

**Алексеевская Е.И.**

ведущий научный сотрудник  
Института проблем  
правового регулирования  
Национального  
исследовательского  
университета «Высшая  
школа экономики», кандидат  
юридических наук

**Гутникова А.С.**

директор Института проблем  
правового регулирования  
Национального  
исследовательского  
университета «Высшая  
школа экономики», кандидат  
юридических наук

# Комментарий к Постановлению Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»

*В статье прокомментировано Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Авторами рассматриваются новеллы толкования законодательства о защите прав потребителей высшим судебным органом в системе судов общей юрисдикции, а также приводятся пояснения к отдельным положениям комментируемого постановления, которые не были в достаточной степени обоснованы при разъяснении вопросов правильного уяснения и применения закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».*

**Ключевые слова:** потребитель, услуга, товар, изготовитель, исполнитель, продавец, претензии, иски.

Институт проблем правового регулирования Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» принимал участие в рабочей группе по подготовке Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (далее — Постановление). Принятое Постановление восприняло положения прежнего Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», а также включило в свое содержание новые разъяснения вопросов судебной защиты прав потребителей. К сожалению, часть

разъяснений не вошла в комментируемое Постановление, в связи с чем возникает необходимость прокомментировать его новые положения, а также восполнить некоторые пробелы в обосновании правовой позиции по отдельным положениям правильного уяснения и применения закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Прежде чем приступить к освещению обозначенных положений Постановления, полагаем возможным подчеркнуть его весьма удачную структуру, которая состоит из ряда тематических разделов: «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». Такое изложение разъяснений Верховного Суда Российской Федерации по вопросам судебной защиты прав потребителей не только позволяет хорошо ориентироваться в содержании комментируемого Постановления, но и способствует единообразному уяснению правоположений, что в конечном результате обеспечивает единство судебной практики.

**Первый раздел** Постановления «Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей» содержит общие положения. В нем Пленум Верховного Суда Российской Федерации напоминает нижестоящим судам, что отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, являются отношениями, регулируемыми Гражданским кодексом Российской Федерации (далее — ГК РФ), законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. К числу последних следует отнести специальные законы, принятые для регулирования отношений с потребителями и содержащие нормы гражданского права, например об участии в долевом строительстве, о личном и имущественном страховании, энергоснабжении и т.д.

Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

Комментируемое Постановление значительно расширило круг лиц, на отношения с которыми распространяется действие Закона о защите прав потребителей. Наряду с потребителем тем же объемом прав обладают граждане, которые имеют намерение возмездно заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие товары (работы, услуги), а также граждане, использующие приобретенные (заказанные) вследствие таких отношений товары (работы, услуги) на законном основании (члены семьи потребителя, а также наследник либо лицо, которому вещь была отчуждена впоследствии). К лицам, на отношения с которыми распространяется Закон о защите прав потребителей, относятся граждане, имеющие право на государственную социальную помощь и использующие товары или услуги, которые им предоставляются в рамках этой помощи, а также лица, получающие медицинские услуги, оказываемые медицинскими организациями по программам добровольного и обязательного медицинского страхования.

Таким образом, потребителем является не только лицо, которое приобрело или заказало для себя товар (работу, услугу) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, но и лицо, не состоявшее с продавцом (изготовителем, исполнителем) в договорных отношениях.

Данный вывод основан на идее законодателя определить категорию «потребитель» по критерию целевого использования (а равно намерения приобрести, заказать) товара (работы, услуги) — некоммерческое использование, т.е. использование, не связанное с осуществлением предпринимательской деятельности (абз. 3 преамбулы Закона о защите прав потребителей).

Такое понимание отразилось и на изложении содержания иных понятий: «товар», «работа», «услуга», «финансовая услуга». В отношении понятия «финансовая услуга» следует заметить, что позитивным аспектом раскрываемого термина является его уточнение, которое указывает на случаи привлечения не только денежных средств потребителя, но и их эквивалентов. Такое уточнение не случайно, оно учитывает терминологию, используемую как в российском законодательстве, например в Налоговом кодексе Российской Федерации, федеральных законах «О национальной платежной системе», «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», так и в Международном стандарте финансовой отчетности (IAS) 7 «Отчет о движении денежных средств», а также практику реализации товаров (работ, услуг) с помощью накопительных систем (бонусов, баллов) продавцов, изготовителей, исполнителей.

