, 2013. С. 123.

под которой понимается «предельное по уровню обобщения фундаментальное абстрактное понятие теории правоведения» и которое будучи отражением наиболее существенных свойств и главных связей правовых явлений, представляет собой наиболее глубокое по содержанию и широкое по объему понятие в границах правовой науки.

Так, Х.А. Текаев определял злоупотребление правом как «неправомерное поведение, выражающееся в осуществлении управомоченным своего субъективного права с помощью таких форм, способов, средств реализации, которые выходят за пределы объема данного права».

В этой связи исследование понятия злоупотребления правом как межотраслевого института и как общеправовой категории в целом с позиции теории права представляет собой особую теоретическую и практическую ценность.

Таким образом, Е.А. Одегнал выделяет следующие признаки злоупотребления правом: совершение деяния управомоченным субъектом в «правовом поле» (деяние основано на реализации права), а также наличие цели причинения вреда правам и охраняемым законом интересам другого лица (других лиц) или причинение такого вреда при отсутствии умысла², которые, как она отмечала, являются обязательными.

О признаках злоупотребления правом речь может идти лишь тогда, когда право используется для обхода закона, причинения вреда, нарушения законных интересов других лиц, словом, когда право превращается в орудие бесправия, поскольку оно используется для достижения «злых целей». Следовательно, злостность при злоупотреблении правом должна учитываться как квалифицирующий признак такого вредоносного поведения. На эту особенность обращала внимание С.Г. Зайцева, подчеркивая то, что сам термин «злоупотребление правом» передает основную суть такого процесса использования лицом возможностей, заключенных в правовой материи, который, будучи с внешней или технико-юридической стороны безупречным («легальная видимость»), тем не менее в

² Одегнал Е.А. Злоупотребление правом как явление правовой действительности. Ставрополь. 2009. С. 52.

итоге порождает какое-то «зло»³. Ее определение злоупотребления правом позволило сформировать собственно-научную теорию легальной видимости в праве - для того, чтобы что-то злостно использовать, необходим сам предмет.

Таким образом, злоупотреблением может считаться только то осуществление права управомоченным субъектом, которое характеризуется злостностью, определяемой через социальную вредность поведения, обусловленную корыстной и иной личной заинтересованностью, эгоистическим воплощением в процесс осуществления права только своих интересов.

Проводя исследование конкретных признаков злоупотребления правом, отметим, что оно невозможно без анализа форм реализации права, которые, как известно, состоят из четырех элементов: соблюдение, исполнение, использование и применение права.

Так же отметим формы злоупотребления правом как отмечает И.Е. Сенников, «выделение форм непосредственной реализации права и определение характера правореализационных действий, которые осуществляются в указанных формах, позволяет говорить о саморегуляции собственного поведения невластными участниками общественных отношений – гражданами и их организациями (юридическими лицами)»⁴. При этом, названный автор же приводит обоснованную мысль о том, что «расчленение процессов реализации на формы имеет, прежде всего, теоретическое значение и осуществляется в целях всестороннего и системного изучения рассматриваемого социально-правового явления».

Исходя из этого, выделение конкретных форм реализации права связано с особенностью реализации права, как механизма, призванного обеспечить действие норм права, что позволяет отграничивать возможное поведение от императивных предписаний закона. При этом, не безосновательно указывается учеными и то, что «при использовании субъективного права проще всего совер-

³ Зайцева С.Г. «Злоупотребление правом» как правовая категория и как компонент нормативной системы законодательства РФ. Рязань, 2015. С. 133.

⁴ Сенников И.Е. Использование права как форма непосредственной реализации юридических норм. Н. Новгород. 2003. С. 74.

шить злоупотребление». И это обстоятельство нельзя назвать случайным, поскольку именно в указанной форме реализации права находят выражение возможности, обусловленные субъективным усмотрением.

При этом не обосновательно указывается учеными и то, что при использовании субъективного права проще всего совершить злоупотребление. И это обстоятельство нельзя назвать случайным, поскольку именно в указанной форме реализации права находят выражение возможности, обусловленные субъективным усмотрением.

Как указывает А.А. Малиновский, «что субъект свободен реализовать указанную возможность несколькими путями»⁵. На этом основании в ситуациях со злоупотреблениями виден эффект произвольных расширений границ субъективного права, то есть меры возможного поведения, в связи с чем существование субъективного права немислимо без пределов осуществления права; конкретных границ субъективного права.

О.А. Поротикова, обосновывая значимость существования пределов осуществления прав, также приводит ценное мнение Г.Ф. Шершеневича о том, что «осуществление права ничем не стесненное «способно отразиться весьма вредно на интересах прочих членов того же общества, на интересах самого общества»⁶.

«Вопрос о наличии или отсутствии злоупотребления правом может быть решен, прежде всего, в зависимости от соотношения между санкционированным законом общим типом возможного поведения управомоченного лица и тем его конкретным поведением, которое он предпринимает в целях реализации своего субъективного права»⁷, - справедливо утверждал В.П. Грибанов. При этом, следует признать, что достоинство теории пределов права подтверждается не только успехами трудов ученых, развивающих данную концепцию, но и действующей судебной практикой.

⁵ Малиновский А.А. Злоупотребление правом (основы концепции). М., 2009. С. 44.

⁶ Поротикова О.А. Проблема злоупотребления субъективным гражданским правом. М.: Волтерс Клувер, 2007. С. 50.

⁷ Грибанов В.П. Пределы осуществления и защиты гражданских прав. М.: Статут, 2015. С. 46.

С.С. Алексеев приводит ценную мысль о том, что право в самом простом понимании «это критерий юридической правомерности», основание и свидетельство, своего рода социальный знак того, что каждый из нас вправе или не вправе что-то делать, как-то поступать». Использование права как форма реализации права представляет собой не только ту самую активность, на которую вправе рассчитывать каждый субъект права, но и требует от его поведения последовательность и рациональность в выборе способов и средств его осуществления. В противном случае - при отступлении от надлежащего добросовестного правового поведения происходит злоупотребление правом, а оно, как известно, не только аномально для права, но и превращает право в орудие бесправия. Только с помощью права, как мы привыкли осознавать, можно предотвратить хаос и анархию: «задача-минимум, которую берет на себя право, - не допустить вендетту, со стороны обиженных, а воздать виновным, в той мере, которую они заслуживают, исходя из реальных условий».

В этой связи еще С.С. Алексеев обращал внимание на то, что право во вне представляет собой «вместилище фактического содержания...», тогда как внутренняя форма права характеризуется «организацией правового материала». Следовательно, границы субъективного права как более узкий институт по сравнению с пределами осуществления права в целом также должны содержать в себе внешние границы права (фактическое соответствие поведения норме права) и внутренние границы (организация самого поведения). И тогда становится понятным, почему в некоторых формах злоупотребления правом поведение субъекта права формально соответствует требованиям закона. «Можно иметь на своей стороне некоторое право, причем пользоваться его абсолютной поддержкой, и одновременно иметь против себя всю правовую систему в целом». Это значит «если не противопоставлять субъективные права объективному праву, что «право прекращает свое действие или наступает злоупотребление правом» и что за «внешними границами права» существуют «внутренние границы», основанные на общих принципах и «духе юридической системы».

Таким образом, формами злоупотребления правом являются противо-

правные (правонарушение и преступления) и вредоносные действия. Вредоносное действие нарушает конструктивные принципы правового регулирования, но не закон, и хотя традиционно считается, что такое злоупотребление правом менее опасное поведение в сравнении с правонарушением, - фактически же оно может повлечь более тяжкие последствия.

Принимая во внимание наличие нескольких форм злоупотреблений в праве, следует отметить, что злоупотребление правом как общеправовая категория в любом случае представляет собой деятельность субъекта, который поступает вопреки нормы закона и не соотносит свое поведение с интересами общества и государства, не исполняет корреспондирующую данному праву юридическую обязанность.

Следует так же рассмотреть причины злоупотреблений. Под причинами злоупотреблений следует понимать явления, непосредственно влекущие появление злоупотреблений в праве. Условия же их возникновения представляют собой сопутствующие причинам обстоятельства, также влекущие и даже в большей степени способствующие злоупотреблениям в праве⁸.

Основные причины появлений злоупотреблений в праве не систематизированы; в некоторых работах авторов можно встретить лишь отдельные элементы примеров, влекущих злоупотребления в праве. В силу чего отсутствие четкой разработки причин появлений злоупотреблений в праве служит основой для появления злоупотреблений в праве, которые ежедневно пресекаются судами.

Так, А.Е. Наумов в качестве причин появлений злоупотреблений правом приводит следующее: «психология поведения субъекта права, который более озабочен реализацией своих интересов, нежели заботой о чужих интересах и интересах общества; абстрактный характер правовых норм, и вследствие этого, - неопределенность содержания субъективных прав, полномочий, вызывающие возможность многовариантного поведения при их реализации; пробелы и коллизии в праве, порождающие противоречия и вакуум в правовом регулирова-

⁸ Одегнал Е.А. Злоупотребление правом как явление правовой действительности. Ставрополь. 2009. С. 115.

нии»⁹.

В качестве критерия появления злоупотреблений в праве мы можем сказать о наличие пробелов в праве, ошибок, противоречий, коллизий и др.

Надо сказать, что выводы авторов о том, что в ряде случаев злоупотребление правом может быть порождено пробелами и коллизиями в праве, разумны и весьма ценны, поскольку именно тогда мы можем получить злоупотребление, когда отдельный правовой случай выпущен из регулирования или отрегулирован - но ошибочно или неточно. Вместе с тем представляется целесообразным начать рассмотрение конкретных причин появления злоупотреблений с выделения двух групп: субъективных и объективных причин, то есть зависящих от субъекта права и не зависящих от него.

Так, к субъективным причинам, определяющим появления злоупотреблений в праве, могут быть отнесены низкий уровень правосознание и правовой культуры индивида. Само по себе правосознание представляет собой не обычное знание законов и предписаний, знать которые, как показывает практика, еще недостаточно.

Справедливо отмечал Г.Ф. Шершеневич о том, что «несходство индивидов, принадлежащих к одной общественной группе, объясняется тем, что ни один индивид не испытывает воздействия всех общественных влияний, а только в некотором объеме. ... Человек является продуктом общественности, но индивидуальность, ему присущая, есть результат своеобразного сочетания влияний»¹⁰.

По этой причине установленное в Конституции РФ равноправие людей независимо от пола, возраста и других обстоятельств (статья 19) скорректировано запретом осуществления прав и свобод человека и гражданина способами, нарушающими права и свободы других лиц (часть 3 статьи 17), в том числе в предпринимательской деятельности (часть 2 статьи 34) и в природопользовании (часть 2 статьи 36).

⁹ Наумов А.Е. Злоупотребление правом: теоретико-правовой аспект. М. 2010. С. 72.

