

УДК 347.77

Мазур Сергей Филиппович, доктор юридических наук, профессор, профессор кафедры гражданско-правовых дисциплин Института Международного права и правосудия Московского государственного лингвистического университета, г. Москва, Россия

e-mail: dingo3@list.ru

ОСОБЕННОСТИ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Аннотация: в научной статье автор постарался осветить наиболее сложные и спорные вопросы гражданско-правовой ответственности; в частности, объективного вменения (в том числе а изучаемых случаях документирования защиты прав потребителей в РФ). Показана также конкуренция гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности при нарушении прав потребителей, соотнесение мер защиты прав потребителей и способов их защиты.

Ключевые слова: права потребителей и механизм их правовой защиты; меры защиты прав потребителей и способы разрешения споров потребителей; соотнесение гражданско-правовой ответственности с другими правовыми способами защиты прав потребителей и объективное вменение при их защите.

Mazur Sergey Filippovich, Doctor of Law, Professor, Professor of the Department of Civil Law Disciplines at the Institute of International Law and Justice of the Moscow State Linguistic University,

e-mail: dingo3@list.ru

FEATURES OF CIVIL LAW REGULATION OF CONSUMER
PROTECTION DOCUMENTATION IN THE RUSSIAN FEDERATION

Abstract: In the scientific article, the author tried to highlight the most complex and controversial issues of civil liability; in particular, objective imputation (including in the studied cases of documenting consumer protection in the Russian Federation). It also shows the competition of civil, administrative and criminal liability in violation of consumer rights, the correlation of consumer protection measures and ways to protect them.

Keywords: consumer rights and the mechanism of their legal protection; consumer protection measures and ways to resolve consumer disputes; correlation of civil liability with other legal means of consumer protection and objective imputation in their protection.

В современном обществе большая часть потребностей граждан обеспечивается посредством приобретения им товаров, работ и услуг. В условиях рыночной экономики и роста инфляции важно, чтобы потребитель чувствовал защиту своих прав не только декларативно, но и фактически, непосредственно в повседневной жизни. Потребитель должен быть уверен, что получает достоверную информацию о товаре и его изготовителе, приобретает всегда качественный товар, работу либо услугу, безопасные для его жизни, здоровья, имущества, а также что сможет отстоять свои права и законные интересы на любом уровне, в том числе и в судебных органах.

Вместе с тем и другие субъекты потребительского рынка также имеют право на всестороннюю защиту своих законных прав и интересов (не будем забывать о многочисленных нарушениях прав предпринимателей со стороны различных субъектов, включая и «потребительский экстремизм»). Основным приоритетом развития потребительского рынка (и законодательства, направленного на его развитие) должны быть интересы потребителя, защита его прав. Однако часто этот приоритет фактически не реализуется, а только

декларируется. Права потребителей в нашей стране защищаются крайне недостаточно, гражданское законодательство о защите прав потребителей несовершенно и исполняется посредственно. Их интересы также учитываются далеко не всегда. Так, основополагающим принципом построения снабжения потребителей товарами (обеспечения их работами, услугами) должно быть сокращение «цепочки» - «производитель – потребитель», поскольку возрастание числа посредников влечет значительный рост розничных цен (тарифов, расценок) и противоречит интересам потребителей.

Государственная защита прав потребителей и других субъектов потребительского рынка включает в себя достаточно много способов, главным из которых является применение гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей, возникающей на основе нормативно-правовых актов, регулирующих данную область общественной жизни. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Конституцией России, Гражданским кодексом РФ и Законом России от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей» [2]. С принятием и реализацией данного Закона Российской Федерации у граждан нашей страны появилась фактическая возможность реализовать свои права, закрепленные в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН №39/248 от 9 апреля 1985 г. [3]. Диапазон средств охраны прав потребителей необычайно широк и направлен против производства некачественных товаров, нарушения правил торговли, выполнения работ, оказания услуг, обмана потребителей, недостоверной рекламы и т.п. В этих условиях возникла необходимость установления правового положения потребителя, закрепление способов защиты его прав и законных интересов.