Понятие «финансовая услуга», данное в Постановлении, существенно отличается от законодательных дефиниций финансовых услуг, что нельзя признать целесообразным. В частности, согласно ст. 4 Федерального закона от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции», финансовая услуга — это банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц. Постановление сужает определение финансовой услуги до услуги, оказываемой физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.), не включая в число финансовых услуг страховые услуги, услуги на рынке ценных бумаг, услуги по договору лизинга, заказчиками которых достаточно часто выступают граждане-потребители.

Содержание термина «финансовая услуга» значительно шире, что отмечалось в юридической литературе<sup>1</sup>. Поэтому приведенные в Постановлении примеры оказания финансовой услуги не являются исчерпывающими, а только иллюстрируют некоторые возможные варианты, которые необходимо иметь в виду при разрешении дел этой категории споров.

---

<sup>1</sup> См.: Защита прав потребителей финансовых услуг / отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. М.: Норма, Инфра-М, 2010.

Новационным является положение п. 5 Постановления, согласно которому на отношения по приобретению товаров (работ, услуг) по возмездному договору, если цена в таком договоре не указана, распространяются положения Закона о защите прав потребителей. Данное положение сформулировано с учетом судебной практики и является последовательным с точки зрения доведения до нижестоящих судов правовой позиции, изложенной в Определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 1 ноября 2011 г. № 35-В11-6, а также в Обзоре Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел, утвержденном Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 1 февраля 2012 г. В определении сделан вывод, что если в договоре о предоставлении комплекса услуг по продаже и приобретению недвижимости, заключенном между гражданином и агентством недвижимости, отсутствует условие о стоимости услуг агентства, это не свидетельствует о недействительности такого договора, а лишь порождает у исполнителя право требовать от заказчика оплаты своих услуг согласно п. 3 ст. 424 ГК РФ.

В случаях, когда в возмездном договоре цена услуги не предусмотрена и не может быть определена, она должна быть оплачена исполнителю по цене, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары, работы или услуги в месте исполнения. Следует отметить, что Постановление при определении термина «работа» несколько непоследовательно ограничивает данный термин только возмездными отношениями. На выполнение работ по гарантийному обслуживанию распространяется действие Закона о защите прав потребителей, о чем указано в Постановлении, однако в общей дефиниции работ возможность безвозмездного их выполнения по каким-то причинам отсутствует.

Одновременно Пленум Верховного Суда Российской Федерации уточнил, что на ряд общественных отношений не распространяется правовое регулирование Закона о защите прав потребителей. К числу таких общественных отношений относятся:

- отношения по совершению нотариусом нотариальных действий;
- отношения по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами;
- отношения граждан с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. При этом на отношения по поводу предоставления жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями гражданам, в том числе и членам этих организаций, платных услуг (работ) распространяется Закон о защите прав потребителей.

Полагаем, было бы логично дополнить это разъяснение указанием, что на отношения, вытекающие из предоставления публичных услуг органами исполнительной власти и органами местного самоуправления населению, не распространяются положения Закона о защите прав потребителей.

Отношения, связанные с оказанием публичных услуг органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, регулируются публичным пра-

вом, в основу которого положен императивный метод. Именно он предопределяет природу этих общественных отношений, властеотношений, которая не допускает равенства субъектов, поэтому Закон о защите прав потребителей не распространяется на названные общественные отношения.

Отношения по совершению нотариусом нотариальных действий также не подпадают под действие Закона о защите прав потребителей, поскольку защита прав и законных интересов граждан посредством совершения нотариусами предусмотренных законодательными актами нотариальных действий от имени Российской Федерации также является публичной функцией. Следует отметить, что лишь нотариальные действия, оплачиваемые по ставкам государственной пошлины, установленные ст. 333<sup>24</sup> Налогового кодекса Российской Федерации, и по размерам нотариального тарифа, предусмотренным ст. 22<sup>1</sup> Основ законодательства Российской Федерации о нотариате, не подпадают под действие Закона о защите прав потребителя. На иные действия нотариуса (например, техническая подготовка документа и взимание за нее платы) действие Закона о защите прав потребителя должно распространяться, тем более что злоупотребления в виде навязывания услуг гражданам совершаются нотариусами именно при совершении нотариальных действий за рамками установленных тарифов.