¹⁰ Шершеневич Г.Ф. Общая теория права. М.: Изд-во «Юридический колледж МГУ», 2009. С. 122-123.

Таким образом, из всего выше сказанного следует, что злоупотребление правом как общеправовая категория представляет собой недобросовестное, злостное поведение управомоченного лица, посягающее на конструктивные принципы правового регулирования.

1.2 Правовое регулирование правоотношений с участием потребителя и защита его прав

Современная теория правоотношений с участием потребителей основывается на советской гражданско-правовой концепции отношений по удовлетворению потребностей граждан, в которой отражены элементы современного восприятия защиты прав потребителей как гражданско-правового института. Современное цивилистическое учение о защите прав потребителей, несмотря на достижения гражданско-правовой науки дореволюционного, советского и современного периодов, находится в самом начале своего развития.

Несмотря на проводимые исследования, современный уровень защиты прав потребителей в России характеризуется большим количеством нерешенных проблем как практического, так теоретического характера. Наличие обширной законодательной базы, регулирующей гражданские отношения с участием потребителей, не гарантирует качество и эффективность защиты прав потребителей на рынке товаров и услуг.

По мнению В.В. Богдан¹¹, институт защиты прав потребителей – это сложный межотраслевой институт российского права, включающий в себя нормы частного и публичного права, представляющей собой совокупность правовых норм различной отраслевой принадлежности (гражданско-правовых, конституционно-правовых, административно-правовых, уголовно-правовых и пр.), регулирующих общественные отношения, складывающиеся в процессе производства и реализации товаров (работ, услуг) субъектами предпринимательской деятельности широкому кругу потребителей для удовлетворения личных, семейных, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением пред-

¹¹ Богдан В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики. Курс, 2015. С. 214.

принимательской деятельности.

В отдельных работах учеными предпринимались попытки сформулировать определение «защита прав потребителей»: защита прав потребителей – это совокупность правовых средств, направленных на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей; система мер (средств), направленных на применение к правонарушителю принуждения. Защиту прав потребителей рассматривают как совокупность разнородных социальных механизмов, призванных помочь потребителю в ситуациях, когда контакт с профессионалом или предпринимателем чреват для него особыми опасностями, как направление обеспечения государством публичных интересов в сфере предпринимательской деятельности.

Переход России к рыночным отношениям начала 1990-х гг. сформировал особую группу правоотношений на рынке товаров и услуг, полноправным основным участником которых стал гражданин-потребитель. В результате трансформации хозяйственной жизни страны существенным образом изменилось гражданское законодательство, включая нормы о защите прав потребителей. Закон о защите прав потребителей позволил усилить социальные гарантии прав граждан-потребителей России, расширил круг субъективных прав и обязанностей участников исследуемого вида правоотношений, повысил ответственность продавцов (производителей, исполнителей) за качество товаров (работ, услуг), создал эффективный механизм защиты прав и законных интересов потребителей товаров (работ, услуг).

Гражданское правоотношение с участием потребителей – это общественное отношение, регулируемое нормами гражданского права, договорными условиями, правовыми обыкновениями (правовая связь), возникающее между физическим лицом (потребителем), имеющим намерение приобрести товар (работу, услуг), или приобретающим товары (работы, услуги), для удовлетворения бытовых, личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и его возможным или реальным контрагентом (продавцом, исполнителем, изготовителем, импортером, уполномочен-

ной изготовителем (продавцом) организацией или уполномоченным изготовителем (продавцом) индивидуальным предпринимателем), обеспечиваемое государственно-принудительной защитой потребителя как слабой стороны с помощью особых правовых форм, средств и методов воздействия.

Существенной особенностью правоотношений с участием потребителей является его комплексный (частно-публичный) характер, обусловленный неравным положением потребителя как более слабой стороны договорных отношений. Публичный характер правоотношений с участием потребителей определяется тем, что государство, регулируя экономику в целом, рассматривает защиту прав потребителей не просто как один из институтов права, а как национальный приоритет, направленный на обеспечение конституционных прав граждан на жизнь, здоровье, благоприятную окружающую природную среду, поддержку социально уязвимых групп населения, а также национальной безопасности. Защита прав потребителей, соответствующее регулирование сферы торговли и услуг, разработка государственных гарантий являются важнейшими задачами для государства.

На основании изложено, сущность правоотношений с участием потребителей можно охарактеризовать следующим образом:

– во-первых, данные отношения определяются объективными экономическими условиями, возникающими на рынке товаров и услуг, позволяющими гражданам удовлетворять свои бытовые, семейные, личные и иные нужды, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

– во-вторых, правоотношения с участием потребителей – это отношения граждан и хозяйствующих субъектов, реализующих товары (работы, услуги), государственных органов и общественных организаций, предусмотренные и урегулированные нормами законодательства о защите прав потребителей, отражающими специфику правового положения потребителя как экономически слабой стороны на рынке товаров и услуг;

– в-третьих, отношения с участием потребителей являются средством реализации национальной государственной политики в сфере защиты прав потре-

бителей и удовлетворения потребностей граждан, элементом механизма по недопущению нарушения прав потребителей со стороны недобросовестных продавцов (исполнителей, изготовителей), способом формирования дополнительных правовых гарантий.

В связи с тем, что в общем виде правоотношения с участием потребителей носят комплексный характер, а сам потребитель может принимать участие в нем только непосредственно, эти правоотношения, по нашему мнению, можно подразделить на следующие виды:

- правоотношения, возникающие между предпринимателем и государством;
- правоотношения, возникающие между потребителем и предпринимателем (гражданские правоотношения с участием потребителей);
- правоотношения, возникающие в целях защиты нарушенных прав потребителей, реализующиеся в гражданско-процессуальном порядке.

Такая классификация правоотношений с участием потребителей обусловлена комплексным характером законодательного регулирования и возможностью непосредственного участия потребителя только в двух видах правоотношений.

В силу присущих правоотношениям с участием потребителей особенностей, выделяются его следующие признаки:

1) самостоятельность; возникает между физическими лицами (потребителями), имеющими намерение приобрести товар (работы, услуги), приобретающими товары (работы, услуги), пользующиеся товарами (результатом работ, услуг) для удовлетворения бытовых, личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и их возможными или реальными контрагентами (изготовителем, продавцом, исполнителем и т.д.);

2) обеспечивается государственно-принудительной защитой потребителя как слабой стороны с помощью особых правовых форм, средств и методов воздействия, гарантирующих баланс интересов потребителя и предпринимателя;

3) характеризуется сочетанием частноправовых (в большинстве случаев, императивных) и публично-правовых норм в регулировании общественных отношений с участием слабой стороны – потребителя, основанного на признании государством защиты прав потребителей национальным приоритетом, направленном на обеспечение конституционных прав граждан на жизнь, здоровье, благоприятную окружающую природную среду, поддержку социально уязвимых групп населения, а также национальной безопасности;

4) имеет возмездный характер, порождающий в предусмотренных законом или договором случаях обязанность контрагента потребителя безвозмездно осуществлять действия, направленные на обеспечение надлежащего качества реализованного товара (результата работы).

Большая часть выявленных признаков правоотношений с участием потребителей служат основой для их отграничения от предпринимательских и потребительских правоотношений по субъектному составу и цели, подчеркивают наиболее специфические особенности, указывают на важнейшие черты, включая доминирование публичного начала в регулировании, охране и защите экономически слабой стороны, возмездный характер, презумпцию вины предпринимателя.

Проанализировав подходы законодателей других государств к определению «потребитель», а также действующее российское законодательство, правоприменительную практику и правовые позиции Верховного суда РФ, мы пришли к выводу о целесообразности изменения термина «гражданин» на «физическое лицо» и необходимости корректировки определения «потребитель», под которым следует понимать физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги), приобретенные (заказанные) вследствие таких отношений на законном основании исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В цивилистической науке представлено несколько определений понятия

«правовой статус потребителя».

Так, В.В. Данилов определяет правовой статус потребителя как комплексную правовую категорию, отражающую взаимоотношения между потребителем, государством, производителем товаров (работ, услуг), продавцом через совокупность общепризнанных прав и установленных обязанностей потребителя.

Н.А. Внуков правовой статус потребителя рассматривает как особое правовое положение гражданина, закрепленное гражданским законодательством, приобретающего (либо проявляющего намерение приобрести) или использующего товары, работы, услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Правовой статус потребителя И.В. Кирюшина рассматривает в субъективном смысле как систему специфичных возможностей, предоставленных потребителю правом, и в объективном смысле как систему норм права, представляющую собой комплексный правовой институт, включающий нормы различных отраслей права, регулирующих особую группу общественных отношений, возникающих в сфере осуществления и защиты прав потребителей.¹²

Специальный правовой статус потребителя – это проявление общего гражданско-правового статуса физического лица, выражающегося в приобретении им дополнительных прав в целях преодоления экономического и правового неравенства с реальным и/или возможным контрагентом при приобретении (намерении приобрести, использовании) товаров (работ, услуг) для удовлетворения личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, совокупность прав и обязанностей, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, а так же гарантий осуществления этих прав путем закрепления особого гражданско-правового механизма их защиты.

¹² Кирюшина И.В. Потребитель: понятие, правовое положение, права и обязанности / Законность. 2015. № 5. С. 56.

В современном законодательстве, регулирующем правоотношения с участием потребителей, понятие «права потребителей» как правовую категорию следует рассматривать в двух смыслах: объективном и субъективном.

Объективные права потребителей – это совокупность гражданско-правовых и иных норм, предусматривающих идеальные модели поведения неопределенного круга физических лиц, способных в будущем иметь и осуществлять свои субъективные права в объективной действительности в случае необходимости удовлетворения своих бытовых, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под субъективными правами потребителей следует понимать права потребителей как участников конкретного гражданского правоотношения, возникшего по поводу продажи товаров, оказания услуг и выполнения работ, определяющие меру возможного собственного поведения, поведения контрагентов, возможность обращения за юридической помощью к органам государственной власти и управления, способность обладать конкретными правами потребителей как социальным благом.

В науке гражданского права отсутствует устоявшаяся классификация прав потребителей. На монографическом уровне была сформулирована только одна классификация прав потребителей (общие и специальные), предложенная Б.А. Шаблей, и воспринятая в дальнейшем учеными, занимающимися проблемами защиты прав потребителей. Она позволила объединить в себе отдельные виды прав, предоставленные всем без исключения гражданам-потребителям, независимо от того, состоят они в договорных отношениях или нет с продавцом (изготовителем, исполнителем), и права, реализация которых возможна только после вступления в договорные отношения со своими контрагентами.

С институциональных позиций права потребителей, следует классифицировать на универсальные и специальные (видовые).

