

УДК 347.122

DOI: 10.21779/2500-1930-2022-37-4-80–85

**В.А. Авторханов, Л.В. Гусейнова**

### **Проблемы защиты прав граждан-потребителей**

*Дагестанский государственный университет; Россия, 367000, г. Махачкала, ул. М. Гаджиева, 43а; grpravo.dgu@mail.ru*

В сфере купли-продажи товаров особую актуальность имеют отношения потребительского характера. Авторы настоящей статьи рассматривают категории защиты прав потребителей в отношениях купли-продажи. Специфика субъектного состава предполагает особенности правового режима таких отношений, характеристик способов защиты прав потребителей. Данная сфера характеризуется высокой социальной значимостью, что определяет повышенное внимание к ней со стороны законодателя.

Выработалась определенная судебная практика, которая позволяет провести анализ типичных ошибок в правоприменении.

Проведенный авторами анализ позволяет выявить наиболее распространенные способы защиты прав потребителей, особенности их правового режима. Сделаны выводы о достаточно высокой динамике развития данного института.

Ключевые слова: *права потребителя, купля-продажа, защита прав, возмещение вреда, судебная практика.*

Проблема защиты прав потребителей в отношениях по договору купли-продажи остается довольно актуальной, несмотря на три десятилетия действия специального законодательства, которое претерпело многочисленные существенные изменения.

В цивилистической литературе не утихают споры о способах защиты прав потребителей, что связано с комплексностью данного института. В нем содержатся не только гражданские, но и административные и уголовные нормы. Особая роль принадлежит системе гражданско-правовых способов защиты данных прав.

Категория «потребитель» не теряет, напротив, демонстрирует тенденцию к повышению своей научной и практической значимости, что объясняется наличием прямой и неотъемлемой связи с физическим лицом, гражданином-потребителем, интегрированным элементом социума, поставленным в нормативно-правовых актах международного уровня и российским законодательством в самое ядро в целом правовой политики, деятельности нашего государства и общества [1].

Потребители участвуют в различных правоотношениях гражданско-правового характера, приобретают определенные товары, пользуются овеществленными результатами исполнения обязательств по выполнению работ, возмездными услугами в целях удовлетворения личных, бытовых потребностей [2].

В сфере защиты прав потребителя наиболее четко проявляется единство теории и практики, что способно повлиять на результат в положительную сторону, не приводя к «перекосам», различным преимуществам в интересах одного из участников потребительских отношений [3].

Судебная практика свидетельствует, что дела в рассматриваемой сфере являются далеко не простыми, как кажутся на первый взгляд. Они не терпят поверхностного изу-

чения, требуют глубокого анализа. Имеются проблемы и в деятельности по доказыванию. К примеру, самый распространенный из видов доказательств – свидетельские показания. Они оказываются совершенно недостаточными для подтверждения факта заключения договора купли-продажи с определенным лицом либо сдачи приобретенного товара для ремонта в пределах гарантийных обязательств продавца в конкретные сроки, для этого суд требует гарантийного талона с отметкой продавца. По таким делам определяющее значение обычно имеет заключение назначенного судом эксперта. Пространные или даже конкретные научные выкладки истца мало интересуют суды, они требуют представления достаточных для обоснования правовой позиции доказательств того, что приобретенный потребителем товар не соответствует требованиям к качеству, установленным законом, договором и т. д. Сказанное позволяет предположить, что для достижения желаемой эффективности правового регулирования очень важно достичь разумного соотношения теории и практики, так называемого «баланса».

Предусмотренный актами гражданского законодательства механизм защиты прав потребителей в качестве базовой гарантии предусматривает рассмотрение дела в суде, что нисколько не умаляет значения и досудебного (претензионного) порядка урегулирования спора. Претензионная (добровольная досудебная) стадия не получила внятного правового регулирования. Имеются лишь отдельные «островки» правового регулирования типа положений ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» о проведении экспертизы качества товаров в течение определенного срока при наличии разногласий между продавцом и покупателем относительно характера возникших в товаре недостатков. Недовольный результатами экспертизы потребитель вправе их обжаловать в суде. Но как быть гражданину-потребителю в случае, когда продавец пассивно уклоняется от проведения соответствующей экспертизы и за что конкретно он отвечает, влечет ли данное обстоятельство его ответственность вследствие неисполнения? Действительно, Закон о защите прав потребителей не содержит норм, предоставляющих потребителю право самостоятельно провести экспертизу.

На данное обстоятельство обратил внимание и Богдан В.В.: «Если Закон «О защите прав потребителей» будет содержать прямое указание на обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, это не только позволит потребителю более четко определить свои требования и предупредить продавца о возможных негативных для него имущественных последствиях, но и облегчит работу судов (разгрузит суды)» [4].