Однако необходимо учитывать большое количество нормативно-правовых актов, регулирующих общественные отношения в рассматриваемой сфере, часть из которых дублируют, а иногда и противоречат друг другу; разнообразие органов исполнительной власти, осуществляющих контрольно-надзорные полномочия за соблюдением законодательства о защите прав

потребителей и других субъектов потребительского рынка и возможностью привлечение нарушителей к ответственности за указанные нарушения в судебном порядке согласно действующему законодательству.

К потребителям Закон России «О защите прав потребителей» относит исключительно граждан, изъявляющих намерение либо приобретающих товар (работу, услугу) исключительно для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Этот же Закон России предоставляет потребителям дополнительные права и преимущества (в частности, право на компенсацию морального вреда, штрафной характер неустойки, расширенные права на информацию и безопасность, дополнительные, по сравнению со ст. 503 ГК РФ [1], права при продаже товара с недостатками).

Федеральным законом № 135-ФЗ от 1 мая 2022 г. (вступившем в силу 1 сентября 2022 г.) принята новая редакция ст. 16 Закона России «О защите прав потребителей» - «Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца (исполнителя, владельца агрегатора)» [2]. В ней названы 15 недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя. Они распространяются и на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров (см. абзац 2 ст. 2 анализируемого Федерального закона от 1 мая 2022 г.).

Основным актом применения права, которым необходимо руководствоваться при изучении и толковании судебной практики по спорам о защите прав потребителей в России, является постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [9]. Оно состоит из четырех основных разделов: отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей; существенный недостаток товаров (работы, услуги); недостаток технически сложного товара; процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей; способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей.

По условиям договора розничной купли-продажи продавец обязан передать покупателю товар, который полностью соответствует его образцу или описанию, а качество которого соответствует информации, предоставленной покупателю при заключении договора.

Если приобретен товар ненадлежащего качества, при условии, что оно не было оговорено продавцом, покупатель (потребитель) в соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 503 ГК РФ [1] имеет право по своему выбору потребовать:

- замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
- возмещения расходов на устранение недостатков товара.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их (продовольственные товары, товары бытовой химии и т. п.), покупатель по своему выбору вправе потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества или соразмерного уменьшения покупной цены.

В преамбуле Закона России «О защите прав потребителей» указаны признаки отнесения недостатков к существенным: неустранимые недостатки или такие, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо которые проявляются вновь после устранения, или другие подобные недостатки.

Указанными в законодательстве признаками необходимо руководствоваться в каждом конкретном случае при решении вопроса об отнесении выявленного в товаре недостатка к существенным. При возникновении спора по данному вопросу проводится экспертиза в порядке, установленном Законом «О защите прав потребителей» (п. 5 ст. 18). При необходимости спор решается в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), покупатель (потребитель) обязан возместить продавцу

(изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Следует иметь в виду, что доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их покупателю (потребителю) осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

Отсутствие у продавца (потребителя) кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Потребитель вправе предъявить предусмотренные законом требования к продавцу или изготовителю в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем (ст. 19 Закона «О защите прав потребителей»). В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

В соответствии со ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме.

В отношении товаров длительного пользования покупатель имеет право требовать предоставления безвозмездно в трехдневный срок на период ремонта аналогичный товар. В ст. 21 Закона «О защите прав потребителей» определены сроки для замены товара ненадлежащего качества. Так, по общему правилу в случае обнаружения потребителем недостатков товара установлена обязанность заменить такой товар в семидневный срок со дня предъявления соответствующего требования потребителем; если необходима дополнительная проверка качества такого товара продавцом — в течение 20 дней со дня предъявления такого требования. В случае отсутствия у продавца необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования замена такого товара должна быть осуществлена в течение месяца со дня предъявления указанного требования.

Причем товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, не бывший в употреблении.

Иные требования потребителя (в частности, о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества) подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»).

Особенности заключения и содержания розничной купли-продажи закреплено Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 и Перечнем товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащего обмену, вступившие в силу 1 января 2021 г. [4].