Универсальные права потребителей – это совокупность предусмотренных действующим законодательством правовых возможностей, направленных на обеспечение защиты прав граждан на потребительском рынке с целью создания

эффективного механизма защиты и реализации прав потребителей. Специальные (видовые) права потребителей – это совокупность правовых возможностей, предоставленных физическому лицу Законом о защите прав потребителей, исходящих из конкретного правоотношения, возникшего на рынке товаров и услуг. Следовательно, универсальные права потребителей носят объективный характер, они принадлежат всем физическим лицам – потенциальным субъектам правоотношений с участием потребителей. Специальные права потребителей имеют субъективную природу и принадлежат конкретному потребителю.

В соответствии с данной классификацией универсальные права потребителей зафиксированы в первом разделе Закона РФ «О защите прав потребителей»: право на просвещение, право на информацию о товарах (работах, услугах), право на надлежащее качество и безопасность товаров (работ, услуг), право на полное возмещение убытков, право на взыскание неустойки, право на судебную защиту, право на компенсацию морального вреда.¹³ К специальным правам потребителя относятся правовые возможности, предоставленные разделом 2 и 3 Закона РФ «О защите прав потребителей»: право на отказ от исполнения договора, право на безвозмездное устранение недостатков, право на соразмерное уменьшение покупной цены и т.д. (ст. 18, ст.ст. 28, 29 Закона).

В соответствии со ст. 11 ГК РФ защиту нарушенных гражданских прав осуществляет суд. Это является основополагающим принципом, предусмотренным Конституцией Российской Федерации (ст. 46). Закон о защите прав потребителей предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, федерального антимонопольного органа, федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей. Перечисленные органы могут предъявлять иски в интересах одного потребителя, группы потребителей или в интересах неопределенного круга потребителей (ч. 3 ст. 17 Закона о защите прав по-

¹³ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителя» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

требителей).

Безусловно, эффективная защита прав потребителей невозможна без деятельности специальных уполномоченных субъектов, призванных решать вопросы организации надлежащего функционирования собственно торговли и проблемы, вытекающие непосредственно из потребительских отношений.

Гражданско-правовое законодательство о защите прав потребителей включает в себя частноправовые и публично-правовые нормы. Особенно наглядно это проявляется в ходе реализации права граждан на качество товара. Договорное (частноправовое) условие о качестве товара (работы, услуги), которое является выражением права потребителя на безопасность и качество товаров (работ, услуг), в своей основе имеет неукоснительное соблюдение предпринимателем, прежде всего, производителем, требований Федерального закона от 27 декабря 2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» и Федерального закона от 02 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

Явную публично-правовую природу имеет штраф, взыскиваемый судом с предпринимателя за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

Анализ российского законодательства, позволяет выделить четыре уровня в системе защиты прав потребителей:

1. Государственный. Государство с помощью органов исполнительной власти осуществляет контроль над качеством и безопасностью выпускаемых, производимых товаров и оказываемых работ и услуг, а также информирует потребителей, предупреждая всевозможные искажения ситуации на рынке.

2. Предпринимательский. Предприниматели, заинтересованные в реальном и эффективном ведении своей деятельности, формируют условия, при которых потребителям надлежащим образом обеспечивается свободный выбор товаров (работ, услуг), а также минимизируются риски, связанные с появлением дополнительных расходов по удовлетворению законных прав потребителей (повышение действенности претензионного порядка урегулирования споров);

3. **Общественный.** Специальные общественные организации, создаваемые в целях защиты прав потребителей, реализуют свои основные функции, формируя тем самым защиту «общественного интереса».

4. **Индивидуальный.** Потребитель, как субъект правоотношения, своими решениями способен оказывать влияние на рынок. Законодательство о защите прав потребителей четко определяет, что потребитель перестает быть только объектом социальной политики государства, и занимает активную позицию регулятора на потребительском рынке.

Таким образом, защита прав потребителей – это комплекс мер, реализуемых государством, судебными органами, муниципальными образованиями и общественными организациями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности. Государственная защита прав потребителей это правовая категория, характерным признаком которой является наличие уполномоченных федеральных органов исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, иных федеральных органов исполнительной власти (территориальные органы), осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг).

Основная особенность правоотношений с участием потребителей заключается в том, что их правовое регулирование сочетает частноправовые и публично-правовые средства, осуществляется с помощью нормативных актов, включающих нормы как частного, так и публичного права, при этом государство руководствуется сбалансированным сочетанием частного и публичного интересов потребителей.

1.3 Особенности злоупотребления правом со стороны потребителя

Взаимоотношения потребителя и продавца (подрядчика) регламентируются отдельным законодательством о защите прав потребителей. В отличие от большинства правовых механизмов, оно является реально действующим. Закон РФ «О защите прав потребителей» действует в нашей стране уже более 20 лет. На положениях этого Закона основаны десятки нормативных актов.

При этом максимальный уровень защиты, который Закон обеспечил потребителю, не только гарантирует справедливое разрешение конфликтных ситуаций, но в равной степени создает почву для злоупотреблений. Ведь чем больше прав предоставляет закон, тем шире возможности для манипулирования им со стороны недобросовестных граждан. Известным явлением стало превращение потребительского законодательства в средство получения дополнительного дохода. Настолько, что появился специальный термин, «потребительский экстремизм»¹⁴.

Несовершенство Закона о защите прав потребителей, лояльность судей к потребителям, отсутствие правовой культуры, а главное - постоянные, часто некомпетентные, заявления с телеэкрана о том, что клиент прав всегда, приводят к тому, что количество агрессивно настроенных потребителей растет в геометрической прогрессии. Этому также способствует и недостаточная правовая грамотность предпринимателя.

В России в юридической и справочной литературе термин «потребительский экстремизм» отсутствует. Наиболее часто это определение встречается в изданиях, ориентированных на предпринимателей, и в интернет-сообществах работников сервисных служб. Под термином «потребительский экстремизм» обычно понимается недобросовестное манипулирование нормами Закона со стороны клиента, основная цель которого - не защита своих прав, а получение материальной выгоды.

С точки зрения закона подобные действия квалифицируются как злоупотребление правом (т.е. «шикана»). Еще древнеримские юристы подчеркивали, что потворствовать злоупотреблениям нельзя.

Отечественное законодательство (ч. 3 ст. 10 Гражданского кодекса РФ) прямо запрещает как действия, единственная цель которых - причинение вреда другим лицам, так и злоупотребление правом в любых иных формах. По мнению В.В.Богдан, для успешного противодействия потребителю недостаточно

¹⁴ Цехер Г.Я. Потребительский экстремизм: природа, формы проявления и меры противодействия // Бизнес, менеджмент и право. 2013. № 2. С. 117.

определить степень правомерности его действий: следует также установить мотив и цель его поведения¹⁵.

В теории права считается, что действия человека связаны с психологическими особенностями его мотивации. Противоправные действия, если лицо осознает их значение, всегда мотивированы нарушением восприятия правовых явлений - пороками правосознания. Они проявляются в следующих формах:

- правовой инфантилизм - это расплывчатое, отрывочное представление о своих правах и обязанностях, сформированное, как правило, за счет средств массовой информации. Встречается наиболее часто. Это клиент, который «всегда прав», и во многих случаях достаточно спокойно, аргументировано, со ссылками на закон объяснить ему реальное положение вещей, чтобы потребитель с вами согласился;

- правовой идеализм - это переоценка роли закона и государства в решении бытовых вопросов. Идеалист уверен, что за незначительное правонарушение суд взыщет в его пользу миллионную сумму, а задержка выполнения работ на два часа - основание для ликвидации компании;

- правовой нигилизм - это неуважительное отношение к формальной стороне закона, убеждение в том, что проблемы должны разрешаться «по справедливости». Такой клиент подписывает договор не читая, но, нарушив правила эксплуатации товара, будет настаивать на том, что его о них не предупредили.

Данные формы деформации правосознания как варианты мотивации основаны на цели защиты своих прав и дополнительного обогащения. Гораздо опаснее, если цель потребителя связана не с восстановлением прав (пусть даже предполагаемых), а с причинением ущерба компании. Поставить перед собой такую цель может не только человек с нарушением психики, но и специалист по «черному пиару», работающий по заказу конкурента. Такие случаи необходимо выявлять как можно быстрее и относиться к ним с повышенным вниманием: знания и опыт юристов конкурирующих структур значительно превосходят

¹⁵ Богдан В.В. Злоупотребление правом в отношениях с участием потребителей // Гуманитарные исследования. 2015. № 4. С. 225.

навыки потребителя - соответственно, и вреда от них может быть значительно больше.

В исковых заявлениях потребителя нередко можно встретить ссылку на ст. 2 Конституции РФ, согласно которой права и свободы человека и гражданина являются высшей ценностью. Эту норму можно толковать таким образом, что при равном объеме прав у гражданина и юридического лица (продавца или исполнителя работ) приоритет должна иметь защита прав гражданина.

Действительно, Закон «О защите прав потребителей» и принятые в соответствии с ним нормативные акты предоставляют гражданам значительный объем преференций, которыми любят пользоваться недобросовестные субъекты. Рассмотрим их по порядку.

Распределение бремени доказывания (ст. 475 ГК РФ). В течение гарантийного срока потребитель не обязан как-либо обосновывать наличие в товаре (работе) недостатка: именно продавец, если отказывает в его устранении, обязан установить отсутствие дефекта - или доказать, что дефект связан с нарушением правил эксплуатации. В большинстве случаев объективный вывод по этому вопросу можно сделать только после проведения экспертизы, цена которой может превышать стоимость спорного товара или работы. Конечно, если экспертиза состоялась не в пользу потребителя, продавец вправе взыскать понесенные расходы, но взыскание с частного лица - дело многих месяцев, а «замораживать» значительную сумму для компании, особенно небольшой, крайне невыгодно.

Презумпция неосведомленности потребителя (ст. 12 ЗоЗПП). В соответствии с этой нормой во всех спорных случаях суд обязан исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний в отношении свойств и характеристик товара (например, о том, что в микроволновой печи нельзя сушить кошек). Это положение Закона экстремисты используют наиболее часто, единственный способ противостояния им - предоставление максимума информации в письменной форме.