На продавца возлагается ответственность при фактическом его отказе в досудебном добровольном порядке удовлетворить требование потребителя, т. е. это его обязанность, а для потребителя – это право, которым он может и не воспользоваться. Не обращение с досудебным требованием влечет для покупателя утрату права на применение к продавцу некоторых санкций (к примеру, неустойки) [5].

По мнению Чельшева М.Ю., «для установления обязательного досудебного порядка урегулирования споров с участием потребителей в настоящее время имеются все необходимые предпосылки: правовые; практические; объективные (необходимость повышения уровня правовой просвещённости граждан); теоретические (данную проблему в юридической литературе обсуждают не один год)» [6].

В судебной практике довольно распространены случаи, когда продавцы оспаривают результаты экспертизы, проведенной по инициативе потребителя, обосновывая это злоупотреблением истцом своими правами по обязательству.

А.А. Райлян отмечает: «Ответчик искивые требования не признал, полагает, что истица нарушила Закон РФ «О защите прав потребителей», самостоятельно обратившись к эксперту. Предполагает, что телефон был несанкционированно вскрыт, в связи с

чем провести экспертизу в настоящее время представляется невозможным. В судебной практике такие примеры не редкость» [7].

В целом практика судебного разбирательства не отличается единообразием. Победителем оказывается тот, кто докажет юридический факт и выполнит свои обязанности в соответствии с законом.

Гражданско-правовой способ защиты здесь заключается в применении к правонарушителю санкций в виде наложения дополнительных гражданско-правовых обязанностей в целях восстановления подвергшейся посягательству имущественной сферы потребителя за счет имущества правонарушителя.

Перечень способов защиты гражданских прав и интересов содержится в ст. 12 Гражданского кодекса Российской Федерации. Данный перечень не является исчерпывающим, поскольку в самих нормах права говорится о возможности защиты прав и интересов также иными способами – как установленными в нормативно-правовом порядке, так и не предусмотренными, но не противоречащими им.

**Самозащита права.** Следует отметить, что самозащита является не самым распространенным способом защиты, опять-таки в силу того, что потребители не в полной мере знают свои права и не могут правильно и эффективно воспользоваться теми средствами защиты, которые предоставлены законодательством.

Гражданин при осуществлении своих прав, по общему правилу, свободен, самостоятельно выбирает форму и способы защиты своих прав, которые могут быть применены и являются целесообразными в данном конкретном случае [8]. Понятие самозащиты гражданских прав как группы способов защиты, не требующих обращения в уполномоченный орган публичной власти, которое закреплено в ст. 12 ГК РФ, однозначно говорит о возможности устранить нарушения прав посредством самостоятельных действий без соответствующего обращения в суд в исковом или ином порядке [9].

**Возмещение морального вреда.** Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [10], при разрешении судами споров о выплате компенсации, подлежащей взысканию в качестве меры компенсации потребителю за причиненные ему физические и нравственные страдания, достаточным условием для удовлетворения требования к суду служит подтверждение в ходе судебного разбирательства самого факта нарушения прав гражданина-потребителя.

Нижестоящие суды в целом соблюдают такое руководящее разъяснение Верховного Суда РФ [11].

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, т. е. фактором, определяющим его, не является стоимостная характеристика товара (работы, услуги) или конкретной, установленной судом суммы постановленной к взысканию неустойки. Критериями определения его размера являются характеристики причиненных потребителю нравственных и физических страданий, исходя из принципа разумности и справедливости, которые являются категориями оценочными и применяются исходя из судейского правосознания в каждом конкретном деле с учетом обстоятельств объективного и субъективного порядка.

К примеру, истец обратился в суд, указав что в связи с длительной установкой мебели испытывал состояние стресса, ему причинены морально-нравственные страдания. Суд иск удовлетворил в пользу заявителя [12].

К ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вред вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге), привлекается продавец (исполнитель, изготовитель либо импортер). Вред возмещается в полном объеме независимо от их вины и независимо от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет. То есть следует говорить о значительной специфике в комплексе условий имущественной ответственности: основанием деликтной ответственности здесь служит не полный, но усеченный состав правонарушения (вред, противоправность, причинная связь).

Немецкое законодательство более подробно регулирует данный вопрос. Указанная ответственность в нем предусматривается следующих видов: за недостатки, возникшие при производстве товара, за недостатки в конструкции товара, за неумышленные неточности в описаниях, технической документации и за недостатки, невозможные к обнаружению при данном уровне развития технологий, но устанавливаемые при их дальнейшем совершенствовании [13].

В правоприменительной деятельности суда сказанное приводит к тому, что при установлении конкретной суммы компенсации суд не связывает её реальную сумму, в том числе с той, на которой в своих требованиях настаивает потребитель, и с той, что считает справедливой и допустимой изготовитель (продавец). Суд исходя из собственной оценки, основываясь на представленных и допущенных им доказательствах, сам определяет сумму денежной компенсации.

Требования о компенсации морального вреда, его конкретные размеры и способы защиты при осуществлении права потребителя в судебном порядке устанавливаются чаще в пользу покупателя.

В Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. «О применении судами некоторых положений раздела 1 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» сказано, что размер подлежащих к возмещению в гражданско-правовом порядке убытков должен быть определен с разумной (максимально возможной в данном случае) степенью достоверности [14]. Причем, как свидетельствует судебная практика, устанавливая в ходе судебного разбирательства тот или иной размер сумм, подлежащих взысканию в счет возмещения судебных издержек, суд лишен возможности сам их устанавливать по своей инициативе, если противоположная в споре сторона не обращается к нему с возражениями и не представляет в установленном порядке добытые законным путем доказательства чрезмерности заявленных для взыскания с нее расходов [15].

Суды отмечают, что потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя [16].

Таким образом, многообразие способов защиты гражданских прав применяется и к потребительским отношениям. Закрепленные законом механизмы подкрепляются судебной практикой. Однако процесс совершенствования законодательства в сфере защиты прав потребителей является непрерывным, что связано с высокой динамикой развития самих отношений купли-продажи с участием потребителей.

### Литература

1. *Баринов Н.А.* Порядок и защита прав потребителей // Вестник СГЮА. 2019. № 3. – С. 14.
2. *Астахова М.А.* Потребительский договор: понятие и признаки // Юрист. 2021. № 16. – С. 9–12.
3. *Богдан В.В.* О необходимости усиления защиты прав граждан посредством совершенствования закона РФ «О защите прав потребителей»: актуальные проблемы // Хозяйство и право. 2021. № 4. – С. 10–15.
4. *Богдан В.В.* Изменение и прекращение гражданского правоотношения как способ защиты прав потребителей: баланс интересов // Гражданское право. 2019. № 3. – С. 6–8.
5. *Абдурахманов Р.Р.* Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества // Юридические науки. 2017. № 7. – С. 202–203.
6. *Чельшев М.Ю.* О совершенствовании судебного и внесудебного порядков защиты прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. 2020. № 5. – С. 9.
7. *Райлян А.А.* Гражданско-правовая защита прав потребителей: вопросы теории и практика // Арбитражный и гражданский процесс. 2021. № 10. – С. 22–24.
8. *Казакова Е.Б.* Актуальные вопросы самозащиты в различных отраслях российского права в современных условиях // Российская юстиция. 2020. № 6. – С. 67–69.
9. *Петрушкин В.А.* Актуальные проблемы защиты прав в гражданском обороте // Право и экономика. 2021. № 12. – С. 4–10.
10. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: Постановление Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 года № 17. – [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_131885/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885/) (дата обращения: 09.07.2022).
11. Решение Федерального суда Ленинского района г. Махачкала № 2-6131/2021 от 10 февраля 2022. – Режим доступа: <https://sudact.ru/regular/doc/d1Ij6M4934Z5/> (дата обращения: 09.07.2022).
12. Решение Гагаринского районного суда г. Москвы от 11 августа 2017 г. – Режим доступа: <https://rospravosudie.com/court-gagarinskij-rajonnyj-sud-gorod-moskva-s/act-101106560/> (дата обращения: 09.07.2022).
13. *Крылов В.Г.* Возмещение вреда, причиненного недостатками товаров по праву ФРГ // Юрист. 2019. № 16. – С. 27.
14. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации. 2015. № 7.
15. Решение Федерального суда Ленинского района г. Махачкалы № 2-885/2022 от 7 февраля 2022 года. – Режим доступа: <https://sudact.ru/regular/doc/s86mqZ83FfYb/> (дата обращения: 09.07.2022).
16. Решение Федерального суда Ленинского района г. Махачкалы № 2-1699/2020 от 15 июля 2020 года. – Режим доступа: <https://sudact.ru/regular/doc/Zc1OosaxEHoP/> (дата обращения: 09.07.2022).

Поступила в редакцию 30 ноября 2022 г.

UDC 347.122

DOI: 10.21779/2500-1930-2022-37-4-80–85

## **Problems of Consumers Rights Protection**

*Avtorkhanov V.A., Guseynova L.V.*

*Dagestan State University; Russia, 367000, Makhachkala, M. Gadzhiev st., 43a;  
grpravo.dgu@mail.ru*

In the sphere of purchase and sale of goods, relations of a consumer nature are of particular relevance. The author of the article considers the categories of consumer protection in the relationship of sale and purchase. The specifics of the subject composition implies the features of the legal regime of such relations, the characteristics of the external protection of consumer rights. The given sphere is of high social significance, which implies increased attention to it from the legislature.

A certain judicial practice has been developed, which allows an analysis of typical errors in law enforcement.

The analysis carried out by the authors makes it possible to identify the most common ways to protect consumer rights, the features of their legal regime. Conclusions are drawn about rather high dynamics of the development of this institute.

*Keywords: consumer rights, sale and purchase; protection of rights; compensation for harm, jurisprudence.*

*Received 30 November 2022*