

**Бабаскин Роман Николаевич**

Магистрант

**Направление:** Юриспруденция

**Магистерская программа:** Гражданское право, семейное право, международное частное право

**Вопросы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей**

**Аннотация.** В статье затрагиваются вопросы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Рассматриваются различные виды гражданско-правовой ответственности за продажу товара с различными недостатками. Законодательством не установлено отдельных правил для начисления или взыскания неустойки при нарушении прав потребителей, поэтому в настоящей статье предлагаются пути разрешения выявленных проблем.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, юридическая ответственность, гражданско-правовая ответственность, возмещение убытков, неустойка, замена товара.

Ответственность представляет собой одну из основных юридических категорий, которая используется в правоприменительной деятельности и связана с государственным принуждением в отношении лиц, нарушающих нормы права. Как известно, гражданское право регулирует имущественные и личные неимущественные отношения. Соответственно, содержание гражданско-правовой ответственности имеет имущественный характер, а применение гражданско-правовых санкций представляет собой имущественное возмещение, что приводит нас к выводу о применении к правонарушителю мер именно имущественного характера. Вместе с тем, сущность гражданско-правовой ответственности не сводится только к имущественному содержанию,

но и неимущественной составляющей. Так, например, такое последствие признания сделки недействительной как реституция или понуждение к исполнению заключенного договора не могут считаться мерами имущественной ответственности. Они не влекут наступление имущественных последствий неблагоприятного характера для правонарушителей. Вместе с тем требование о возмещении всех причиненных убытков или взыскание предусмотренного договором штрафа, являются определенного рода мерами имущественной ответственности. При совершении нарушений в отношении потребителей применение гражданско-правовой ответственности предполагает наступление неблагоприятных последствий для правонарушителя.

Гражданско-правовая ответственность за нарушения в сфере защиты прав потребителей может иметь договорной и внедоговорной характер. Договорная ответственность устанавливается непосредственно тем договором купли-продажи товара, выполнения работ или оказания услуг, который был заключен с потребителем. Так, например, в договоре могут быть предусмотрены штрафные санкции или неустойка, размер которой выше установленного законодательством, так как в гражданско-правовых отношениях действует принцип свободы договора. Стороны вправе самостоятельно договариваться об отдельных условиях договоров в потребительских отношениях. Кроме того, гражданско-правовая ответственность наступает только за нарушение обязательства, отраженного в договоре, в то время как внедоговорная ответственность устанавливается законодательством независимо от указания на неё пунктов соглашения (договора). Внедоговорная ответственность может быть применена к лицам, которые не заключали договор с потребителем, но в силу закона несут гражданско-правовую ответственность перед ним за отдельные недостатки товара. Так, например, перед потребителем отвечает не только продавец, состоящий с ним в договорных отношениях, но и изготовитель, импортер, иная уполномоченная организация.

Гражданский кодекс РФ (далее – ГК РФ) предусматривает различные формы гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителей,

например, такие, как возмещение убытков (ст. 15 ГК РФ), уплата неустойки (ст. 330 ГК РФ) и др. [2] В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» [3] помимо убытков, неустоек и штрафов можно взыскать компенсацию морального вреда за наличие моральных и физических страданий, которые причинены нарушением прав потребителя [1].

Вместе с тем, Законом РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставлены дополнительные по сравнению с нормами ГК РФ права и особый порядок их удовлетворения, которые расширяют виды ответственности продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченных изготовителем (продавцом) организаций или индивидуального предпринимателя, импортера за нарушение законодательства о защите прав потребителей. Они возникают в случае непредоставления покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), и установлены ст. ст. п. 2 ст. 12, п. 1-4 ст. 18, ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей». Понесенные потребителем убытки вследствие недостатков товара (работы, услуги) подлежат возмещению сверх неустойки, установленной Законом РФ «О защите прав потребителей». Стоит отметить, что если продавец, изготовитель или исполнитель, виновный в нарушении прав потребителя, выплатил неустойки и убытки, то это не освобождает его от исполнения возложенных законодательством на него обязанностей, что установлено п. 2,3 ст. 11 Закона РФ «О защите прав потребителей». Также устанавливается дополнительная ответственность за нарушение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Согласно п. 5 ст. 13 и ст. ст. 22 и 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» при неудовлетворении требований потребителя добровольно в 10-дневный срок нарушитель прав потребителей должен уплатить неустойку за нарушение сроков добровольного удовлетворения и штраф в размере 50% от взысканной судом в пользу потребителя суммы за нарушение (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре, которые не были оговорены продавцом, то потребитель вправе предъявлять следующие