Неустойка. Помимо гарантии восстановления прав потребителя, Закон предоставляет ему право требовать неустойку за нарушение сроков устранения

недостатков товара, его замены или возврата денег (1% от цены товара в день - ст. 23 ЗоЗПП), за нарушение срока передачи оплаченного товара (0,5% от суммы предоплаты в день - ст. 23.1 ЗоЗПП) и за нарушение сроков выполнения работ или устранения их недостатков (здесь ставка неустойки, согласно п. 5 ст. 28 ЗоЗПП, крайне велика – 3 % цены выполнения работы за день или час). В тех случаях, когда Закон не предусматривает начисления специальной неустойки, потребитель вправе потребовать выплаты процентов по ставке рефинансирования (ст. 395 ГК РФ). Потребители-экстремисты нередко «накручивают» суммы неустоек до ужасающих размеров. Для того чтобы оценить степень правомерности требования, компании следует учесть положения, общие для всех неустоек:

- нет нарушения обязательства - нет и неустойки: она взыскивается только с виновного субъекта. Если, например, срок гарантийного ремонта был нарушен сервисным центром, то именно он, а не продавец или изготовитель, должен выплачивать неустойку;

- неустойка за нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара ограничена суммой предоплаты;

- сумма всех неустоек, связанных с выполнением работ (даже начисленных по разным основаниям - в связи с нарушением срока начала, окончания работ, срока возврата денег и др.), ограничена ценой работы (Постановление Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17); в любом случае неустойка должна соответствовать последствиям нарушения обязательства. Даже если сумма неустойки посчитана арифметически правильно, но является явно неразумной, - суд вправе ее уменьшить (ст. 333 ГК РФ).

Возмещение убытков (ст. 13 Закона о ЗПП). В отличие от общего правила, по которому убытки возмещаются в части, не погашенной неустойкой, убытки потребителя возмещаются в полной сумме. Однако, рассматривая данный вопрос, суд обязан установить, действительно ли расходы направлены на восстановление нарушенного права (ст. 15 ГК РФ) и соответствуют ли они критерию обоснованности. Не подлежат возмещению расходы, не имеющие надлежащего

подтверждения (например, основанные на устных сделках или подтвержденные расписками, квитанциями или товарными чеками, если по закону обязателен кассовый чек). Также суд не возместит необоснованные расходы (например, на проведение экспертизы, если по закону в данном случае ее обязан провести продавец или исполнитель).

Обращаясь с иском в суд, потребитель-экстремист может заявить явно необоснованную сумму в качестве оплаты услуг представителя. В практике автора были случаи, когда судебные издержки превышали цену иска более чем в десять раз, а один из потребителей якобы оплатил юристу миллион рублей только за составление претензии. Следует учитывать, что такого рода расходы возмещаются судом в разумных пределах (ст. 100 ГПК РФ) и в любом случае будут уменьшены.

Компенсация морального вреда (ст. 15 Закона о ЗПП). Нравственные страдания относятся к той категории, оценить которую крайне сложно: любая оценка будет субъективной. Недобросовестные потребители, как правило, требуют компенсации морального вреда в явно завышенных суммах.

Вместе с тем в Постановлении Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17¹⁶ содержатся критерии определения морального вреда: в частности, он может заключаться в переживаниях в связи с утратой родственников, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы, раскрытием семейной, врачебной тайны, распространением не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию гражданина, временным ограничением или лишением каких-либо прав, физической болью, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий и др.

По общему правилу определение размера морального вреда и принятие решения о его компенсации осуществляется судом. Это означает, что отказ в

¹⁶ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант-Плюс».

возмещении морального вреда в досудебном порядке не является нарушением закона. Компенсация осуществляется только в денежной форме (требование публичных извинений или «ценного подарка» неправомерно). Моральный вред может быть возмещен только тому лицу, которое действительно понесло страдания (а не члену его семьи, даже если он и представляет потерпевшего в суде). Рассмотрение вопроса о компенсации возможно только при наличии вины причинителя (например, тот факт, что гражданин вынужден тратить личное время на судебные заседания и оплачивать услуги юриста, не может явиться основанием для взыскания морального вреда).

Подсудность по выбору истца (ст. 29 ГПК РФ). По общему правилу иск подается в суд по месту нахождения ответчика. Потребитель, кроме того, вправе обратиться в суд по своему месту жительства либо по месту заключения или исполнения договора. Эта норма Закона может привести к значительным убыткам для продавца (исполнителя): ведь если иск подан в другом регионе, даже для ознакомления с материалами дела придется специально выезжать в суд. Существует, однако, и способ избежать риска: достаточно в типовой форме договора указать, что споры должны разрешаться в суде по месту нахождения организации. Эта оговорка будет свидетельствовать о том, что потребитель уже совершил выбор суда и изменить его не имеет права.

Обеспечительные меры (ст. 139 ГПК РФ). В случае, если у суда есть основания полагать, что исполнение решения будет невозможно или существенно затруднено, суд может еще до рассмотрения дела принять меры к обеспечению иска - в форме наложения ареста на банковский счет или имущество либо запрета на совершение определенных действий. Такой способ давления нередко используют потребители-экстремисты: арест счета или имущества, находящегося в обороте, на весь период рассмотрения дела (т.е. на многие месяцы) для компании может быть опаснее, чем вероятность проигрыша в суде. Следует знать, что на любой стадии судебного процесса можно подать ходатайство об отмене обеспечительных мер (ст. 144 ГПК РФ). Суды, как правило, удовлетворяют ходатайства об обеспечении, но так же легко и отменяют его, ведь для та-

ких мер нужны веские основания. Кроме того, определение суда об обеспечении иска подлежит обжалованию в вышестоящей инстанции.

Штраф за неисполнение требований потребителя (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП). Неравенство сторон в сфере защиты прав потребителей связано не только с обязанностью продавца (исполнителя) доказывать свою невиновность, но и с тем, что при выигрыше потребителя в суде на компанию дополнительно накладывается штраф в размере половины от присужденной истцу суммы. При этом, если клиент проиграл дело, сам он оштрафован не будет. Однако штраф взыскивается не во всех случаях. Например, он не присуждается при заключении сторонами мирового соглашения. Кроме того, штраф взыскивается только в том случае, если законные требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке. Если клиент не обращался с досудебными претензиями (или они содержали неправомерные требования либо иные, чем заявлены в иске), для взыскания штрафа нет оснований.

Возможность получить существенную выгоду путем давления на продавца или исполнителя привлекательна именно потому, что Закон не предусматривает специальной ответственности за предъявление неправомерных требований. В то же время, если спор уже вышел на стадию судебного процесса, у компании есть возможность если не наказать недобросовестного клиента, то хотя бы компенсировать свои расходы.

Механизм распределения судебных издержек (ст. 98 ГПК РФ) предусматривает их пропорциональное возмещение сторонам в зависимости от размера удовлетворенных требований. Поэтому, проиграв судебный процесс, потребитель должен будет возместить убытки (например, связанные с проведением экспертизы). Но судья примет такое решение, только если от ответчика поступит ходатайство о компенсации расходов.

Закон также предусматривает взыскание с недобросовестного субъекта компенсации за потерянное время (ст. 99 ГПК РФ), если им был инициирован неосновательный спор или по его вине рассмотрение дела неоднократно откла-

дывалось. Для разрешения этого вопроса также необходимо заявить соответствующее ходатайство и представить расчет суммы компенсации.

Защита деловой репутации (ст. 152 ГК РФ). Если лицо распространило о компании недостоверные сведения, порочащие ее деловую репутацию (в том числе путем публикации в сети Интернет или просто сообщив их третьему лицу), оно обязано опровергнуть такие сведения и выплатить компенсацию, назначаемую решением суда. И наоборот, если вы располагаете фактами, подтверждающими недобросовестность клиента, подтвержденными вступившим в силу решением суда, вы можете распространять такие сведения без ограничений.¹⁷

Несмотря на существующие механизмы защиты, экономически выгоднее не доводить конфликтную ситуацию до суда: процесс требует времени и средств, которые можно употребить на развитие бизнеса. Поэтому наиболее эффективный способ борьбы с потребительским экстремизмом - принятие превентивных мер. В первую очередь это составление договоров и иных документов с учетом специфики деятельности компании, обеспечение товара и услуг максимальным объемом. Важное значение имеет и оперативное реагирование на рекламации клиентов, корректная процедура приема претензий, оценка юридических рисков в каждой отдельной ситуации.

¹⁷ Внуков Н.А Современная российская и мировая практика защиты прав потребителей. М., 2015. С. 100.

2 ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРЕСЕЧЕНИЯ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЯ ПРАВОМ СО СТОРОНЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТОВАРОВ И УСЛУГ

2.1 Судебная практика по делам о защите прав потребителей в аспекте пресечения злоупотребления правом

Проанализировав судебную практику по делам о защите прав потребителей, выраженную в актах Верховного Суда РФ (постановления, обзоры, информационные письма) и судебные решения конкретных судов, полагаем, что понимание судебной практики как источника права не должно отождествляться с понятием «судебный прецедент».

Судебный прецедент – это решение определенного суда по конкретному делу, имеющее силу источника права, характерное для стран англо-американской правовой системы.

Судебная практика – это устоявшееся, единое мнение судов о применяемой норме права, выявляющееся в единообразном разрешении дел определенной категории.

Со своей стороны подчеркнем, что игнорировать влияние судебной практики на совершенствование и развитие законодательства о защите прав потребителей, ее роль в регулировании общественных отношений, сегодня уже не приходится.

Судебную практику, складывающуюся в области правоотношений с участием потребителей, в настоящее время необходимо рассматривать в ретроспективном анализе, начиная с принятия Постановления Пленума Верховного суда № 7 от 29.09.1994 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»¹⁸ (далее Постановление 7).

Следует признать, что предпосылкой для принятия Постановления 7 явилось возникновение спорных ситуаций, преодоление которых было возможно только на основе использования разъяснений судебных инстанций.

¹⁸ Постановление Пленума Верховного суда № 7 от 29.09.1994 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (утратил силу) [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

Как известно, Закон о защите прав потребителей был принят в 1992 году. Одновременно с его принятием стала формироваться практика рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел по искам потребителей, предъявляемых к изготовителям, исполнителям и продавцам в связи с наличием в товарах (работах и услугах) недостатков. Таким образом, менее чем через два года после вступления в законную силу Закона о защите прав потребителей Верховным Судом РФ принимается Постановление 7. Однако сразу ответить на все спорные вопросы Верховному Суду РФ не удалось. Изменения в вышеуказанное постановление Пленума вносились не один раз.

Важнейшей проблемой, имеющей не только практическое, но и теоретическое значение, оказалась проблема определения пределов (сферы) действия нового закона. Не слишком много ясности в этот вопрос вносилось и Постановлением 7, поскольку из идеологических соображений круг потребителей то расширялся, то, наоборот, сужался.

Например, к помощи Закона РФ о защите прав потребителей обратились граждане, пострадавшие от участия в «финансовых пирамидах» типа «РДС», «МММ» и т.п. Это было вполне обоснованным по нескольким причинам. Во-первых, потребителю, в том числе, и финансовых услуг иск можно предъявлять по месту своего жительства, а не по месту нахождения ответчика. Во-вторых, при подаче такого иска не надо платить государственную пошлину. В-третьих, Закон о защите прав потребителей предусматривал не только взыскание неустойки, но и компенсацию морального вреда. Дело по искам обманутых вкладчиков в 1994-1995 гг. в судах было столь много, что в статистических отчетах в системе Министерства юстиции РФ появилась отдельная строка. Тем не менее, прямое указание в Пленуме 7 на то, что на отношения лиц, участвующих в договорных отношениях с подобными организациями распространяются нормы Закона, появилось только в 1996 г.