- Эти же Правила распространяются и на розничную продажу товаров дистанционным способом, а также комиссионную торговлю непродовольственными товарами.

С 27 июля 2021 г. вступили в силу Правила осуществления розничной торговли по образцам – их утвердило постановление Правительства России от 15 января 2021 г. № 31 [5].

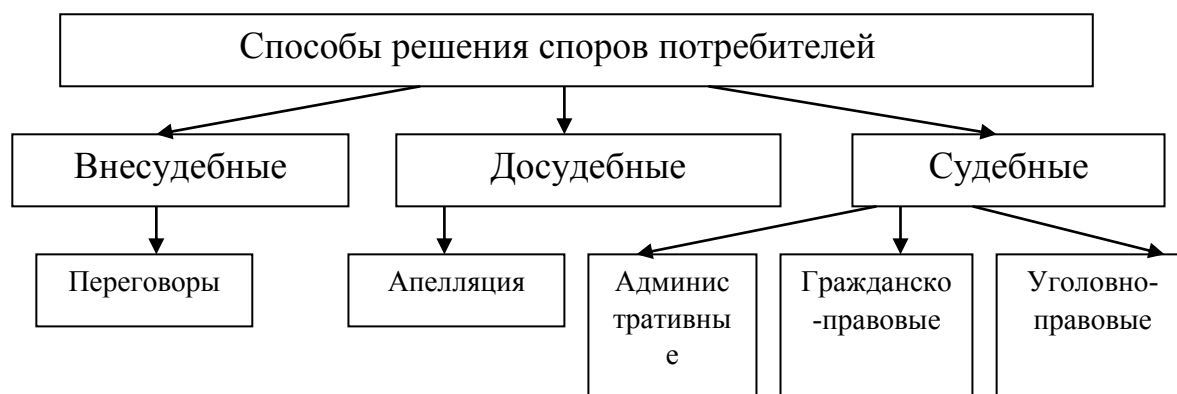
С 1 января 2021 г. действуют новые Правила оказания услуг общественного питания (утвержденные постановлением Правительства России от 21 сентября 2020 г. № 1515) [6].

Действующие Правила бытового обслуживания населения утверждены постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. № 1514 [7].

Что интересно, - заранее определены временные рамки действия данных новых Правил поведения на потребительском рынке, - с 1 января 2021 г. до 1 января 2027 г., чем обеспечивается их преемственность и взаимосвязь с действующим и будущим гражданским законодательством Российской Федерации и обеспечит комплексность выполнения этой задачи. Установление таких временных границ также является новым явлением на российском правовом поле и применяется в ряде новых Правил, установленных на потребительском рынке России.

Меры защиты прав потребителей:

- признание прав потребителей;
- восстановление положения, существовавшего до нарушения их прав;
- пресечение действий, нарушающих права потребителей или создающих угрозу их нарушения;
- возмещение убытков, включая упущенную выгоду;
- взыскание дохода, полученного нарушителем;
- выплата компенсации;
- принятие иных мер, предусмотренных законодательством.



Меры и способы защиты прав потребителей в РФ предусмотрены всей системой российского законодательства (конституционного, гражданского, административного и уголовного), а также законодательных, исполнительных и судебных органов Российского государства. Права потребителей и меры гражданско-правовой ответственности за их нарушение закреплены в гражданском законодательстве. В случае умышленного и грубого нарушения данных Правил (тем более предусмотренных в диспозиции норм административного либо уголовного законодательства Российской Федерации) и наличия в нем соответствующего состава правонарушения либо преступления, наступает административная либо уголовная ответственность для правонарушителя.

Однако если мы говорим о совершении данного либо иного проступка или преступления в сфере экономической деятельности, в объективную сторону состава соответствующего правонарушения в обязательном порядке будет входить нарушение диспозиции соответствующей нормы гражданского права о правах потребителей, что одновременно будет являться одним из условий анализируемого вида гражданско-правовой ответственности (и, соответственно, виновник данного правонарушения должен будет нести гражданско-правовую ответственность).