Однако это уточнение «выпало» из содержания Постановления, хотя его наличие способствовало бы правильному разрешению дел по спорам о защите прав потребителей судами общей юрисдикции. Особенно это представляется актуальным в преддверии введения в действие нового гражданского кодекса, предполагающего более широкое применение такого способа обеспечения прав граждан, как совершение нотариусами предусмотренных законодательными актами нотариальных действий, и, следовательно, возрастания числа случаев нарушения прав граждан.

Что касается отношений по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами, то они регулируются федеральным законом «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации». Данное разъяснение является своевременным, поскольку на практике нередко возникают вопросы о возможности применения к этим отношениям Закона о защите прав потребителей в связи с тем, что ожидаемый гражданином результат не совпадает с имеющимся итогом. Поэтому граждане, полагая, что юридическая помощь была оказана некачественно, обращаются в суд с заявлением о применении мер ответственности, предусмотренных Законом о защите прав потребителей. Этот же вопрос возникает и в отношении лиц, не являющихся адвокатами, но представляющих интересы граждан в суде и в органах государственной власти по доверенности.

Отношения по оказанию юридической помощи возникают в связи с реализацией права на судебную защиту либо реализацией прав в органах государственной власти, органах местного самоуправления. Осуществление этих прав граждан в органах государственной власти регламентировано законодательством, поэтому оказание юридической помощи возможно только лишь по правилам, предписывающим совершение тех или иных действий в соответствующих органах власти. Поскольку общественные отношения по оказанию юридической помощи протекают во взаимосвязи с функционированием государственных институтов, то результат правовой помощи не может зависеть от желания (воли) гражданина, заключившего договор на оказание юридической помощи. Поэтому недостижение ожидаемого

гражданином результата юридической помощи не означает, что юридическая помощь была оказана некачественно. Эта же правовая позиция изложена в постановлениях Конституционного Суда Российской Федерации от 23 декабря 1997 г. № 21-П, от 23 февраля 1999 г. № 4-П, от 28 марта 2000 г. № 5-П, от 23 января 2007 г. № 1-П.

Однако представляется обоснованным применение Закона о защите прав потребителей к отношениям по оказанию юридической помощи в случаях, когда такой «помощник» нарушил правила совершения тех или иных действий в органах государственной власти (например, подал апелляционную жалобу с нарушением процессуального срока на ее подачу).

Также новым является положение Постановления, согласно которому к отношениям по приобретению товаров (работ, услуг) у граждан, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований действующего законодательства, применяется Закон о защите прав потребителей. Отсутствие статуса индивидуального предпринимателя не освобождает гражданина от ответственности, которая предусмотрена указанным законом. При этом он не вправе ссылаться на то, что не является предпринимателем.

Логика правоположения высшего судебного органа заключается в том, что правовые гарантии защиты прав потребителей обеспечиваются каждому физическому лицу независимо от того, обладает ли продавец (изготовитель, исполнитель) соответствующим статусом или нет. В противном случае восстановление нарушенного права потребителя зависело бы от соблюдения гражданином требований действующего законодательства по его регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, что недопустимо в свете ст. 2, 18, 45, 46 Конституции Российской Федерации.

Следует отметить, что комментируемое положение учитывает данное ранее разъяснение Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 1 июля 1996 г. № 8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (п. 13), согласно которому гражданин, занимающийся предпринимательской деятельностью, но не прошедший государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, не приобретает в связи с занятием этой деятельностью статуса предпринимателя. Споры с участием таких лиц, в том числе связанные с осуществлением ими предпринимательской деятельности, в соответствии со ст. 25 ГПК РСФСР подведомственны суду общей юрисдикции.

Данное положение сохраняет актуальность и при действии Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее — ГПК РФ).

**Второй раздел** Постановления разъясняет понятия «существенный недостаток товара (работы, услуги)», «недостаток технически сложного товара».

Закон о защите прав потребителей предусматривает различные последствия выявления существенных и несущественных недостатков товаров, работ и услуг, определение которых дано в его преамбуле. Существенный недостаток товара (работы, услуги) определяется как неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. Закон о защите прав потребителей не содержит закрытого перечня существенных недостатков товаров, работ и услуг.