Отреагировала судебная практика на существенное изменение понятия «потребитель», скорректированное в 1999 г., внеся в Постановление 7 изменения следующего характера: с 20 декабря 1999 года отношения, регулируемые

законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Важнейшее значение для осуществления защиты прав потребителей имело сформулированное в Постановлении 7 положение о распределении бремени доказывания по делам данной категории. Впервые указание на то, что бремя доказывания отсутствия вины лежит на продавце (изготовителе, исполнителе) появилось в 1997 г. До этого момента дела по защите прав потребителей рассматривались без каких-либо изъятий из принципа состязательности. В дальнейшем данное положение было уточнено: по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере). Исключение составили случаи продажи товара (выполнения услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков.

К числу наиболее значимых разъяснений, данных в Постановлении 7, по нашему мнению, являлись указания на то, что право выбора требования, предъявляемого к продавцу (изготовителю, исполнителю) относительно товаров (работ, услуг), принадлежит потребителю, а также на то, что при рассмотрении споров о защите прав потребителей судам следует исходить из отсутствия специальных познаний у потребителя в области приобретаемых товаров (работ, услуг), что существенно облегчает защиту прав потребителя.

Постановление 7 содержало в себе разъяснения и по поводу компенсации морального вреда: поскольку моральный вред определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взыска-

канию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае.

Следует признать, что 22-летнее существование Постановления 7 благотворно повлияло на состояние гражданско-правовой защиты прав потребителей. Более того, именно судебная практика в области защиты прав потребителей дала не только возможность защитить права одной из наиболее незащищенной категории потребителей – граждан-дольщиков, но в определенной мере способствовала принятию Федерального закона РФ № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».

Свою положительное влияние оказала судебная практика и на дела о признании комиссии за ведение ссудного счета незаконной. Практика возложения банками обязанности по оплате открытия и ведения ссудного счета на самих обратившихся за кредитом заемщиков, была весьма распространена в последние годы. Банки, устанавливая проценты за открытие и ведение ссудных счетов, ссылались на то, что ссудный счет необходим, прежде всего, самому заемщику, а принцип свободы договора исключает возможность всякого понуждения со стороны банков к заключению обременительных сделок.

По данному проблемному вопросу в 2009 году Президиумом Высшего Арбитражного суда Российской Федерации¹⁹ было вынесено соответствующее постановление, которое четко определило незаконность взимания банками комиссии за открытие и ведение ссудного счета по кредитному договору. С этого момента суды, отказывающие в удовлетворении требований потребителей-заемщиков о признании взимания такой комиссии незаконной, стали удовлетворять подобные иски со ссылкой на ст. 16 Закона о защите прав потребителей, и с применением всех правовых последствий неудовлетворения требования

¹⁹ Постановление Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 17 ноября 2009 г. № 8274/09 [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

потребителя в добровольном порядке (неустойка, убытки, компенсация морального вреда, штраф).

К началу 2012 года Верховный Суд РФ вновь обратил свое внимание на защиту прав потребителей в России. 14 февраля 2012 г. был опубликован, утвержденный 01 февраля 2012 г. «Обзор Верховного суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел». Обзор касался ряда правовых проблем, возникающих при рассмотрении споров о защите прав потребителей.

Большинство разъяснений касалось применения положений законодательства о защите прав потребителей, устанавливающих специальные меры ответственности в отношении продавца (изготовителя, исполнителя), не исполнившего свои обязательства перед потребителем или исполнившего их с просрочкой или иными нарушениями и недостатками.

Впервые в области защиты прав потребителей в некоторых случаях правовая позиция Верховного Суда РФ совпала с позицией Высшего Арбитражного Суда РФ по аналогичным вопросам, связанным с защитой прав потребителей.

Обзор коснулся применения норм как материального, так и процессуального права: о применении законодательства о защите прав потребителей к туристским услугам, к договорам оказания посреднических услуг, не содержащих положений об их стоимости, к договору об участии в долевом строительстве, исчисления неустойки, порядок взыскания штрафа, распределения бремени доказывания и пр.

Кардинальные изменения в сфере судебного толкования норм Закона о защите прав потребителей произошли в июне 2012 г.: 28 июня 2012 года было принято новое Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (далее - Постановление 17).

Новое содержание Постановления 17 не только поставило точку в много-

летних спорах по некоторым вопросам распространения законодательства о защите прав потребителей на отдельные правоотношения, но и во многом поменяло годами сложившуюся практику его применения.

Постановление 17 было структурировано на 4 части: отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей; существенный недостаток товара (работы, услуги), недостаток технически сложного товара; процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей; способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей.

Постановление 17 существенно расширило сферу правового регулирования, подпадающую под законодательство о защите прав потребителей. Верховный Суд РФ постановил, что законодательство о защите прав потребителей распространяется в том числе и на отношения сторон предварительного договора, если они не связаны с осуществлением предпринимательской деятельности; отношения по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования; отношения, субъектами которых выступают граждане, имеющие право на государственную социальную помощь и использующие в ходе ее реализации товары или услуги; отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями посреднических услуг на рынке сделок с недвижимостью; отношения, возникающие из договора страхования (как личного, так и имущественного); отношения, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности физическим лицом в нарушении требований законодательства о регистрации в качестве индивидуального предпринимателя и другие.

Расширение сферы правового регулирования защиты прав потребителей, бесспорно, является положительным аспектом. Единообразие судебной практики позитивно отражается на уровне правовой защищенности потребителей, а также позволяет более эффективно защищать права граждан на рынке товаров и услуг.

Новеллой Постановления 17 является формирование в нем ряда опреде-

лений, имеющих большое значение для осуществления защиты прав потребителей.

Преамбула Закона содержит в себе понятия «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «продавец», «недостаток товара, работы, услуги», «существенный недостаток товара (работы, услуги)», «безопасность товара (работы, услуги)», «уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель», «импортер».

В новом Постановлении 17 даны определения понятиям «товар», «услуга», «работа», а также «финансовая услуга», услуги, которые в настоящее время опосредуют одну из активно развивающихся сфер экономики и которую государство активно стремится урегулировать с помощью правовых норм.

Постановление 17 достаточно много уделило внимания особенностям способов защиты прав потребителей и восстановлению нарушенных прав.

Значительные изменения коснулись и разъяснений в отношении правил взыскания неустойки. В п. 34 Постановления 17 указано, что применение ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

Данное разъяснение Постановления дает возможность потребителю более эффективно использовать данный способ защиты прав, т.к. суд более не вправе по своему усмотрению снижать размеры неустойки на основании ст. 333 ГК РФ, но, тем не менее, является «половинчатым», поскольку под «исключительные случаи» с надлежащим обоснованием от ответчика можно подвести соответствующую мотивировку. Поскольку Постановление 17 действует уже более трех лет, весьма интересен вопрос о том, как применяется данное разъяснение на практике.

Положительный эффект от нового видения особенностей взыскания неустойки в судебном порядке стал очевиден практически сразу. Так, Амурским областным судом в апелляционном определении по жалобе потребителей М. и

М. о незаконном снижении размера взысканной неустойки, было указано, что «... применение статьи 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика. Как следует из материалов дела, ответчиком ходатайств о снижении размера подлежащей взысканию неустойки не заявлялось, в связи с чем применение судом первой инстанции положений ст.333 ГК РФ не может быть признано законным, в связи с чем, судебная коллегия считает необходимым решение в указанной части изменить, взыскав с ООО в пользу М. и М. неустойку в полном объеме ...»²⁰

Значительно возросли и суммы взыскиваемых неустоек. В вышеуказанном деле неустойка была взыскана в размере 131 629 руб. 86 коп., в делах по искам к застройщикам о нарушении сроков передачи объекта долевого строительства 282080 рублей, 34533 руб. 33 коп (при этом в суде первой инстанции размер неустойки был снижен до 20 000 рублей, но суд апелляционной инстанции указал, что «оснований для уменьшения неустойки, с учетом положений ст. 333 ГК РФ коллегия не усматривает. В связи с чем решение суда в данной части подлежит изменению»).

До принятия нового Постановления 17 размеры взыскиваемых неустоек снижались в разы. В качестве примера можно привести лишь несколько гражданских дел, рассмотренных судами субъектов Российской Федерации, которые в целом иллюстрировали общую сложившуюся правоприменительную практику.

Так, в деле по иску потребителя З. к ООО об устранении недостатков, взыскании неустойки, компенсации морального вреда, суд со ссылкой на ст. 333 ГК РФ снизил неустойку с 180 235 рублей до 5000 рублей; судебная коллегия по гражданским делам Самарского областного суда оставила без изменения судебное решение, по которому был снижен размер неустойки с 463 796 рублей до 7000 рублей; Абаканский городской суд с учетом того, что «правовая природа неустойки предполагает её компенсационный (возмещение возможных

²⁰ Овдиенко Н.С. Обзор судебной практики по делам о защите право потребителей в 2014-2015 гг. М., 2015. С. 55.

убытков) и штрафной характер и не направлена на причинение вреда другой стороне, суд, принимая во внимание положение ст. 333 ГК РФ ..., Суд считает возможным уменьшить размер неустойки ... и взыскать с ответчика в пользу Б. неустойку в размере 70 000 рублей» при требуемых потребителем 379 278 рублей. Весьма интересно решение Курского областного суда, который своим определением изменил сумму взысканной судом первой инстанции неустойки, снизив ее в 10 раз.

По нашему мнению, отсутствие ходатайства ответчика о снижении размера неустойки должно полностью исключать уменьшение размера взыскиваемой неустойки судом. В качестве подтверждения данного довода следует привести Апелляционное определение Тюменского областного суда от 01 октября 2015 г. по делу № 33-4433/2012, в котором было указано, что «поскольку в ходе рассмотрения дела ответчик Г.А.А. не заявлял требования о снижении размера неустойки, обстоятельств, свидетельствующих об исключительности настоящего конкретного спорного правоотношения не установлено»²¹

В целом, несмотря на положительный результат применения п. 34 Постановления 17, отметим, что для обеспечения эффективности использования рассматриваемого способа защиты прав потребителей, стимулирования продавцов (изготовителей исполнителей) к добровольному удовлетворению требований потребителей, стабильности правоприменительной деятельности, необходимо установить максимально возможный предел взыскиваемой неустойки при предъявлении претензий в отношении качества товаров (работ, услуг) в размере цены договора. Ведь до настоящего времени не разрешен вопрос о возможности снижения размера неустойки, который и так ограничен Законом о защите прав потребителей. Речь идет о неустойке за просрочку передачи предварительного оплаченного товара, за некачественное выполнение работ (оказание услуг), за нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг). Кроме того, взыскание огромных неустоек может повлечь за собой злоупотребления со сто-

²¹ Овдиенко Н.С. Обзор судебной практики по делам о защите право потребителей в 2014-2015 гг. М., 2015. С. 68.