Материалы же проведенного гражданско-правового расследования послужат одними из объективных и субъективных оснований привлечения виновного к соответствующей административной либо уголовной

ответственности. Однако в гражданском праве вина как условие ответственности имеет весьма значительную специфику. Она вызвана особенностями регулируемых гражданским правом отношений, чаще всего имеющих товарно-денежный характер, и обусловленным этим главенством компенсаторно-восстановительной функции гражданско-правовой ответственности. Ведь для компенсации убытков, понесенных участниками имущественного оборота, субъективное отношение их причинителя к своему поведению, как правило, не имеет существенного значения. Именно поэтому в гражданском праве различие форм вины редко имеет юридическое значение, ибо для наступления ответственности в подавляющем большинстве случаев достаточно наличия любой формы вины нарушителя. Более того, по этим же причинам в целом ряде случаев вина вообще не становится необходимым условием имущественной ответственности, которая может применяться и при отсутствии вины участника гражданских правоотношений, в том числе за вину иных (третьих) лиц.

Следует, наконец, учесть и то обстоятельство, что участниками гражданских правоотношений являются не только граждане, но и юридические лица и публично-правовые образования. Говорить об их «субъективном, психическом отношении к своему поведению и его последствиям» здесь можно лишь весьма условно. Конечно, вина юридического лица может проявляться в форме вины его участников (например, полных товарищей), органов (руководителей) и других должностных лиц, а также его работников, выполняющих свои трудовые или служебные функции, поскольку именно через их действия юридическое лицо участвует в гражданских правоотношениях. Поэтому закон и возлагает на него ответственность за действия указанных физических лиц (ст. 402 и 1068 ГК). Обычно это имеет место в деликтных (внедоговорных) обязательствах, возникающих при причинении вреда.

Однако в большинстве случаев, прежде всего в договорных отношениях, невозможно, да и не нужно устанавливать вину конкретного должностного лица или работника юридического лица в ненадлежащем исполнении

обязательства, возложенного на организацию в целом. Гражданско-правовое значение в таких ситуациях приобретает сам факт нарушения со стороны юридического лица (например, передача недоброкачественного товара или просрочка исполнения работы либо услуги), которого вполне можно было бы избежать при проявлении обычной заботливости или осмотрительности.

В связи с этим гражданское законодательство в принципе отказалось от традиционного для уголовно-правовой сферы подхода к пониманию вины. В соответствии с абз. 2 п. 1 ст. 401 ГК, виновностью в гражданском праве следует признавать непринятие нарушителем всех возможных мер по предотвращению неблагоприятных последствий своего поведения, необходимых при той степени заботливости и осмотрительности, которая требовалась от него по характеру лежащих на нем обязанностей и конкретным условиям оборота.

Таким образом, вина в гражданском праве по общему правилу рассматривается не как субъективное, психическое отношение лица к своему поведению, а как непринятие им объективно возможных мер по устранению или недопущению отрицательных результатов своих действий, диктуемых обстоятельствами конкретной ситуации.

Иначе говоря, здесь вина переводится из области трудно доказуемых субъективных психических ощущений конкретного человека в область объективно возможного поведения участников имущественных отношений, где их реальное поведение сопоставляется с определенным масштабом должного поведения. При этом речь не идет о некоем абстрактно понимаемом «заботливом хозяине» или «добросовестном коммерсante», с теоретически мыслимым поведением которого сопоставляется поведение конкретного лица в конкретной ситуации (как это требуется в некоторых европейских правовых порядках).

В гражданском праве установлена презумпция вины нарушителя (причинителя вреда), ибо именно он должен доказать отсутствие своей вины в нарушении (п. 2 ст. 401, п. 2 ст. 1064 ГК), т.е. принятие всех указанных выше мер по его предотвращению. Применение этой презумпции (предположения)

возлагает бремя доказывания иного положения на указанного законом участника правоотношения. Поскольку нарушитель предполагается виновным, потерпевший от нарушения не обязан доказывать вину нарушителя, а последний для освобождения от ответственности должен сам доказать ее отсутствие.