К числу положительных черт Постановления можно отнести четкое определение в п. 13 каждого вида существенных недостатков: неустранимых недостатков товара (работы, услуги), недостатков товара (работы, услуги), которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов, недостатков товара (работы, услуги), которые не могут быть устранены без несоразмерной затраты времени, недостатки товара (работы, услуги), выявленные неоднократно. Четкое определение указанных видов существенных недостатков товара (работы, услуги) должно способствовать единообразному применению норм одного из самых важных разделов Закона о защите прав потребителей — о последствиях продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг ненадлежащего качества.

Однако закрытый перечень существенных недостатков, изложенный в п. 13 Постановления, может повлечь вынесение ошибочных судебных актов, которые не будут соответствовать букве и духу Закона о защите прав потребителей.

В п. 14 Постановления содержится определение недостатка технически сложного товара, наличие которого позволяет потребителю реализовать права, указанные в п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей. Под недостатком технически сложного товара, согласно Постановлению, понимаются различные недостатки товара, на устранение которых в совокупности затрачивается время, приводящее к невозможности использования товара (работы, услуги) более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока.

На наш взгляд, подобную дефиницию нельзя признать удачной, так как не совсем понятно, каким образом возможно ее реализовать по правилам п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей. Согласно этому правилу в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи товара потребителю. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных указанным законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

**Третий раздел** Постановления «Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей» разъясняет вопросы подведомственности и подсудности дел по спорам, связанным с нарушением прав потребителей, а также порядок обращения за судебной защитой. Следует отметить, что вопросы подведомственности дел являются одними из наиболее острых в судебной системе, поэтому уделенное им внимание вполне оправдано с точки зрения обеспечения прав потребителей правосудием и необходимости формирования единства судебной практики. Нарушение правил подсудности и подведомственности дел влечет вынесение незаконного решения как не соответствующего ч. 1 ст. 47 Конституции Российской Федерации.

С целью разграничения подведомственности дел по спорам, связанным с нарушением прав потребителей, Пленум Верховного Суда Российской Федерации указал, в каких именно случаях дело подлежит рассмотрению судом общей юрисдикции. Перечисление таких случаев предваряет неизменный постулат, что дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в силу п. 1 ст. 11 ГК РФ, ст. 17 Закона о защите прав потребителей, ст. 5 и п. 1 ч. 1 ст. 22 ГПК РФ подведомственны судам общей юрисдикции. К числу таких случаев относятся:

- обращение гражданина, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, в суд общей юрисдикции за защитой своих прав как потребителя по сделкам, заключенным с продавцом (исполнителем, изготовителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности;

- обращение гражданина к лицу, которое утратило статус индивидуального предпринимателя, с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги) независимо от причин утраты этого статуса;

- обращение должностного лица уполномоченного органа с заявлением о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей (подп. 7 п. 4 ст. 40 Закона о защите прав потребителей).

Вместе с тем Постановление не содержит указания на случаи, когда дело по спору, связанному с нарушением прав потребителей, подведомственно арбитражному суду. Несмотря на отсутствие соответствующего положения в Постановлении, полагаем возможным восполнить этот правовой пробел и привести пример, когда дело будет неподведомственно суду общей юрисдикции.

Так, принятие арбитражным судом решения о признании индивидуального предпринимателя или юридического лица, который является ответчиком по делу о защите прав потребителей, банкротом и об открытии конкурсного производства делает неподведомственным дело по спору, связанному с нарушением прав потребителя, суду общей юрисдикции. Если ответчик по делу признан арбитражным судом банкротом, суд общей юрисдикции в зависимости от стадии производства по делу вправе либо прекратить производство, либо оставить заявление потребителя без рассмотрения, поскольку после завершения конкурсного производства неудовлетворенные требования кредиторов юридического лица считаются погашенными, а индивидуальный предприниматель, признанный банкротом, после завершения расчетов с кредиторами освобождается от исполнения оставшихся обязательств, связанных с его предпринимательской деятельностью.