роны недобросовестных потребителей, что негативным образом скажется на развитии предпринимательства в целом, особенно малого и среднего бизнеса, повлечет за собой явный дисбаланс в сторону потребителя, нарушая установленное Законом о защите прав потребителей равновесие между слабой стороной потребителем и предпринимателем.

Но следует обратить внимание на следующее. Подход Верховного Суда РФ к пониманию существенного недостатка как «недостатка выявляемого неоднократно», полагаем, противоречив. В Постановлении 17 под данной разновидностью существенного недостатка понимаются «различные недостатки всего товара, выявленные более одного раза, каждый из которых в отдельности делает товар (работу, услугу) не соответствующим обязательным требованиям ... либо условиям договора ... и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию» (п. 13).

В тоже время в Обзоре судебной практики Верховного Суда РФ за первый квартал 2014 г. указано, что «под существенным недостатком технически сложного товара, выявляемым неоднократно, понимаются различные недостатки всего товара, выявленные два и более раза. При этом каждый из указанных недостатков товара в отдельности должен делать товар несоответствующим требованиям, установленным преамбулой Закона РФ «О защите прав потребителей». То есть налицо противоречие в толковании понятия «существенный недостаток», данное одним и тем же органом. Такое противоречие, без сомнения, вызовет проблемы при решении конкретных споров в судах.

Кроме наличия в технически сложном товаре, перечень которых установлен Постановлением Правительства РФ 10 ноября 2011 г. № 9241, существенного недостатка, отказ от исполнения договора купли-продажи таких товаров возможен еще в двух случаях: если в товаре были обнаружены любые недо-

статки в течении пятнадцать дней после покупки и если товар находился на ремонте более 30 дней каждого года гарантийного срока по поводу устранения различных недостатков. Данное право выступало дополнительной гарантией обеспечения механизма защиты прав потребителя, направленной на усиление его правового положения как слабой стороны в правоотношении. Но в новом свете видения Верховным Судом РФ понятия «существенный недостаток ... недостаток проявляющийся неоднократно», во-первых, нивелируются сами права (нет необходимости ждать 30 дней, если проявились два разных недостатка, влияющих на качество товара, есть основания для отказа от исполнения договора), а во-вторых, подобная трактовка может привести к злоупотреблениям со стороны самих потребителей. Если ранее право потребителя на отказ от исполнения договора купли-продажи обеспечивало соответствующий баланс интересов, то сейчас судебное толкование вносит явный дисбаланс в пользу потребителя. Безусловно, потребитель нуждается в дополнительных правах и гарантиях реализации этих прав, тем не менее, потребитель – это полноценный участник правоотношений, и наделение его особым правовым статусом не должно приводить к возможности злоупотребления предоставленными Законом о защите прав потребителей правами.²²

Постановление 17 расширительно толкует данное положение, что в результате может негативно сказаться на процессе обеспечения единообразия судебной практики защиты прав потребителей; при этом до сих пор нет разъяснения тому, что считать под «иными подобными недостатками». Со своей стороны считаем, что понятие неоднократности необходимо исключить из определения «существенный недостаток», а в целях обеспечения правового баланса сторон в отношении технически сложного товара в качестве недостатка товара по п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей следует понимать различные недостатки товара, на устранение которых в совокупности затрачивается время, приводящее к невозможности использования товара (работы, услуги) более чем тридцать дней в течение всего установленного на товар гарантийного срока.

²² Данилов В.В. Права потребителя и их защита. М., 2013. С. 77.

В связи с этим абзац 8 преамбулы Закона необходимо изложить в следующей редакции: «существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки, а также различные недостатки технически сложного товара, устранение которых осуществлялось более чем 30 дней в совокупности в течение установленного на товар гарантийного срока».

Принятие Постановления 17 способствовало разрешению одной из актуальных проблем, возникающих в сфере кредитных отношений. В последние годы широкое распространение получила деятельность коллекторских агентств, которые в нарушении действующего законодательства при согласии банков требовали возврата просроченных кредитных платежей с граждан. Верховный Суд РФ указал, что, разрешая дела по спорам об уступке требований, вытекающих из кредитных договоров с потребителями (физическими лицами), суд должен иметь в виду, что Законом о защите прав потребителей не предусмотрено право банка, иной кредитной организации передавать право требования по кредитному договору с потребителем (физическим лицом) лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, если иное не установлено законом или договором, содержащим данное условие, которое было согласовано сторонами при его заключении.²³

Таким образом, Постановление 17 подтвердило незаконность действий коллекторских агентств по взиманию долгов по кредитам, указав на необходимость соблюдения норм действующего гражданского законодательства и недопущения нарушения прав потребителей.

На основании изложенного, считаем, что разъяснения Постановления № 17 дают возможность потребителю более эффективно использовать способы защиты своих прав, т.к. суд более не вправе по своему усмотрению снижать размеры неустойки на основании ст. 333 ГК РФ, но, тем не менее, является

²³ Богдан В.В. Злоупотребление правом в отношениях с участием потребителей // Гуманитарные исследования. 2015. № 4. С. 223.

«половинчатым», поскольку под «исключительные случаи» с надлежащим обоснованием от ответчика можно подвести соответствующую мотивировку.

Кроме того, в целях обеспечения эффективной защиты прав потребителей и стимулирования продавцов (изготовителей исполнителей) к добровольному удовлетворению требований потребителей, а также с учетом судебной практики, считаем необходимым установить максимально возможный предел взыскиваемой неустойки при предъявлении претензий в отношении качества товаров (работ, услуг) в размере цены договора. При этом, в Законе должна быть исключена возможность снижения размера неустойки в судебном порядке по ст. 333 ГК РФ.

Таким образом, п. 5 ст. 13 Закона требуется изложить в следующей редакции: «Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной Законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке. В случае неудовлетворения требований потребителя в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) суд не вправе снизить размер взыскиваемой суммы неустойки. При этом сумма взыскиваемой потребителем неустойки (пени) не может превышать цену товара, сумму предварительной оплаты товара, отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги)».

2.2 Правовые вопросы защиты прав потребителей предупреждающие злоупотребление правом: практический аспект

Наиболее распространенные случаи связаны с реализацией таких прав потребителя, как право потребителя на обмен (возврат) товара надлежащего качества, как не подошедшего по фасону, габаритам, расцветке; право на отказ от исполнения договора, заключенного дистанционным способом; право на отказ

от исполнения договора в связи с предоставлением недостоверной информации о товаре (работе, услуги), злоупотребление процессуальными правами и др.

В качестве одного из распространенных примеров злоупотребления правом в рассматриваемых отношениях можно привести ситуацию, в которой потребитель, ссылаясь на п. 2 ст. 25 Закона о защите прав потребителей, требует вернуть деньги за качественный товар, как не подошедший по размеру, фасону, расцветке, габаритам.

По нашему мнению, в данном случае, чтобы усмотреть злоупотребление правом, необходимо обратить внимание на следующее. Г.А. Ожегова отмечает, если потребитель изначально не имел цели приобрести вещь в собственность, то он злоупотребляет правом при реализации своего права на обмен (возврат) товара.²⁴ Но мы полагаем, что с формально-юридической точки зрения отсутствие у потребителя такой цели в момент покупки еще не позволяет говорить о злоупотреблении. Злоупотреблением, по нашему мнению, будет являться сокрытие информации о том, что возвращаемый товар был в употреблении, поскольку согласно вышеназванной статьи, обмен недовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар, в первую очередь, не был в употреблении.

Таким образом, даже если потребитель и не имел цели приобрести товар в собственность, а им двигали какие-либо иные мотивы (желание продемонстрировать наличие у него конкретной вещи, доказать свою «состоятельность» и пр.), но при этом вещь не была в употреблении, злоупотребления правом не будет. Это некое «пограничное положение», которое определяет добросовестность потребителя как участника правоотношений и его морально-нравственные качества как человека.

Совершенно иная ситуация возникает, если вещь аккуратно воспользовались, а затем, ссылаясь на п. 2 ст. 25 Закона о защите прав потребителей, возвращают продавцу. Изначально не имея цели приобрести вещь в собственность, и, при этом, осознавая, что она будет использована и возвращена продавцу, по-

²⁴ Ожегова Г.А. К понятию «потребительский экстремизм» // Юрист. 2014. № 5. С. 56.

ребитель злоупотребляет предоставленным ему правом на обмен (возврат) товара надлежащего качества.

Несмотря на то, что злоупотребление правом в рассматриваемых отношениях как явление достаточно распространено, о чем не раз упоминали и в научных работах, и в средствах массовой информации, в судебной практике решения об отказе в удовлетворении требований потребителя со ссылкой на ст. 10 ГК РФ редки. Тем не менее, нижеприведенные примеры достаточно наглядно иллюстрируют, что применение ст. 10 ГК РФ возможно и вполне обоснованно к случаям злоупотребления потребителями предоставленными им законом правами.

Так, Центральным районным судом г. Челябинска было отказано в удовлетворении исковых требований Челябинской городской общественной правозащитной организации «ЩИТ», действующей в интересах П, к ООО «Икс-ком РТ» со ссылкой на наличие со стороны П. злоупотребления своими правами, предусмотренными Законом РФ «О защите прав потребителей». Суд, принимая во внимание обстоятельства дела, расценил действия общественной организации не как способ защиты П, а как способ неосновательного обогащения последнего за счёт продавцов». ²⁵

В другом деле суд апелляционной инстанции отменил решение суда первой инстанции, которым были удовлетворены требования потребителя об отказе от исполнения договора, взыскании убытков, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке, в части взыскания неустойки и штрафа. Так, суд указал: «... В тоже время, при реализации прав, предоставляемых законом или договором потребителю, как любому участнику гражданских правоотношений, должен соблюдаться общеправовой принцип недопущения злоупотребления правом. Анализ приведенных выше доказательств свидетельствует о том, что продавцом ОАО «Курск-Лада» предпринимались все возможные действия для удовлетворения

²⁵ Овдиенко Н.С. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей в 2014-2015 гг. М., 2015. С. 115.

требований потребителя П, тогда как все предложения продавца были оставлены покупателем без внимания и исполнения...»