требования: «потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы» (ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

При этом если продавец требует вернуть товар с недостатками, то потребитель обязан это сделать. Однако законодательством не ограничиваются требования, которые предъявляются изготовителю. Согласно п. 3 ст. 18 Закона к изготовителю товара или импортеру, а также уполномоченной организации или индивидуальному предпринимателю могут быть предъявлены требования заменить товар на товар той же марки, модели или артикула, незамедлительно и безвозмездно устранить недостатки или возместить расходы, которые понес потребитель, самостоятельно устраняя их. Вместо этих требований потребитель вправе вернуть изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы. А.А. Кыров, считает, что потребитель может предъявить только одно из следующих требований: заменить товар с соответствующим перерасчетом цены, расторгнуть договор купли-продажи с возвращением уплаченной суммы [4, с. 77]. Однако на наш взгляд, данная позиция является неточной, так как изготовитель не всегда производит товар другой марки, что, соответственно, исключает возможность удовлетворения данного требования, во-вторых, расторжение договора купли-продажи невозможно в связи с тем, что изготовитель не заключает такого договора с потребителем, за исключением случаев, когда изготовитель выступает одновременно в роли продавца.

Закон РФ «О защите прав потребителей» установил в рамках гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя неустойку, которая представляет собой определенную сумму, установленную законодательством,

подлежащую возмещению при просрочке обязательств, предусмотренных договором с потребителем. Так, например, за нарушение сроков выполнения требований потребителя продавцом за каждый день просрочки и за каждое допущенное нарушение установлена неустойка в размере 1% от цены товара. За нарушение сроков устранения недостатков товара, замены товара ненадлежащего качества, удовлетворения отдельных требований потребителя денежного характера установлена неустойка в размере 0,5% от суммы предварительной оплаты товара в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю, которая исчисляется со дня, когда по указанному договору передача товара потребителю должна была быть осуществлена.

Ю.Е. Булатецкий высказал мнение, что предусмотренный п. 6 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» «двадцатидневный срок устранения недостатков является соразмерным, а если для устранения недостатка требуется больше времени, то данный недостаток должен быть квалифицирован как существенный» [5, с. 33]. На наш взгляд, указанное мнение противоречит закрепленному определению термина «существенный недостаток», который отражен в преамбуле Закона о защите прав потребителей. Существенным недостатком является недостаток, который не может быть устранен без несоизмерных расходов и временных затрат или тот, который выявляется неоднократно, проявляясь вновь после его устранения. Формулировка «неоднократно», на наш взгляд, должна пониматься как «два и более раз». Соответственно, если недостаток товара проявляется два и более раз, то он должен признаваться существенным.

© Для устранения существенного недостатка предусмотрен двадцатидневный срок. Это связано с тем, что несущественные недостатки зачастую не связаны с невозможностью использовать товар по его назначению, причем длительное время. В связи с этим для существенных недостатков предусмотрены более длительные сроки. Для устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) устанавливается разумный срок,

назначенный потребителем, который указывается в договоре или в ином документе, подписываемом сторонами. Если в выполненной работе или оказанной услуге были обнаружены существенные недостатки, то срок исчисляется в 20 дней. Для удовлетворения отдельных требований потребителя, обусловленных денежным характером, устанавливается 10-тидневный срок. Для безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги – срок, установленный для срочного выполнения работы (оказании услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

За нарушение перечисленных сроков, а также сроков начала и окончания выполнения работы (оказании услуги), промежуточных сроков выполнения работы (оказании услуги), законодательством предусмотрено взыскание неустойки (или пени) за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки в размере 3 % от цены выполнения работы (оказании услуги), а если цена выполнения работы (оказании услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – от общей цены заказа. При этом сумма взысканной потребителем неустойки носит пресекательный характер и не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказании услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказании услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги). Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Размер подлежащей взысканию неустойки определяется исходя из цены товара, выполнения работы (оказании услуги), а если указанная цена не определена, исходя из цены товара или выполнения работы (оказании услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено.

В связи с тем, что законодательством не установлено отдельных правил для начисления или взыскания неустойки, Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [6] было предусмотрено право суда в соответствии со ст. 333 ГК РФ на уменьшение размера неустойки при её несоразмерности, которая определяется судом. На наш взгляд, соразмерность относится к ряду оценочных категорий, поэтому должны быть разработаны критерии соразмерности. В противном случае будет действовать судебское усмотрение. В качестве таких критериев нами предлагается степень выполнения обязательства, имущественное положение потребителя, обстоятельства нарушения обязательства в сфере защиты прав потребителей.