Исключение составляют иски о взыскании морального вреда, которые с учетом абз. 7 п. 1 ст. 126 федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)» могут быть заявлены потребителем вне зависимости от признания банкротами индивидуального предпринимателя или юридического лица. До даты



принятия арбитражным судом соответствующего решения дело о защите прав потребителей подведомственно суду общей юрисдикции. Данный порядок является исключением из общего правила и обусловлен необходимостью обеспечить надлежащую правовую защиту прав потребителя, поскольку удовлетворение требований кредиторов, в том числе потребителя, осуществляется в особом порядке.

В комментируемом Постановлении Пленум Верховного Суда Российской Федерации (п. 23) напоминает о необходимости соблюдать обязательный претензионный порядок урегулирования спора, связанного с нарушением прав потребителя, в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (п. 4 ст. 55 федерального закона «О связи»), а также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (п. 1 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации). Несоблюдение данного правила является основанием для возвращения искового заявления по основаниям, предусмотренным п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ.

Субъектом обращения в суд по делам о защите прав потребителей могут быть как граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, так и прокурор, федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный осуществлять федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, и его территориальные органы, а также иные органы в случаях, установленных законом (далее — уполномоченные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица.

Учитывая перечень субъектов обращения в суд по делам о защите прав потребителей, комментируемое Постановление разъясняет правила подсудности таких заявлений. Несмотря на то что в прежнем постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации содержались такие разъяснения в п. 6 и 6-1, комментируемое Постановление, сохраняя преемственность, указывает необходимость соблюдения правил подсудности в зависимости от субъекта обращения для защиты прав потребителя (потребителей) в суд с соответствующим заявлением.

Особое внимание в Постановлении уделяется праву потребителя на выбор суда, которое воспроизведено в ч. 2 ст. 7 Закона о защите прав потребителей и в ч. 7 и 10 ст. 29 ГПК РФ. Данное разъяснение учитывает практику как судов общей юрисдикции, так и арбитражных судов, рассматривающих, например, заявления банков, привлеченных к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, на постановления управлений Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Так, в постановлении Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 5 мая 2010 г. по делу № А29-11859/2009 указано, что ограничение права потребителя определять подсудность спора по иску, вытекающему из нарушения его прав, обоснованно расценено судом апелляционной инстанции как ущемление прав потребителя (заемщика). Высший Арбитражный Суд Российской Федерации в постановлении от 2 марта 2010 г. № 7171/09 отметил, что включение в кредитный договор условия о подсудности спора на условиях банка нарушает установленные законом права потребителя и образует состав административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

На необходимость соблюдения права потребителя на выбор суда обращалось внимание в юридической литературе<sup>2</sup>. В целях искоренения практики хозяйствующих субъектов включать в договоры с потребителями условия, изменяющие правила подсудности споров, Роспотребнадзор разработал законопроект, согласно которому запрещается включать в договоры, заключаемые с потребителями, условия, изменяющие установленные процессуальным законодательством специальные правила подсудности споров.

Полагаем, что внесение соответствующего дополнения в Закон о защите прав потребителей способствовало бы эффективной защите прав потребителей, а также, в свою очередь, снизило бы нагрузку на суды общей юрисдикции за счет уменьшения количества дел по искам потребителей, оспаривающих условия договоров, устанавливающих иную подсудность спора. Было бы правильным, если бы законопроект учитывал также случаи, когда продавцы или изготовители включают в договор с потребителем условие о рассмотрении спора третьей стороной, иногда ими самими же учрежденной. Такая ситуация анализировалась в Постановлении Конституционного Суда Российской Федерации от 26 мая 2011 г. № 10-П «По делу о проверке конституционности положений пункта 1 статьи 11 Гражданского кодекса Российской Федерации, пункта 2 статьи 1 Федерального закона «О третейских судах в Российской Федерации», статьи 28 Федерального закона «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним», пункта 1 статьи 33 и статьи 51 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)» в связи с запросом Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации».

Введение такого положения в Закон о защите прав потребителей соответствовало бы тенденциям развития гражданского права и международным стандартам защиты прав потребителей, например Директиве Совета ЕЭС о несправедливых условиях в договорах с потребителями от 5 апреля 1993 г., Директиве Европейского Парламента и Совета 2011/83/EU от 25 октября 2011 г.