По нашему мнению, злоупотреблению правом способствуют отдельные положения законодательства о защите прав потребителей: освобождение от уплаты государственной пошлины, если цена иска не превышает одного миллиона рублей; освобождение от несения судебных расходов, если в интересах потребителей в суд обращалась общественная организация по защите прав потребителей; компенсация морального вреда лишь только по установлению факта нарушения прав потребителя и пр., а также отсутствие в Законе о защите прав потребителей положений об обязанностях и ответственности потребителя. Вместе с тем, мы не считаем, что установленные вышеназванным законом преимущества для потребителя как более слабой стороны в правоотношении в виде законной неустойки, штрафа способствуют злоупотреблениям. Если предприниматель исполняет требования закона о порядке удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке, то вопросов о взыскании неустойки и штрафа не возникает: штраф взыскивается за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке (ст. 13 Закона о защите прав потребителей), неустойка - за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя (п. 1 ст. 23), нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг), устранения недостатков в работе (услуге). По нашему мнению, именно неустойка и штраф являются одними из самых действенных мер по предотвращению нарушений прав потребителей со стороны предпринимателей.

Если, например, снизить размер законной неустойки, как предлагает А.И. Хижняк²⁶, то данный способ защиты прав потребителей потеряет свою эффективность. Кроме того, даже несмотря на изменившуюся позицию Верховного Суда относительно возможности снижения неустойки на основании ст. 333 ГК РФ (применение статьи 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера не-

²⁶ Хижняк А.И. Злоупотребление правом со стороны потребителя. Уфа, 2016.

устойки является допустимым (п. 34 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17)), данное право суда не утрачено, и, исходя из обстоятельств дела, суд вправе снизить размер неустойки. Недобросовестное поведение потребителя в рамках возникшего спора вполне может послужить таким основанием. В этом случае снижение размера неустойки или отказ в ее взыскании могут быть осуществлены, в том числе, и на основании ст. 10 ГК РФ.

Злоупотребление потребителями предоставленными правами есть следствие нарушения разумного баланса интересов сторон в рассматриваемых отношениях. Например, в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей продавец обязан провести проверку качества товара, заявленного потребителем как некачественного, а в случае спора относительно причин возникновения недостатков, провести экспертизу в установленные законом сроки. Но закон не предусматривает обязанности потребителя предоставить товар на проверку (экспертизу) качества товара в эти же сроки. Таким образом, у продавца отсутствует возможность исполнить возложенную на него законом обязанность. Потребитель может предоставить вещь позже, что в дальнейшем, если продавец не будет располагать доказательствами надлежащего уведомления потребителя о проведении проверки (экспертизы) качества товара, даст ему возможность получить обогащение за счет своего контрагента.

По нашему мнению, меры, направленные на борьбу со злоупотреблением правом со стороны потребителя, должны реализовываться путем модернизации Закона о защите прав потребителей с учетом обеспечения правового баланса интересов сторон правоотношения. Необходимости же в легальном закреплении понятия «потребительский экстремизм» нет: наличие дефиниции (причем весьма сомнительной с научной точки зрения) не является шагом к успеху по борьбе с данным явлением. Кроме того, введение принципа добросовестности в совокупности со ст. 10 ГК РФ дает суду возможность в необходимых случаях восстанавливать справедливый баланс интересов сторон в рассматриваемых правоотношениях.

Кроме того, потребителю следует знать, что ему не все дозволено, что у него, как стороны в обязательстве, тоже есть обязанности по отношению к своему контрагенту. Поэтому Закон о защите прав потребителей должен содержать в себе норму, закрепляющую добросовестность осуществления сторонами правоотношения своих прав и недопущение злоупотребления правом, а также устанавливать ответственность потребителей за ненадлежащее исполнение своих обязанностей. Такие превентивные меры позволят более продуманно осуществлять защиту нарушенного права, минимизируя случаи злоупотребления правом.

Также следует изменить подход законодателя к порядку уплаты государственной пошлины по делам о защите прав потребителей. Например, установить, что, если заявленные иски содержат требование об уплате неустойки, размер которой превышает 200 000 рублей, потребитель уплачивает государственную пошлину. Если размер неустойки не превышает 200 000 рублей, истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. Предвидя, что такое предложение может повлечь критику, отметим, что мы являемся сторонниками всемерной поддержки потребителей как слабой стороны в рассматриваемых правоотношениях. Злоупотребления возникают тогда, когда лицо видит возможность заработать и использует для этого механизмы, заложенные в законе. Добросовестный потребитель, имеющий целью защитить свои права, не будет предъявлять явно завышенных требований, выходящих за пределы разумности и справедливости. Кроме того, мы уже высказывали мнение о необходимости законодательно установить максимально возможный предел взыскиваемой неустойки при предъявлении претензий в отношении качества товаров (работ, услуг) в размере цены договора, что также будет способствовать противодействию злоупотреблением правом со стороны потребителей.

Сложность состоит в том, что любое злоупотребление правом в рамках рассматриваемых отношений достаточно сложно квалифицировать именно как злоупотребление, а не как добросовестное заблуждение. С.И. Помазкова,

например, отмечает: «пациент может искренне заблуждаться по поводу имеющегося вреда, обоснованности своих претензий, и, следовательно, у пациента отсутствует намерение причинить вред медицинской организации и врачу, и его действия не могут быть оценены как злоупотребление правом».

В научной литературе проблема злоупотребления правом со стороны потребителей еще не нашла своего окончательного разрешения. В отдельных работах можно встретить рекомендации по его противодействию, но каких-либо конкретных мер предложено не было. Например, Ю.Л. Васько отмечает, что необходимо «предпринять защитные меры в законодательстве ..., дабы оградить как обычных продавцов, так и производителей от хитростей своих клиентов ... закрепить в законодательстве понятие «потребительский экстремизм», но не указывает в каком законодательстве и какие меры. Почти аналогичный вывод делает В.В. Богдан, указывающая на необходимость комплекса «мероприятий по противодействию потребительскому экстремизму с привлечением квалифицированных специалистов в соответствующей области для разработки комплекса механизмов противоборства этому явлению современности», не раскрывая сущности и содержания данных мероприятий.²⁷

Г.А. Ожегова к числу превентивных мер борьбы с «потребительским экстремизмом» относит: составление договоров и иных документов с учетом специфики деятельности компании, обеспечения товара и услуг максимальным объемом информации, оперативное реагирование на претензии потребителей, оценка юридических рисков в каждой отдельной ситуации.²⁸

Существенным пробелом в законодательстве, создающим предпосылки для злоупотребления правом потребителем, является ситуация, когда потребителю предоставляется возможность выбора ответчика по своему иску. Так потребителю Законом о защите прав потребителей дана возможность предъявления требований различным лицам, то есть он (потребитель) может заявить, например, требование о возврате суммы, уплаченной за товар, сначала к продавцу, а

²⁷ Богдан В.В. Злоупотребление правом в отношениях с участием потребителей // Гуманитарные исследования. 2015. № 4. С. 225.

²⁸ Ожегова Г.А. К понятию «потребительский экстремизм» // Юрист. 2014. № 5. С. 55.

потом к изготовителю товара, импортеру либо уполномоченной организации, и, к сожалению, правовых механизмов, которые бы позволили избежать таких действий со стороны потребителя на сегодняшний день нет.

Этому также способствует то, что в отличие от общего правила предъявления исков по месту нахождения ответчика, предусмотренного ст. 28 ГПК РФ, ст. 17 Закона о защите прав потребителей дополнительные условия для злоупотребления создаются благодаря и тому, что потребителю предоставлено право выбора места предъявления иска. Таким образом, потребитель - экстремист получает возможность заявить два аналогичных иска в разные суды, при этом суды, вероятнее всего, не будут знать о наличии аналогичного дела либо о вынесенном в другом суде решении и проверить нахождение исков в разных судах очень сложно. Все это является злоупотреблением правом (ст. 10 ГК РФ) со стороны потребителя, которое все же можно избежать путем привлечения, в соответствии со ст. 43 ГПК РФ, к участию в деле в качестве третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований на предмет спора, продавца, изготовителя товара, импортера либо уполномоченную организацию, к которым может быть впоследствии предъявлено аналогичное требование.

Возможность предъявления требований к различным лицам, предусмотренная Законом о защите прав потребителей, обеспечивает защиту нарушенных прав потребителей. Но при этом, чтобы избежать злоупотребления правом со стороны недобросовестного потребителя, лица, несущие ответственность по требованиям потребителя, в обязательном порядке должно установить, не было ли удовлетворено аналогичное требование за счет иных обязанных лиц.

Гражданско-правовой механизм защиты прав потребителей включает в себя два связанных между собой этапа: претензионный и судебный. Но положения первого раздела Закона о защите прав потребителей, так называемой «общей части», не содержит четких указаний на особенности соблюдения обязательно-досудебного порядка урегулирования споров.

В настоящее время предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей не обязательно, но рекомендуется как возможный досудеб-

ный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя). Между тем, досудебное предъявление потребителем требований о защите своих нарушенных прав предпринимателю - его право, а не обязанность. Поэтому он по своему усмотрению вправе либо предъявить требование о восстановлении нарушенного права непосредственно контрагенту, либо сразу обратиться с иском в суд, предварительно не извещая его. При этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает истца права заявить иск в суд, если он откажется добровольно удовлетворить его требования.

Широко используемый в отношениях на потребительском рынке метод: сначала - обращение потребителя с претензией к предпринимателю и лишь затем, в случае невозможности добровольного разрешения конфликта — в суд, должен носить обязательный, а не рекомендательный характер. Ведь в судебной практике часто возникают ситуации, что ответчик лишь при получении повестки в суд и копии искового заявления, когда иск уже принят к производству суда, узнает, что у потребителя к нему есть какие-либо претензии, а конфликт можно было урегулировать добровольно.²⁹

Для введения обязательного досудебного порядка урегулирования споров с участием потребителей в настоящее время имеются все необходимые предпосылки: правовые (обратиться с письменной претензией потребителя побуждают требования ст. 483 ГК РФ (об извещении продавца о нарушении договора) и ст. 452 ГК РФ (о порядке изменения и расторжения договоров), практические (невозможность взыскать неустойку, штраф), объективные (острая необходимость повышения уровня правовой просвещенности граждан, формирования активной правовой позиции гражданина и борьба с правовым нигилизмом, существенное изменение розничной торговой деятельности и пр.) и теоретические.

²⁹ Ожегова Г.А. К понятию «потребительский экстремизм» // Юрист. 2014. № 5. С. 59.

Изученная судебная практика показывает, что предъявление в досудебной стадии урегулирования спора претензии позволяет использовать все возможные способы защиты прав потребителей, предусмотренные действующим законодательством.

Таким образом, считаем, что первый раздел Закона РФ «О защите прав потребителей» необходимо дополнить самостоятельной ст. 16.1 «Досудебный порядок урегулирования споров»:

1. Потребитель, в случае обнаружения в товаре (работе, услуге) недостатков, нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) до обращения в суд предъявляет изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) письменную претензию.

2. В случае невозможности вручения претензии под расписку или передачи иным способом, свидетельствующим о дате ее получения, претензия потребителя направляется по почте заказным письмом и считается полученной адресатом по истечении шести дней со дня направления заказного письма.