Вместе с тем, судебная практика ограничивает сумму взыскиваемой неустойки по договору купли-продажи в некоторых случаях без ссылки на существующую норму гражданского законодательства. Это приводит к необоснованному ограничению суммы неустойки судом, например, «не выше стоимости товара», несмотря на то, что законодательством о защите прав потребителей такого ограничения не установлено. Отметим, что сумма неустойки может быть ограничена лишь при применении санкций по договору выполнения работ (оказания услуг), в этом случае она не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (услуги) не определена договором.

Не установлена ответственность за нарушения требований безопасности товара. Закон четко не урегулировал вопрос о перечне обязанностей, возложенных на изготовителей (исполнителей), продавцов при выпуске продукции, которая не отвечает требованиям безопасности [7, с. 64]. В таком случае производство данных товаров должно быть приостановлено, а причины выпуска продукции, не отвечающей требованиям безопасности, должны быть ликвидированы.

Возмещение убытков потребителю как вид гражданско-правовой ответственности применяется при приобретении некачественного товара, выполненной работы или оказанной услуги [8, с. 120]. Эта форма ответственности имеет общее значение и применяется во всех случаях нарушения прав гражданина, если иное не предусмотрено законом или договором. Возмещение убытков имеет своей целью восстановить имущественные права потребителя за счет имущества лица, который реализовал товар, работу или услугу. Таким образом, возмещение убытков представляет собой компенсационную меру, возвращающую имущественное положение потребителя, права которого были нарушены, в первоначальное состояние.

Для применения гражданско-правовой ответственности за нарушение права потребителя необходимо, чтобы имел место состав гражданско-правового деликта, т.к. совокупность условий, позволяющих привлечь нарушившие права потребителя лицо к гражданско-правовой ответственности. Общее правило гласит, что основными условиями привлечения к гражданско-правовой ответственности являются противоправное поведение и вина совершившего гражданское правонарушение лица. Вместе с тем стоит отметить, что компенсация морального вреда подлежит возмещению независимо от вины, т.к. у товара могут быть недостатки, которые невозможно было обнаружить или которых не было до продажи, а компенсация морального вреда всё равно возмещается. Чтобы опровергнуть презумпцию вины продавца, изготовителя, импортера и других ответственных лиц, необходимо сослаться на скрытость недостатков, т.к. за них априори нельзя применить принцип вины.

© Таким образом, гражданско-правовая ответственность – это одна из форм государственного принуждения, которая выражается в наступлении имущественных санкций, влекущих невыгодные и неблагоприятные имущественные последствия для изготовителя, исполнителя или продавца, который нарушил права потребителя, который считается нарушителем, а потребитель является потерпевшим. Гражданско-правовая ответственность за



нарушения в сфере защиты прав потребителей может иметь договорной и внедоговорной характер. Договорная ответственность устанавливается непосредственно тем договором купли-продажи товара, выполнения работ или оказания услуг, который был заключен с потребителем. Внедоговорная ответственность может быть применена к лицам, которые не заключали договор с потребителем, но в силу закона несут гражданско-правовую ответственность перед ним за отдельные недостатки товара. Потребитель при нарушении своих прав вправе предъявить требования, установленные законодательством при соблюдении установленных законом сроков, а также взыскать неустойку (пени), потребовать возмещения убытков для возвращения в первоначальное состояние, упущенную выгоду, а также компенсацию морального вреда. Компенсация морального вреда может быть взыскана судом при рассмотрении дел о защите прав потребителей независимо от моральных, нравственных и физических страданий, понесенных потребителем, что является отличительной особенностью рассмотрения данной категории дел.

#### Литература

1. Эрделевский А.М. Компенсация морального вреда [Электронный ресурс] // Режим доступа: [consultant.ru](http://consultant.ru)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) // Российская газета. 2018. № 172. 8 августа.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» // Российская газета. 2019. – № 60. 20 марта.
4. Кыров А.А. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». 2-е изд., перераб. и доп. М.: Проспект, 2008.
5. Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций. М.: Норма, 2008.

6. Постановление Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. 2012. № 156. 11 июля.

7. Снигирева В.А. Право потребителя на получение объективной информации о товаре, работе, услуге и ответственность за его нарушение // Теория и практика мировой науки. 2017. № 4.

8. Иванова Е.Д. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей // Молодой ученый. 2018. № 3 (189).

© Бюллетень магистранта 2019 год № 4