

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 Теоретические аспекты защиты прав потребителей.....	5
1.1 Правовая сущность понятия потребитель.....	5
1.2 Понятие и формы защиты прав потребителей.....	13
2 Особенности процессуального рассмотрения дел о защите прав потребителей.....	23
2.1 Лица, участвующие в деле о защите прав потребителей: состав, их процессуальные права и обязанности.....	23
2.2 Процессуальные особенности рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей.....	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	68
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	70
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	74
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	84

## ВВЕДЕНИЕ

Вопросы прав потребителей и их защиты интересуют сегодня всех, поскольку любой гражданин является потребителем товаров или услуг.

Защита прав потребителей становится с каждым годом все совершенней. Закон о защите прав потребителей принятый 7 февраля 1992 года<sup>1</sup> определил место потребителя в сфере рыночной экономики. Закон усилил социальные гарантии гражданина – потребителя, и повысил ответственность производителя, продавца, исполнителя, импортера, индивидуального предпринимателя за качество производимого им товара и выполнение работы (услуги).

Однако идеального качества производимых товаров, выполненных работ и оказанных услуг, достичь весьма не просто, тем более, что, по мере развития производственных отношений появляются все новые товары, работы и услуги, параметры и качество которых нуждается не только в техническом, но и юридическом оформлении.

Поэтому на сегодняшний день тема остается актуальной. Гражданин – потребитель до сих пор остается менее защищенным субъектом гражданско – правовых отношений, в сравнении с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, права которых защищены профессионалами.

Потребитель в свою очередь не имеет такой поддержки. Из этого возникает настоятельная потребность в проведении дальнейших научных исследований, с целью теоретического обоснования совершенствования законодательства о защите прав потребителей, установления и преодоления имеющихся недостатков в правоприменительной практике.

---

<sup>1</sup> О защите прав потребителей: закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) // Собрание законодательства РФ, 1992, № 3, ст. 140.

Объектом исследования данной дипломной работы являются общественные отношения, связанные с процессуальными вопросами защиты прав потребителей.

Предметом данного исследования выступают законодательные нормы, определяющие права потребителя и обеспечивающие их защиту.

Целью данной дипломной работы является: изучение и анализ российского законодательства в области защиты прав потребителей.

Исходя из указанной цели, поставлены следующие задачи:

1. Изучить правовую сущность понятия потребитель
2. Рассмотреть понятие и формы защиты прав потребителей
3. Выявить стороны в делах о защите прав потребителей
4. Определить процессуальные особенности рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей
5. Раскрыть рассмотрение в суде гражданских дел о защите прав потребителей

Нормативная основа исследования состоит из: Конституция Российской Федерации, Конвенция ООН, Гражданский кодекс Российской Федерации и Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 26.03.2019) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» и другие нормативно-правовые акты.

Методологическую основу исследуемой работы составили следующие методы исследования: сравнительный, анализ теоретических и нормативно-правовых источников, формально-юридический.

Теоретическую основу исследования составили труды: Я.Е. Парций, А.Б. Корнилов, Н.Н. Агафонова, В.Е. Белов, В.И. Солдатова, Г.А. Жилина, В.А. Ершов и многих других.

Работа состоит из введения, двух разделов, пяти подразделов, заключения, списка используемых источников, а также приложения.

# **1 Теоретические аспекты защиты прав потребителей**

## **1.1 Правовая сущность понятия потребитель**

Известно, что доктринальное и официальное толкование правовых норм, регулирующих гражданские правоотношения, исходит из принципа диспозитивности. Между тем основы гражданского права содержат императивную направленность, которая заключается в необходимости соблюдения всеми участниками оборота принципов равенства, свободы договора, восстановления и защиты нарушенного интереса и т.д.

При этом в ряде случаев законодатель допускает отступление от приведенного правила при условии возложения и исполнения дополнительных обязанностей на ту сторону, на которую принцип права имеет меньшее воздействие.

В данной связи в рамках настоящей работы будет предпринята попытка проанализировать некоторые правоотношения, где ощущается процесс восстановления императивных начал гражданского права, т.е. действия его принципов.