Из этого следует, что в гражданских правоотношениях, строго говоря, решающее имеет значение не вина как условие ответственности, а доказываемое нарушителем отсутствие вины как основание его освобождения от гражданско-правовой ответственности, что прямо вытекает из предписаний действующего закона (абз. 2 п. 1 ст. 401 и п. 2 ст. 1064 ГК).

Случаи возникновения обязательств вследствие его ненадлежащего исполнения либо причинения вреда потребителю независимо от вины должника или причинителя вреда либо ответственного за его причинение лица (объективное вменение при защите прав потребителей).

Конституционный Суд РФ в своем постановлении от 25 января 2001 г. № 1-П по делу о проверке конституционности положений п. 2 ст. 1070 ГК РФ в связи с жалобами граждан И.В. Богданова, А.Б. Зернова, С.И. Кальянова и Н.В. Труханова закрепил в его абз. 3 п. 2 следующее положение: «Наличие вины – общий и общепризнанный принцип юридической ответственности во всех отраслях права, и всякое исключение из него должно быть выражено прямо и недвусмысленно, т.е. закреплено непосредственно» [7]. По смыслу российского гражданского законодательства поведение конкретного лица должно сопоставляться с реальными обстоятельствами дела, в том числе с характером лежащих на нем обязанностей и условиями оборота и с вытекающими из них требованиями заботливости и осмотрительности, которые во всяком случае должен проявлять любой разумный и добросовестный участник оборота (а таковым в силу п. 3 ст. 10 ГК предполагается всякий участник гражданских правоотношений).

При защите прав потребителей Гражданский кодекс России предусматривает в качестве исключения возможность возникновения

обязательства вследствие его ненадлежащего исполнения или причинения вреда и независимо от вины причинителя либо ответственного за его причинение лица (в случаях, прямо и недвусмысленно, то есть непосредственно закрепленных в Законе):

1) за вред, причиненный лицом, не исполнившим, либо ненадлежащим образом исполнившим, обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности (см. п. 3 ст. 401 ГК РФ);

2) за вред, причиненный деятельностью, создающей повышенную опасность для окружающих (см. ст. 1079 ГК РФ);

3) за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги (см. ст. 1095 ГК РФ);

4) компенсация морального вреда (см. ст. 1100 ГК РФ).

По смыслу российского гражданского законодательства поведение конкретного лица должно сопоставляться с реальными обстоятельствами дела, в том числе с характером лежащих на нем обязанностей и условиями оборота и с вытекающими из них требованиями заботливости и осмотрительности, которые во всяком случае должен проявлять любой разумный и добросовестный участник гражданского оборота (а таковым в силу п. 3 ст. 10 ГК России, предполагается всякий участник гражданских правоотношений).

Гражданском право России знает две формы вины и шесть ее видов: умысел прямой и косвенный; неосторожность в виде легкомыслия и небрежности; неосторожность грубая (см. ст. 1083 ГК) и легкая.

Список литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части 1, 2, 3 и 4. Федеральный закон от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (в ред. от 11 марта 2024 г.).

2. О защите прав потребителей: Закон России от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в ред. от 4 августа 2023 г.) //Ведомости Советов народных депутатов и Верховного Совета РФ. 1992. № 15. Ст. 766.

3. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, приняты 9 апреля 1985 г. Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) /Защита прав потребителей. - М.: Издательство ЗАО «Юстицинформ», 2016.

4. Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463.

5. Правила осуществления розничной торговли по образцам, утв. постановлением Правительства РФ от 15 января 2021 г. № 31.

6. Правила оказания услуг общественного питания, утв. постановлением Правительства России от 21 сентября 2020 г. № 1515.

7. Правила бытового обслуживания населения, утв. постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. № 1514.

8. Постановление Конституционного Суда РФ от 25 января 2001 г. № 1-П по делу о проверке конституционности положений п. 2 ст. 1070 ГК РФ в связи с жалобами граждан И.В. Богданова, А.Б. Зернова, С.И. Кальянова и Н.В. Труханова.

9. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 (с изм. и доп.).