Пункт 25 Постановления воспроизводит ранее сформулированное Верховным Судом Российской Федерации разъяснение, что заявления прокурора, уполномоченного органа, органа местного самоуправления, общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), имеющих статус юридического лица, о защите прав неопределенного круга потребителей рассматриваются судом с соблюдением общих правил подсудности, предусмотренных ст. 28 ГПК РФ, — по месту нахождения ответчика. На наш взгляд, в данном случае ст. 17 Закона о защите прав потребителей истолкована расширительно.

Согласно п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель — его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Закон о защите прав потребителей нигде не устанавливает, что под истцом в ст. 17 понимаются только граждане-потребители, предъявляющие иск в защиту своих интересов.

<sup>2</sup> См.: Алексеевская Е.И. О некоторых вопросах судебной защиты прав потребителей банковских услуг // Комментарий судебной практики. Вып. 17 / под. ред. К.Б. Ярошенко. М.: Юридическая литература, 2012. С. 80–81.

**В четвертом разделе** Постановления изложены разъяснения относительно способов защиты и восстановления нарушенных прав потребителей. Пленум Верховного Суда Российской Федерации обращает внимание нижестоящих судов на то, что уровень правовых гарантий, закрепленных в Законе о защите прав потребителей, значительно выше, чем в иных нормативных правовых актах, принятых для регулирования отношений с потребителями, поэтому суду необходимо учитывать, какими именно нормами права потребитель обосновывает свои исковые требования (п. 30).

Данное разъяснение дано с учетом ч. 1 ст. 46 Конституции Российской Федерации, согласно которой каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод. Защита гражданских прав может осуществляться любыми способами, перечисленными в ст. 12 ГК РФ. Право выбора способа защиты прав принадлежит лицу и осуществляется им по его усмотрению. В зависимости от выбора потребителем средств защиты, предусмотренных ГК РФ, иными нормативными правовыми актами или Законом о защите прав потребителей, либо средств защиты, предусмотренных заключенным договором, зависит применение тех или иных мер ответственности. С учетом принципа диспозитивности условия ответственности изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), предусмотренные законом либо договором с потребителем, должны учитываться судом при разрешении спора, возникшего впоследствии между этими лицами.

В случае избрания потребителем в качестве способа защиты признания сделки либо ее части (условий договора) недействительной применяются положения ГК РФ, поскольку Закон о защите прав потребителей не содержит положений, устанавливающих правила и последствия признания договора или его части недействительным. При признании заключенного с потребителем договора или его части (условий) недействительными ответчик (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) должен возратить потребителю все полученное по договору в натуре либо в части, признанной судом недействительной, а в случае невозможности возратить полученное в натуре — возместить его стоимость в деньгах в соответствии с п. 2 ст. 167 ГК РФ.

Поскольку в силу п. 1 ст. 167 ГК РФ условие договора является недействительным с даты заключения этого договора с потребителем, то проценты за пользование чужими денежными средствами в размере стоимости недействительного договора или его части (условия) должны исчисляться с даты заключения договора за весь период фактического пользования чужими денежными средствами ответчиком (изготовителем, исполнителем, импортером, продавцом), если потребитель предъявляет такое требование. В связи с этим было бы полезно напомнить судам общей юрисдикции, что если на день вынесения решения денежное обязательство не было исполнено должником, то в решении суда о взыскании с должника процентов за пользование чужими денежными средствами должны содержаться сведения о денежной сумме, на которую начислены проценты; дате, начиная с которой производится начисление процентов; размере процентов исходя из учетной ставки банковского процента на день предъявления иска или на день вынесения решения; указание, что проценты подлежат начислению по день фактической уплаты кредитором денежных

средств. При выборе соответствующей учетной ставки банковского процента целесообразно отдавать предпочтение той, которая наиболее близка по значению к учетным ставкам, существовавшим в течение периода пользования чужими денежными средствами. Если денежное обязательство исполнено должником до даты вынесения решения, то в решении суда следует указать подлежащие взысканию с должника проценты за пользование чужими денежными средствами в твердой сумме.