Традиционно к отношениям, где усматривается некоторое отклонение от реализации приведенных принципов, относят так называемые потребительские правоотношения, где право возлагает на контрагента лица, приобретающего товары для личного использования, — потребителя, дополнительные обязанности. Между тем представляется, что наличие у лица статуса потребителя не во всех случаях свидетельствует о том, что принцип равенства не реализуется в полном объеме. При указанных обстоятельствах, попробуем разобраться с указанной проблематикой и в каком случае возложение дополнительных обязанностей на контрагента потребителя является оправданным шагом со стороны законодателя.

Термин «потребитель» имеет довольно широкое вовлечение в сферу правового регулирования как частных, так и публичных правоотношений, при

этом в зависимости от их вида толкование указанного термина, т.е. идентификация перечня лиц, способных приобрести статус потребителя, может изменяться.

В частности, из наиболее ранних нормативных правовых актов, продолжающих свое действие по настоящее время, необходимо выделить Закон о защите прав потребителей, согласно которому под потребителем понимается гражданин, т.е. физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Между тем даже на уровне официального толкования усматриваются случаи, когда правоприменитель выводит из-под определения термина «потребитель», содержащегося в Законе о защите прав потребителей, физических лиц, приобретающих товар.

Так, например, ранее существовавшее Министерство РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства указывало, что не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.).

Однако является потребителем гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях). В последующих издаваемых источниках права тенденция к пониманию термина «потребитель» вообще изменилась, в связи с чем в специальном национальном законодательстве при определении лиц, способных выступать в качестве потребителей, наблюдается расширительное толкование указанного термина.

Так, в ряде нормативных правовых актов указывается, что как юридические, так и физические лица могут выступать в качестве потребителей.

В частности, такого рода подход усматривается в отношениях, связанных с газоснабжением, естественными монополиями, электроэнергетикой, защитой конкуренции и т.д.

В данной связи выглядит примечательным то обстоятельство, что отечественное кодифицированное законодательство, регулирующее как частные, так и публичные правоотношения, в целом не содержит определения термина «потребитель». Как представляется, данное упущение не является случайным, поскольку приобретение статуса потребителя в принципе, как и иных статусов (например, собственника, владельца, заслуженного юриста, ветерана войны и т.д.), зависит от ряда обстоятельств и условий, которые нашли свое отражение в фактически сложившихся правоотношениях. Приведенное нормативно-правовое регулирование наглядно демонстрирует отсутствие единого подхода к толкованию термина «потребитель» на уровне законодательства.

Сходная позиция усматривается и в юридической литературе, где преимущественно можно выделить несколько подходов к пониманию множественности лиц, способных выступать в качестве потребителей:

- 1) к числу потребителей допустимо относить только физических лиц;
- 2) к числу потребителей допустимо относить как физических, так и юридических лиц в случае, если основанием для их вступления в соответствующие правоотношения является публичный договор;
- 3) в зависимости от содержания конкретно сложившихся правоотношений к числу потребителей допустимо относить как физических, так и юридических лиц.

Первая из приведенных точек зрения, как представляется, преимущественно основана на двух постулатах: буквальном прочтении Закона о защите прав потребителей; определении предпринимательской деятельности, содержащемся в ст. 2 ГК РФ, согласно которому предпринимательская деятельность является рискованной, а следовательно, о неопытности или неосведомленности в соответствующей сфере коммерсант как участник

обязательственных правоотношений заявлять не вправе, поскольку в противном случае указанный признак предпринимательской деятельности будет иррелевантным.

Примечательно, что именно на последнем доводе долгое время базировалась и формировалась судебная практика, где суды зачастую отказывали в защите прав предпринимателей, оперируя одним тезисом: «предприниматель должен либо полностью разбираться в соответствующем вопросе и проявлять всевозможную осмотрительность, либо нести риск несения убытков».

Аналогичный вывод следует из судебной практики: «юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, несет риск наступления неблагоприятных последствий, в частности, от заключения хозяйственных сделок с юридическими лицами, осуществляющими деятельность не в соответствии с требованиями действующего законодательства...».

В другом деле суд указал, что юридическое лицо несет самостоятельные риски, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, при этом оно должно прогнозировать последствия, в том числе и негативные, связанные с ее осуществлением.

Кроме того, в судебной практике наблюдается также возможность неоднозначного восприятия статуса физического лица, не зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, но осуществляющего закупку товара явно с профессионально ориентированной целью, т.е. не для личных нужд.