3. Претензия должна быть рассмотрена изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в сроки, установленные для удовлетворения отдельных требований потребителя. В случае отказа в удовлетворении требований потребителя полностью или в части изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан в письменной форме уведомить потребителя о мотивах такого отказа».

Обобщая вышеизложенное, можно отметить, что основная проблема кроется в отсутствии механизма отделения злоупотребления правом от защиты права. При наличии четких критериев - ориентиров, судам, несомненно, было бы гораздо проще и эффективнее бороться со злонамеренными действиями. Если

рассмотреть данную проблему в срезе потребительского права, то, наверное, можно было бы предложить следующие критерии для определения (выявления) потребителей - экстремистов:

- 1) несоразмерность требований ущербу;
- 2) отсутствие явного интереса;
- 3) попытки извращения норм законодательства, их расширительное либо сужающее толкование;
- 4) явно завышенная оценка морального вреда либо судебных издержек;
- 5) подмена документальных доказательств свидетельскими показаниями.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги исследования теоретических и практических аспектов вопросов злоупотребления правом со стороны потребителей товаров и услуг, можно сделать следующие выводы:

Под специальным правовым статусом потребителя предлагается понимать проявление общего гражданско-правового статуса физического лица, выражающегося в приобретении им дополнительных прав в целях преодоления правового неравенства с реальным и/или возможным контрагентом при приобретении (намерении приобрести, использовании) товаров (работ, услуг) для удовлетворения личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, совокупность прав и обязанностей, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, а также гарантий осуществления этих прав путем закрепления особого гражданско-правового механизма их защиты.

Особенности реализации прав потребителей обусловлены:

- целями осуществления права;
- ограничением возможности влияния на формирование условий договора;
- спецификой гражданско-правовых способов защиты прав потребителей (изменение или прекращение гражданского правоотношения, взыскание неустойки, возмещение убытков, компенсации морального вреда), выраженной в возможности их использования как всех в совокупности, так и каждого в отдельности. В качестве дополнительного способа защиты выступает штраф, имеющий как публичную, так и частноправовую природу, взыскиваемый судом в пользу потребителя;
- взаимозависимостью претензионного и судебного порядка защиты прав потребителей.

Защита прав потребителей – это деятельность потребителей, государственных органов и общественных организаций по применению системы мер

(средств), направленной на предупреждение и пресечение правонарушения (правовой эффект) путем использования мер гражданско-правовой защиты и гражданско-правовой ответственности в установленном законом порядке.

Применение конкретного способа гражданско-правовой защиты прав потребителей зависит от содержания защищаемого субъективного права, характера его нарушения и волеизъявления правообладателя. При защите субъективных гражданских прав потребителей возможно применение многих универсальных способов, а обобщение судебной практики показало, что наиболее востребованы такие способы защиты прав потребителей, как возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда, изменение или прекращение правоотношения, самозащита.

Обобщение судебной практики дало основание сделать вывод, что наиболее востребованы такие способы защиты прав потребителей, как возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда, изменение или прекращение правоотношения, самозащита. Указанные способы защиты прав потребителей могут быть применены управомоченным субъектом одновременно или в отдельности.

Проблема злоупотребления правом - одна из актуальнейших проблем современности. Максимальный уровень защиты, который Закон обеспечил потребителю, не только гарантирует справедливое разрешение конфликтных ситуаций, но в равной степени создает почву для злоупотреблений. Ведь чем больше прав предоставляет закон, тем шире возможности для манипулирования им со стороны недобросовестных граждан. Известным явлением стало превращение потребительского законодательства в средство получения дополнительного дохода. Настолько, что появился специальный термин, «потребительский экстремизм».

По нашему мнению, меры, направленные на борьбу со злоупотреблением правом со стороны потребителя, должны реализовываться путем модернизации Закона о защите прав потребителей с учетом обеспечения правового баланса интересов сторон правоотношения.

В рамках проведенного исследования нами были внесены следующие предложения, совершенствующие законодательные акты для целей недопущения злоупотребления правом со стороны потребителей:

- Абзац 8 преамбулы Закона необходимо изложить в следующей редакции: «существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки, а также различные недостатки технически сложного товара, устранение которых осуществлялось более чем 30 дней в совокупности в течение установленного на товар гарантийного срока».

- Для обеспечения эффективности использования рассматриваемого способа защиты прав потребителей, стимулирования продавцов (изготовителей исполнителей) к добровольному удовлетворению требований потребителей, стабильности правоприменительной деятельности, необходимо установить максимально возможный предел взыскиваемой неустойки при предъявлении претензий в отношении качества товаров (работ, услуг) в размере цены договора.

- Первый раздел Закона РФ «О защите прав потребителей» необходимо дополнить самостоятельной ст. 16.1 «Досудебный порядок урегулирования споров»:

1. Потребитель, в случае обнаружения в товаре (работе, услуге) недостатков, нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) до обращения в суд предъявляет изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) письменную претензию.

2. В случае невозможности вручения претензии под расписку или передачи иным способом, свидетельствующим о дате ее получения, претензия потребителя направляется по почте заказным письмом и считается полученной адресатом по истечении шести дней со дня направления заказного письма.

3. Претензия должна быть рассмотрена изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в сроки, установленные для удовлетворения отдельных требований потребителя. В случае отказа в удовлетворении требований потребителя полностью или в части изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан в письменной форме уведомить потребителя о мотивах такого отказа».

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

I Правовые акты

1 Конституция Российской Федерации от 12.12.1993(ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

2 Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24.07.2002 № 95-ФЗ (ред. от 19.12.2016) // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 30. - Ст. 3012.

3 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 23.05.2016) // Собрание законодательства РФ. – 1996. - № 5. - Ст. 410.

4 Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 05.04.2016) «О техническом регулировании» // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 52 (ч. 1). - Ст. 5140.

5 Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // Собрание законодательства РФ. – 2000. - № 2. - Ст. 150.

6 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. - Ст. 140.

II Специальная литература

7 Богдан, В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики: дисс. ... докт. юр. наук / В.В.Богдан. – Курск, 2015. – 387 с.

8 Богдан, В.В. Модернизация закона РФ «О защите прав потребителей» должна быть сбалансированной: к вопросу о необходимости внесения изменений и дополнений / В.В.Богдан // Актуальные проблемы российского права. 2013. - № 2. - С. 135-142.

9 Богдан, В.В. Злоупотребление правом в отношениях с участием потребителей / В.В.Богдан, В.Н. Сусликов // Гуманитарные исследования. – 2015. - № 4. – С. 223-230.

10 Богдан, В.В. Изменение и прекращение гражданского правоотношения как способ защиты прав потребителей: баланс интересов / В.В.Богдан // Гражданское право. - 2012. - № 3 - С. 68-73.

11 Богдан, В.В. Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей: проблема эффективности / В.В.Богдан // Бизнес в законе. - 2014. - № 1. - С. 50-53.

12 Вавилин, Е.В. Осуществление и защита гражданских прав. / Е.В.Вавилин. - М.: Волтерс Клувер, 2009. - 360 с.

13 Волков, А.В. О средствах злоупотребления правом / А.В.Волков // Гражданское право. – 2015. - № 5. – С. 75-83.

14 Внуков, Н.А Современная российская и мировая практика защиты прав потребителей / Н.А.Внуков. – М., 2015. – 217 с.

15 Грибанов, В.П. Пределы осуществления и защиты гражданских прав / В.П. Грибанов. - М., 2015. – 323 с.

16 Данилов, В.В. Права потребителя и их защита / В.В. Данилов. – М., 2013. – 288 с.

17 Зайцева, С.Г. «Злоупотребление правом» как правовая категория (вопросы теории и практики): дисс. ... канд. юрид. наук / С.Г.Зайцева. - Коломна, 2003. – 188 с.

18 Зайцева, С.Г. «Злоупотребление правом» как правовая категория и как компонент нормативной системы законодательства РФ / С.Г. Зайцева. - Рязань, 2015. – 145 с.

19 Кирюшина, И.В. Потребитель: понятие, правовое положение, права и обязанности / И.В.Кирюшина / Законность. – 2015. - № 5. – С. 56-64.

20 Малиновский, А.А. Злоупотребление правом (основы концепции) / А.А. Малиновский. - М., 2009. – 189 с.

21 Наумов, А.Е. Злоупотребление правом: теоретико-правовой аспект: дисс. ... канд. юрид. наук / А.Е. Наумов. - М. 2010. – 217 с.

22 Ожегова, Г.А. К понятию «потребительский экстремизм» / Г.А. Ожегова // Юрист. – 2014. - № 5. – С. 55-59.

23 Одегнал, Е.А. Злоупотребление правом как явление правовой действительности: дисс. ... канд. юрид. наук / Е.А. Одегнал. - Ставрополь. 2009.

24 Овдиенко, Н.С. Обзор судебной практики по делам о защите право потребителей в 2014-2015 гг. / Н.С. Овдиенко. – М., 2015. – 213 с.

25 Поротикова, О.А. Проблема злоупотребления субъективным гражданским правом / О.А. Поротикова. - М.: Волтерс Клувер, 2007. – 132 с.

26 Сенников, И.Е. Использование права как форма непосредственной реализации юридических норм: дисс. ... канд. юрид. наук / И.Е. Сенников. - Н. Новгород. 2003. – 177 с.

27 Хижняк, А.И. Злоупотребление правом со стороны потребителя / А.И. Хижняк // Государственное и муниципальное право: теория и практика: сборник статей Международной научно-практической конференции 10 ноября 2016 г. – Уфа, 2016.

28 Хрестоматия по истории государства и права зарубежных стран / под ред. К.И. Батыра, Е.В. Поликарповой. - М.: Проспект, 2013. – Т. 1. - 388 с.

29 Шершеневич, Г.Ф. Общая теория права / Г.Ф. Шершеневич. - М.: Изд-во «Юридический колледж МГУ», 2009. – Т. 1. - Вып. 1. - 578 с.

30 Цехер, Г.Я. Потребительский экстремизм: природа, формы проявления и меры противодействия / Г.Я. Цехер // Бизнес, менеджмент и право. - 2013. - № 2. - С. 115-121.

III Судебная практика

31 Постановление Пленума Верховного суда № 7 от 29.09.1994 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (утратил силу) [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант-Плюс».

32 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

33 Постановление Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 17.11.2009 № 8274/09 [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой

системы «КонсультантПлюс».

34 Апелляционное определение Амурского областного суда от 27.08.2015 по делу № 33 2056-2015 [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

35 Решение Благовещенского городского суда от 23.03. 2016 по делу № 2-1327/2016 [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

36 Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 19.04.2016 по делу № 33-4486/2016 [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

37 Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 10.11.2016 по делу № 33-11080/2016 [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».