Если потребитель также заявил требования о взыскании неустойки, предусмотренной Законом о защите прав потребителей, то при разрешении дел по спорам, связанным с признанием недействительным договора или его части, с взысканием процентов за пользование чужими денежными средствами, судам необходимо определить, требует ли потребитель (истец) уплаты процентов за пользование чужими денежными средствами в связи с недействительностью договора или его части либо существо его требований составляет применение ответственности, предусмотренной законом.

Если потребитель избрал в качестве способа защиты своих прав возмещение убытков, взыскание неустойки или иной вид защиты, предусмотренный Законом о защите прав потребителей, то подлежат применению положения названного закона.

Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме с учетом ч. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей. При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (п. 2, 3 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

В п. 32 комментируемого Постановления указано, как именно исчисляется неустойка за нарушение исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером тех или иных обязательств.

Важным и своевременным является разъяснение Пленума Верховного Суда Российской Федерации относительно правил применения ст. 333 и 395 ГК РФ. Так, п. 34 комментируемого Постановления предусматривает, что «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 неустойки является допустимым».

Вместе с тем полагаем возможным обратить внимание на то, что требование ответчика о явной несоразмерности размера процентов за пользование чужими денежными средствами и снижении размера неустойки может быть заявлено исключительно при рассмотрении дела судом первой инстанции.

Суд апелляционной инстанции вправе решать вопрос о снижении размера неустойки или размера процентов за пользование чужими денежными средствами только лишь при рассмотрении дела по правилам суда первой инстанции и при соблюдении ответчиком условий ч. 2 ст. 322 ГПК РФ. С учетом положений ст. 390 ГПК РФ суд кассационной инстанции не вправе разрешать вопрос о снижении размера процентов за пользование чужими денежными средствами по просьбе ответчика.

Аналогичная правовая позиция изложена в п. 1 Постановления Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 22 декабря 2011 г. № 81 «О некоторых вопросах применения статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации».

В п. 31 Постановления указывается, что суд обязан при определении причиненных потребителю убытков исходить из цен, существующих в том месте, где должно было быть удовлетворено требование потребителя, на день вынесения решения, если Законом о защите прав потребителей или договором не предусмотрено иное, в соответствии с п. 3 ст. 393 ГК РФ. Данное разъяснение в части указания на принцип определения размера денежных сумм, подлежащих выплате одной из сторон заключенного с потребителем договора, сохраняет преемственность правовой позиции, изложенной в Определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 1 ноября 2011 г. № 35-В11-6, а также в Обзоре Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел, утвержденном Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 1 февраля 2012 г.

Аналогичная практика складывается и в системе арбитражных судов.

Что касается применения положений ст. 395 ГК РФ, то разъяснение абз. 2 п. 34 комментируемого Постановления обращает внимание судов на то, что в денежных обязательствах, возникших из гражданско-правовых договоров, предусматривающих обязанность должника произвести оплату товаров (работ, услуг) либо уплатить полученные на условиях возврата денежные средства, на просроченную уплатой сумму могут быть начислены проценты на основании ст. 395 ГК РФ. Неустойка за одно и то же нарушение денежного обязательства может быть взыскана одновременно с процентами, установленными данной нормой, только в том случае, если неустойка носит штрафной характер и подлежит взысканию помимо убытков, понесенных при неисполнении денежного обязательства.

Полагаем возможным обратить внимание судов, что при разрешении вопроса о снижении размера процентов за пользование чужими денежными средствами по заявлению ответчика следует учитывать, что полученные им (продавцом, изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) денежные средства по возмездному договору с потребителем при неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств позволяют ему неправомерно пользоваться чужими денежными средствами — денежными средствами потребителя (истца).

Аналогичная правовая позиция изложена в п. 2 Постановления Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 22 декабря 2011 г. № 81 «О некоторых вопросах применения статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации». В данной норме также указывается, что никто не вправе извлекать преимущества из своего незаконного поведения, условия такого пользования не могут более выгодными для должника, чем условия пользования денежными средствами, получаемыми участниками гражданского оборота правомерно.

Весьма важными разъяснениями представляются положения п. 44 Постановления относительно возмещения убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге). Пленум Верховного Суда

Российской Федерации указывает, что при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных ему недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), следует исходить из презумпции отсутствия у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с п. 2 ст. 8 Закона о защите прав потребителей должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме в объеме по правилам п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей. Предоставление данной информации на иностранном языке не является надлежащим предоставлением необходимой информации и влечет наступление последствий, перечисленных в п. 1, 2 и 3 ст. 12 Закона о защите прав потребителей.