Так, Верховный Суд РФ отметил, что физическое лицо, приобретающее или заказывающее работы (услуги) в коммерческих целях, в частности по изготовлению полиграфической продукции для цели ее коммерческого распространения, не регулируются законодательством о защите прав

потребителей<sup>1</sup>, следовательно, не подпадает под традиционное понимание термина «потребителя», установленного Законом о защите прав потребителей.

Аналогичный вывод следует из судебного дела, где был установлен факт покупки физическим лицом тяжелого промышленного оборудования, предназначенного для вторичной обработки древесных материалов, а также материалов на основе переработанной древесины — станочный агрегат. В связи с этим Суд сделал вывод о невозможности распространения на указанные правоотношения Закона о защите прав потребителей, поскольку оборудование не является мобильным, устанавливается в производственном цехе и предназначено исключительно для выполнения промышленных объемов производства и не может использоваться в бытовых условиях<sup>2</sup>.

Аналогичный вывод Верховный Суд РФ сделал в отношении брокерских договоров, заключенных физическими лицами, не зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, где объектом выступали ценные бумаги.

Так, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда РФ указала, что «обязательным условием признания гражданина потребителем является приобретение таким гражданином товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. То, что истцы являются физическими лицами и не имеют статуса индивидуальных предпринимателей, само по себе не означает безусловно, что заключенные сделки направлены на удовлетворение личных бытовых нужд.

Исходя из обстоятельств, на которых основаны требования истцов, им с Банком заключены договоры брокерского обслуживания в целях приобретения в их интересах и за их счет кредитных нот. При этом истцы были уведомлены о

---

<sup>1</sup> Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2017), утв. Президиумом Верховного Суда РФ от 16.02.2017 (ред. от 26.04.2017). П. 4 // Бюллетень трудового и социального законодательства РФ. 2017. № 3.

<sup>2</sup> Апелляционное определение Брянского областного суда от 09.12.2014 по делу № 33-4091/2014.

рисках, связанных с операциями на рынке ценных бумаг.

При таких обстоятельствах ввиду рискованного характера деятельности по совершению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, такая деятельность не может быть признана деятельностью, направленной на удовлетворение личных (бытовых) нужд, а потому выводы судебных инстанций о применении к спорным отношениям Закона о защите прав потребителей являются ошибочными...»<sup>1</sup>.

Учитывая приведенную дихотомию в подходах к распространению законодательства о защите прав потребителей на отношения, возникающие с участием физического лица, не зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, интересным представляется позиция судов, которые возлагают на ответчика (предпринимателя, т.е. контрагента по сделке, заключенной физическим лицом) бремя доказывания обстоятельства, свидетельствующего о том, что товар закупался не для личных, бытовых нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности.

В частности, указанный вывод о перераспределении бремени доказывания в указанной части усматривается из следующего дела: «В отсутствие допустимых, достоверных и достаточных доказательств того, что товар, являющийся объектом договора, приобретался истцом не в личных, семейных, домашних целях, а для иных нужд, у суда первой инстанции не имелось оснований для отказа в применении к спорным правоотношениям положений Закона РФ «О защите прав потребителей», регулирующих ответственность продавца за нарушение прав потребителя в части компенсации морального вреда и взыскании штрафа»<sup>2</sup>.

Аналогичный вывод следует из следующего дела: «Договор поставки не

---

<sup>1</sup> Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.09.2017).

<sup>2</sup> Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 12.05.2015 по делу №33-4477/2015 // СПС «КонсультантПлюс». Также см.: апелляционное определение Красноярского краевого суда от 24.09.2014 по делу № 33-9311/2014.

содержит сведений о том, что продукция приобретается истцом (потребителем) не в личных целях, и в связи с предпринимательской деятельностью»<sup>1</sup>.

Несмотря на не бесспорность приведенных подходов, представляется возможным сформулировать ряд тезисов, следующих из приведенных позиций:

- наличие статуса индивидуального предпринимателя не свидетельствует о том, что лицо не может выступать в гражданских правоотношениях в качестве потребителя;

- отсутствие статуса индивидуального предпринимателя не свидетельствует о том, что лицо является потребителем;

- характер и назначение объекта гражданского оборота, приобретаемого по договору, может свидетельствовать об участии лица в качестве профессионального субъекта.

Как наглядно демонстрируют приведенные тезисы, единства в понимании субъектного состава, т.е. перечня лиц, способных выступать в качестве потребителя, в первой из приведенных точек зрения не наблюдается.

