

**Нестерова Ольга Сергеевна**

Магистрант

**Направление:** Юриспруденция

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

### **Судебная форма защиты прав потребителей**

**Аннотация.** В статье проведен анализ порядка обращения граждан, общественных объединений (организаций), государственных органов в суды общей юрисдикции за защитой нарушенного права потребителя.

**Ключевые слова:** суд, исковое заявление, моральный вред.

Когда исчерпаны все реальные способы урегулирования конфликта в досудебном порядке, хотя это и не является обязательным условием, предваряющим подачу иска, потребитель, чье право было нарушено, вправе обратиться за судебной защитой. При этом за защитой нарушенного права в суд вправе обращаться не только конкретный потребитель, но и государственные органы и общественные объединения.

Любой гражданин вправе обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод и законных интересов в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве (ч.1ст.3 ГПК РФ) [1].

Как следует из статьи 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом. Защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.

Законодатель предусмотрел для потребителя альтернативную подсудность, то есть, исковое заявление о защите прав потребителей может быть подано потребителем по выбору в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства; либо по месту жительства или пребывания истца; либо по месту заключения или исполнения договора. В случае, если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Согласно статьи 131 ГПК РФ исковое заявление подается в суд в письменной форме и в нем должны быть указаны [2]: наименование суда, в который подается заявление; наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем; наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения; в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования; обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства; цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм; сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон; перечень прилагаемых к заявлению документов.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

3. В исковом заявлении, предъявляемом прокурором в защиту интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований или в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц, должно быть указано, в чем конкретно заключаются их интересы,

какое право нарушено, а также должна содержаться ссылка на закон или иной нормативный правовой акт, предусматривающие способы защиты этих интересов.

В случае обращения прокурора в защиту законных интересов гражданина в заявлении должно содержаться обоснование невозможности предъявления иска самим гражданином либо указание на обращение гражданина к прокурору.

4. Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

Исковое заявление, подаваемое посредством заполнения формы, размещенной на официальном сайте суда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащее ходатайство об обеспечении иска, подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В соответствии с положениями пункта 3 статьи 17 Закона № 2300-1 [4] при подаче исков о защите нарушенных прав законодатель освободил потребителя от уплаты государственной пошлины на основании ст. 333.36 НК РФ, исключение составляют только случаи, когда цена иска выше 1 млн. руб. – при такой величине иска заявителю придется заплатить госпошину, а квитанцию включить с список приложений.

Из статьи 46 Закона № 2300-1 следует, что в защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования неимущественного характера (т.е. не связанные с взысканием каких-либо сумм), целью которых является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только имеющих намерение заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий.

При нарушении прав потребителей, установленных Законом № 2300-1, которые не были удовлетворены в добровольном порядке продавцом (исполнителем, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование.

Принимая решение о взыскании штрафа, суд в резолютивной части решения указывает о перечислении 50% суммы этого штрафа в пользу общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), предъявившего иск в интересах потребителя, либо органа местного самоуправления, если иск в интересах потребителя был заявлен этим органом.

Статьей 1099 Гражданского кодекса РФ [3] и статьей 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) его прав, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Моральный вред (физические или нравственные страдания) может быть причинен гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на его другие нематериальные блага. При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя, степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями потребителя, которому причинен вред (ст. 151 ГК РФ).

Из этого следует, что речь о возмещении морального вреда может идти только в том случае, когда имели место физические и нравственные страдания гражданина. В суде требуется доказывать как наличие у потребителя физических или нравственных страданий, так и действий, нарушающих его

личные неимущественные права либо посягающих на его другие нематериальные блага.

Важно помнить, что для защиты нарушенного права гражданин должен обосновать свои требования, то есть, предоставить в суд доказательства законности своих требований. В судебной практике нередки случаи отказа в удовлетворении требований из-за отсутствия доказательств, подтверждающих обоснованность заявленных требований. При этом следует понимать что при подаче искового заявления вовсе не требуется предоставлять оригиналы платежных документов, договоры, а также другие документы, на которых основаны исковые требования, достаточно приложить копии данных документов к исковому заявлению, а оригиналы предоставить в судебном заседании для обозрения суда. Также в искомом заявлении в просительной его части можно заявить ходатайство об истребовании тех или иных доказательств, которые невозможно получить самостоятельно и указать причину невозможности их получения. При наличии ходатайства об истребовании доказательств, суд в определении о принятии иска к производству, указывает о необходимости истребования доказательств, либо выносит отдельное определение об отказе в удовлетворении такого ходатайства.

Также иски о защите прав потребителей могут быть поданы государственные органы и общественные объединения как в интересах конкретного потребителя, так и в интересах неопределенного круга лиц. Полагаю, что при ситуации, когда государственный орган или общественная организация обращаются в интересах конкретного потребителя достаточно понятна обращение в интересах неопределенного круга лиц можно проиллюстрировать следующим примером. Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту (Горьковский территориальный отдел) обратилось с исковым заявлением в интересах неопределенного круга лиц в Ленинский районный суд города Нижнего Новгорода к Частному учреждению здравоохранения «Дорожная клиническая больница» на станции Нижний Новгород ОАО «РЖД» (далее – ДКБ на ст. Нижний Новгород ОАО «РЖД») о

защите прав потребителей. При проведении внеплановой документальной проверки в отношении ДКБ на ст. Нижний Новгород ОАО «РЖД» (юридический и фактический адрес: г. Нижний Новгород, ул. Ленина, д. 18) в период с 09.08.2018 по 24.08.2018 были выявлены нарушения обязательных требований. Согласно пункту 2.3 Договора на оказание медицинских услуг – стоимость медицинских услуг с согласия потребителя может быть увеличена в связи с дальнейшим проведением диагностических, лечебных мероприятий, продления срока лечения, увеличением фактических затрат на лечение, усложнением операции и в силу других обстоятельств. В том случае потребитель производит доплату на основании счета в течение одного дня с момента его получения путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя или безналичной оплаты с помощью платежной карты потребителя. ДКБ на ст. Нижний Новгород ОАО «РЖД» обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую информацию об оказываемых медицинских услугах, о цене, получить согласие на увеличение цены при проведении дополнительных мероприятий связанных с лечением. Однако, указанная информация до потребителей не доводилась, что является нарушением статьи 10 Закона о защите прав потребителей от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Кроме того, ДКБ на ст. Нижний Новгород ОАО «РЖД» при предоставлении платной палаты или койки – место не дается информация потребителю за какие именно удобства взимаются денежные средства. Решением Ленинского районного суда города Нижнего Новгорода от 24.10.2018 иск Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту удовлетворен в полном объеме. На Частное учреждение здравоохранения «Дорожная клиническая больница на станции Нижний Новгород Открытого акционерного общества «Российские железные дороги» судом возложена обязанность «заключать с потребителями согласие на получение дополнительных платных медицинских услуг, а именно при проведении дополнительных манипуляций (обследований, проведение анализов, исследований), увеличении цены за лечение до их выполнения с

указанием цены и включать в договор на оказание медицинских услуг расшифровку о предоставляемых удобствах в палате, либо о предоставлении койко-места: цена, предметы обихода какие – именно предоставляются.

### **Литература**

1. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 18.07.2019) [Электронный ресурс] // Режим доступа: consultant.ru

2. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018, с изм. от 03.07.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2018) [Электронный ресурс] // Режим доступа: consultant.ru

3. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья)» от 26.11.2001 N 146-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2019), [Электронный ресурс] // Режим доступа: consultant.ru

4. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (ред. от 05.05.2014) «О защите прав потребителей» // СЗ РФ. 2014. № 51. 22 декабря.