Следует отметить, что, к сожалению, на практике суды не всегда учитывают положения ст. 8, 10 Закона о защите прав потребителей, что в свою очередь влечет вынесение незаконного решения. Например, по делу по иску потребителя Л. к ОАО «Сбербанк России» Тушинский районный суд г. Москвы отказал в удовлетворении исковых требований о взыскании удержанной комиссии, компенсации морального вреда, судебных расходов, штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, ошибочно посчитав, что применение ответчиком тарифов обслуживания клиентов банка, действующих на дату заключения договора, информация о которых изложена в сборнике тарифов, который вкладчику не был выдан в качестве приложения к договору, является надлежащим доведением информации до потребителя.

Вопреки судебной практике Президиума Московского городского суда решение суда было оставлено в силе апелляционной инстанцией.

Между тем условия обслуживания клиента, размещенные на сайте или на стендах, буклетах банка, не являются надлежащим доведением до сведения потребителя информации о банковской услуге. Это отмечено в постановлении Президиума Московского городского суда от 1 апреля 2012 г. № 44г-48/11, а также неоднократно признавалось правонарушением, предусмотренным ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, арбитражными судами, например дела № А40-4902/11-144-52, № А40-72051/10-147-268, № А40-93177/11-2-623. Кроме того, такая ошибочная практика не соответствует европейским стандартам защиты прав потребителей.

Актуальным и новым является разъяснение Пленума Верховного Суда Российской Федерации относительно правил компенсации морального вреда. В комментируемом Постановлении обращается внимание нижестоящих судов на презумпцию морального вреда при установлении факта нарушения прав потребителя. Для удовлетворения требования компенсации морального вреда потребителя суду необходимо установить наличие двух обстоятельств: нарушения прав потребителя причинителем вреда — изготовителем (продавцом, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) и наличие его вины. Законодатель освободил потребителя от необходимости доказывания в суде факта своих физических или нравственных страданий, на что обращал внимание Конституционный Суд Российской Федерации в Определении от 16 октября 2001 г. № 252-О. Поэтому не требует доказывания причинение физических и нравственных страданий потребителю по правилам ст. 151



ГК РФ. Истец обосновывает лишь заявленный им размер компенсации морального вреда. На это обстоятельство обращалось внимание в юридической литературе<sup>3</sup>.

Комментируемое разъяснение является актуальным и своевременным, поскольку на практике нередки случаи, когда суды руководствуются общими правилами компенсации морального вреда, упуская из виду, что необходимо применять специальные правила возмещения морального вреда потребителю, которые установлены специальным законом — Законом о защите прав потребителей. Вместе с тем в практике имеются случаи, когда суды, удовлетворяя требования потребителя о компенсации морального вреда, уменьшают размер суммы денежной компенсации до символической суммы. Поэтому вопрос об уменьшении размера компенсации выходит на первый план в свете обеспечения реальной защиты прав потребителя.

Согласно ст. 12 ГК РФ возмещение морального вреда является одним из средств защиты прав, также предусмотренным Законом о защите прав потребителей и предоставляющим повышенный уровень правовых гарантий защиты прав потребителей. Следует отметить, что смысл принятия этого специального закона заключается в установлении повышенного уровня ответственности изготовителя, продавца, исполнителя, уполномоченной организацией или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера за нарушение прав потребителя, что должно способствовать снижению количества нарушений прав потребителей.

Таким образом, повышенный уровень гарантий имеет не только компенсационный характер, но превентивный, предупреждающий новые нарушения прав потребителей. Поэтому необоснованное судом уменьшение размера компенсации морального вреда потребителю не только является незаконным, но и нивелирует идею Закона о защите прав потребителей и низводит реальную защиту прав потребителя до декларации.

В связи с этим вопросы снижения размера гражданской ответственности продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера за нарушения прав потребителя по-прежнему требуют разъяснения Верховным Судом Российской Федерации.

---

<sup>3</sup> См.: *Алексеевская Е.И.* Указ. соч. С. 88–89.