Применительно ко второму подходу некоторые из ученых указывают, что положения, содержащиеся в ст. 426 ГК РФ, содержат более широкое определение термина «потребитель» по сравнению с положениями Закона о защите прав потребителей, в связи с чем одноименный статус может приобретаться как физическими, так и юридическими лицами<sup>2</sup>.

Сходная позиция просматривается в одном из авторитетных комментариев к ГК РФ, согласно которому одним из признаков публичного договора является его субъектный состав, где сторонами являются потребитель и лицо, осуществляющее предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность<sup>3</sup>.

Данный вывод ученых также подкрепляется тем, что действующему

---

<sup>1</sup> Апелляционное определение Суда Ямало-Ненецкого автономного округа от 21.05.2015 по делу № 33- 1342/2015.

<sup>2</sup> Зуйкова Н. В. Публичный договор.

<sup>3</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации: Постатейный комментарий к разделу III «Общая часть обязательственного права». М.: Статут, 2016. С. 457-518.

законодательству известен целый ряд публичных договоров: договор розничной купли-продажи, проката, договоры бытового подряда и др., где на стороне покупателя, арендатора или заказчика, т.е. в силу прямого указания ст. 426 ГК РФ - потребителя, может выступать юридическое лицо.

Так, например, к аналогичному выводу приходит М.И. Брагинский, который считает возможным участие в публичном договоре в качестве потребителя как физических, так и юридических лиц, основываясь на анализе норм ГК РФ, регулирующих различные виды публичных договоров<sup>1</sup>.

Аналогичной точки зрения придерживается и А. Хвощинский, который, исследуя институт публичного договора в российском праве, приходит к выводу, что при определении критериев применения специальных правил, отступающих от принципа свободы договора и предоставляющих особые гарантии прав слабой стороне, основное внимание должно быть уделено не правовой природе такой стороны, как субъект права (физическое лицо, юридическое лицо, организационно-правовая форма и т.п.), а оценке условий и целей его участия в торговом обороте в целом и в данной конкретной сделке, в частности оценке того, является ли он случайным или профессиональным участником торговых отношений, в которые он вступает<sup>2</sup>.

На прямую возможность выступления в качестве потребителя юридического лица в договоре розничной купли-продажи указывает И.Н. Садилов, описывая ситуацию, когда покупателем будет юридическое лицо (например, в случае организации им какого-либо корпоративного мероприятия), а непосредственными потребителями блюд и напитков - работники данного юридического лица (физические лица)<sup>3</sup>.

Применительно к договору проката и возможности выступления на стороне арендатора — юридического лица указывается в юридической

---

<sup>1</sup> Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право: в 4 кн. 3-е изд., стер. М.: Статут, 2011. Кн. 1: Общие положения. С. 254.

<sup>2</sup> Хвощинский А. Публичный договор: защита частного интереса? // Бизнес-адвокат. 2000. № 9. С.44.

<sup>3</sup> Садилов И.Н. Хозяйственно-правовые отношения предприятий общественного питания. М., 1970. С. 120.

литературе<sup>1</sup>, где содержится указание, что наряду с бытовым (потребительским) прокатом законодатель допускает и небытовой (коммерческий) прокат. Довод о том, что по договору проката может выступать только физическое лицо, опровергается также судебной практикой.

Так, в одном из дел суд кассационной инстанции указал: «Как правильно установили суды обеих инстанций, между сторонами фактически сложились внедоговорные отношения проката имущества, регулируемые параграфом 2 главы 34 ГК РФ».

Более того, исходя из фактически складывающихся правоотношений представители юридических лиц для обеспечения каждодневных потребностей организации и их сотрудников часто совершают покупки за наличные денежные средства, выданные им под учет. При этом указанные лица совершают сделки от имени, по поручению и в интересах юридического лица. Сказанное также соответствует указаниям ЦБ РФ, которые подтверждают возможность осуществления наличных взаиморасчетов между юридическими лицами<sup>2</sup>.

Следовательно, исходя из приведенных доводов, необходимо сделать вывод, что расширительное толкование термина «потребитель», т.е. отнесение к указанной категории как физических, так и юридических лиц, считается допустимым в случае если фактически сложившиеся отношения основаны на публичном договоре.

## **1.2 Понятие и формы защиты прав потребителей**

Защита гражданских прав это предусмотренные законом меры охраны гражданских прав в случае их нарушения, а так же реальной угрозы такого нарушения. В соответствии со ст. 11, 12 ГК РФ защита нарушенных или

---

<sup>1</sup> Белов В.А. Договор проката: видовая договорная категория или элемент юридической техники // Вестник арбитражной практики. 2017. № 3. С. 26-38.

<sup>2</sup> Указание Банка России от 07.10.2013 № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов» // Вестник Банка России. 2014. № 45.

оспоренных прав потребителей осуществляется в форме: самозащиты, внесудебном порядке, в судебном порядке.

По смыслу статей 1 и 14 ГК РФ самозащита гражданских прав может выражаться, в том числе, в воздействии лица на свое собственное или находящееся в его законном владении имущество. Самозащита может заключаться также в воздействии на имущество правонарушителя, в том случае если она обладает признаками необходимой обороны (статья 1066 ГК РФ) или совершена в состоянии крайней необходимости (статья 1067 ГК РФ).

Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения.

В Законе «О защите прав потребителей» (ст. 23, 28) установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, быть реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы<sup>1</sup>. Разновидностью самозащиты права является претензионный порядок урегулирования споров. Это значит, что при нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия.

Например, если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его запросам, или его эксплуатация по каким-либо причинам невозможна, то потребитель имеет право возвратить этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара и потребовав либо замены товара, либо его восстановления, либо расторжения договора (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке. В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права, потребитель может составить письменную претензию, где излагается суть предъявляемых

---

<sup>1</sup> Корнилов Э.Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей // Хозяйство и право. 1999. № 11. С. 49-50.

требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований.

Если не последует ответа, или же будет отказано в удовлетворении претензии, потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда.

Как показывает практика, самостоятельно потребителем самозащита применяется редко. Это связано с тем, что данный способ защиты прав в рассматриваемой сфере имеет большие особенности. Покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов (изготовителей, исполнителей) поскольку уровень информированности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен: умело пользоваться предоставленными Законом правами, а тем более их защитить, могут немногие .

Внесудебные механизмы защиты прав потребителей включают административный и частноправовой порядки действий. В соответствии с положениями статьи 40 Закона о защите прав потребителей и постановления Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» реализация административного механизма защиты прав потребителей возложена на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы (далее – орган государственного надзора).

Согласно статье 40 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей» в полномочия органа государственного надзора входит:

1. Организация и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее – обязательные

требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

2. Организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3. Применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

4. Систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

5. Статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

6. Ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

7. Ежегодную подготовку на основании результатов деятельности,

предусмотренной подпунктами 1 – 6 настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Частноправовой механизм защиты прав потребителей реализуется в следующих формах.

1) Претензионная процедура. Ее суть заключается в следующем: потребитель до обращения за разрешением конфликта в судебном или административном порядке вправе принять меры к его разрешению в досудебном, претензионном порядке путем направления обращения (устного или письменного) в организацию. В договоре об оказании услуг могут быть предусмотрены особенности претензионного порядка разрешения споров: предельные сроки рассмотрения претензий, адреса и номера телефонов для направления претензий.

2) Общественная защита. Такая защита осуществляется общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами). Масштабы общественной защиты определены в статье 45 Закона о защите прав потребителей.

Общественная защита включает право обращения в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей 16 (статья 46 Закона о защите прав потребителей), представления интересов потребителя.

Согласно статье 45 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей» Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

1. Участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

2. Проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ,

услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

3. Осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

4. Распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную 17 информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

5. Вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

6. Вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной

власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7. Обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

8. Обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

9. Участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг). В Российской Федерации в настоящее время достаточно большое количество таких общественных организаций. Например: Всемирная организация союзов потребителей (Consumer International — CI); БООО «Защита прав потребителей»; Объединение потребителей России и другие.

Органами местного самоуправления так же осуществляется защита прав потребителей. В пределах территории муниципальных образований органы местного самоуправления вправе согласно статье 44 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей»:

1. Рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
2. Обращаться в суды в защиту прав потребителей Судебная защита прав потребителей.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ч.1

ст.11 Гражданского кодекса РФ защита прав потребителей осуществляется судом<sup>1</sup>.

Дела по защите прав потребителей относятся к категории гражданских дел, и порядок их производства во всех судах РФ определяется Гражданским процессуальным кодексом РФ и Законом «О защите прав потребителей»<sup>2</sup>. Государственные органы и общественные объединения потребителей вправе обращаться в суд по вопросам защиты не только конкретного потребителя, но и в интересах неопределенного круга потребителей<sup>3</sup>.

Суд возбуждает гражданское дело по исковому заявлению либо по заявлению той организации, куда вы обратились за защитой своих прав. Любой гражданин вправе обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод и законных интересов в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве (ч.1 ст.3 ГПК РФ).

Вы можете подать исковое заявление только в тот суд, которому рассматриваемое дело может быть подсудно. Вы, как потребитель, можете подать исковое заявление по своему месту жительства, по месту нахождения ответчика или по месту причинения вам вреда (статья 17 п. 2 Закона РФ «О защите прав потребителей»)<sup>4</sup>.

Некоторые дела по защите прав потребителей в районных судах рассматриваются годами из-за «неподсудности» в том или ином суде. Вера потребителей, в возможности добиться справедливости растворяется.

Таким образом, осуществление право на защиту в судебном порядке без поддержки профессионалов добиться потребителю становится невозможно. Пленум Верховного Суда Российской Федерации «О сроках рассмотрения уголовных и гражданских дел судами Российской Федерации» отмечает, что

---

<sup>1</sup> Аргунов В.Н., Краснов С.В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник МГУ, серия Право. 1996. № 4. С. 7-10.

<sup>2</sup> Шеменова О.Н. Роль соглашений сторон в гражданском судопроизводстве. М.: Инфотропик Медиа, 2017. С. 271–290.

<sup>3</sup> Агафонова Н.Н., Белов В.Е., Солдатова В.И. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). М.: Проспект, 2017. С. 178-180.

<sup>4</sup> Анишина В.И., Артемов В.Ю., Большова А.К. и др. Правосудие в современном мире: монография. М.: Норма, Инфра, 2012. С. 456.

основными причинами нарушения процессуальных сроков рассмотрения уголовных и гражданских дел являются судебная волокита, высокая загруженность по делам гражданского судопроизводства<sup>1</sup>.

Ст. 1099 Гражданского кодекса РФ и ст. 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, регулируемыми 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.

На практике это могут быть свидетельские показания, результаты медицинского обследования, выписки из истории болезни и другие документы. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ налогах и сборах (ст. 17 п. 3 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

---

<sup>1</sup> Бюллетень Верховного Суда РФ. № 12. 1993.

Специалисты Управления органа государственного надзора вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов потребителей по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга потребителей (ст.ст. 40, 46 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 46 ГПК РФ).

В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с нарушителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Половина этой суммы перечисляется общественным объединениям потребителей (если они выступили с заявлением в защиту прав данного потребителя).

Таким образом, для того чтобы грамотно защитить свои потребительские права, необходимо понимать закономерность действий, которые необходимо совершать в процессе защиты своих потребительских прав. Если потребитель не уверен в том, что сможет эффективно защитить свои права самостоятельно, то разумнее всего обратиться за защитой в орган государственного надзора, федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в общественные потребительские объединения.

Их сотрудники помогают потребителю правильно разобраться в ситуации, при необходимости составить исковое заявление и осуществляют правовое сопровождение действий потребителя до момента вынесения судебного решения или восстановления потребительских прав в досудебном порядке.

Какой бы способ защиты своих прав потребитель ни выбрал, существует стандартный порядок выполнения определённых процедур, характерных для защиты любого потребительского права и о которых потребитель должен знать.

## **2 Особенности процессуального рассмотрения дел о защите прав потребителей**

### **2.1 Лица, участвующие в деле о защите прав потребителей: состав, их процессуальные права и обязанности**

Одной из правовых гарантий реализации прав потребителей является их судебная защита. Однако понимание судебной защиты не должно сводиться только к получению определенного правового блага. Материально – правовое наполнение судебной защиты напрямую зависит от качества правосудия. Материально–правовые объекты судебной защиты не должны отождествляться с ней. Получить судебную защиту – значит получить процессуальную деятельность суда, направленную на защиту права<sup>1</sup>. При этом, процессуальные особенности судебной защиты прав потребителей вытекают непосредственно из содержания спорного материального правоотношения.

Таким образом, постановка и обоснование предмета исследования в форме соотношения материальной и процессуальной отрасли права обуславливает направленность исследования на выявление и описание связей и отношений, присущих системе, объединяющей эти отрасли права как элементы определенной целостности<sup>2</sup>.

Исходя из модели материального правоотношения, участником которого является потребитель, определяются не только предмет и основание иска, предмет и средства доказывания, содержание мировых соглашений и судебных решений, но и, прежде всего, субъектный состав дела.

В соответствии со статьей 34 ГПК РФ, лицами, участвующими в деле, являются стороны, третьи лица, прокурор, лица, обращающиеся в суд за

---

<sup>1</sup> Сахнова Т.В. Гражданское процессуальное право России: перспективы развития // Государство и право. 1999. № 12. С. 31-37.

<sup>2</sup> Джалилов Д.Р. системные аспекты проблемы соотношения материального и процессуального права // Вопросы развития и защиты прав граждан. Межвузовский тематический сборник. Калинин, 1977. С. 36.

защитой прав, свобод и законных интересов других лиц или вступающие в процесс в целях дачи заключения по основаниям, предусмотренным статьями 4, 46 и 47 ГПК РФ, заявители и другие заинтересованные лица по делам особого производства.

Круг лиц, участвующих в деле о защите прав потребителей определяется судом, во-первых, во время принятия искового заявления, во-вторых, при подготовке дела к разбирательству, при этом суд должен определить, действительно ли из потребительского правоотношения возник спор, поскольку именно по его модели определяются участвующие в деле лица.

Следует отметить, что сегодня законодатель не дает нам легального определения «лиц, участвующих в деле». Возможно, поэтому, в научной литературе данный вопрос является одним из наиболее дискуссионных<sup>1</sup>.

Используемое в доктрине и судебной практике понятие «лиц, участвующих в деле», позволяет классифицировать последних на две группы:

1) субъекты, преследующие личные правовые интересы (например, такие как истец, ответчик, третьи лица);

2) участники процесса, преследующие общественный или государственный интерес (в частности прокурор, представители органов государственной власти и местного самоуправления и т.д.)<sup>2</sup>.

ГПК РФ закрепляет статус лиц, участвующих в деле, путем законодательного закрепления совокупности их процессуальных прав и обязанностей. Лица, участвующие в деле, обладают всем комплексом процессуальных прав и обязанностей, предусмотренных статьей 35 ГПК РФ.

В частности, они имеют право знакомиться с материалами дела, делать выписки из них, снимать копии, заявлять отводы, представлять доказательства и участвовать в их исследовании, задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле, свидетелям, экспертам и специалистам; заявлять

---

<sup>1</sup> Гражданский процесс. Хрестоматия / Под ред. М.К. Треушникова. М.: Городец, 2005. С. 271.

<sup>2</sup> Васильченко Н.М. Процессуальное положение ответчика в гражданском судопроизводстве. Харьков, 1979. С. 6.

ходатайства, в том числе об истребовании доказательств; давать объяснения суду в устной и письменной форме; приводить свои доводы по всем возникающим в ходе судебного разбирательства вопросам, возражать относительно ходатайств и доводов других лиц, участвующих в деле; обжаловать судебные постановления и использовать предоставленные законодательством о гражданском судопроизводстве другие процессуальные права. В данной норме отражены действия основных принципов гражданского процесса: диспозитивности, состязательности, равенства всех перед законом и судом, процессуального равноправия лиц, участвующих в деле.

Лица, участвующие в деле, должны добросовестно пользоваться всеми принадлежащими им процессуальными правами. Данное положение 35 статьи является лишь общей обязанностью, однако существуют и иные, которые закреплены в иных нормах ГПК РФ.

Например, только ответчик имеет право на признание иска, и только истец может изменить основание или предмет иска. Добросовестное использование лицами, участвующими в деле, своих процессуальных прав происходит, в большинстве случаев, добровольно, в силу должного уровня правосознания.

Состав лиц, участвующих в деле о защите прав потребителей, зависит непосредственно от круга субъектов материального правоотношения, являющегося предметом спора.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» (далее - Закона) выделяются шесть категорий субъектов: потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель, импортер.

Согласно пункту 16 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (далее также - Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 17) субъектами обращения в суд по делам по спорам о защите прав

потребителей являются: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства; 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.

В спорах о защите прав потребителей, как и в иных делах искового производства, основными процессуальными фигурами являются стороны – истец и ответчик.

Сторонами в спорах о защите прав потребителей являются лица, участвующие в деле, спор которых о праве или охраняемом законом интересе вытекает из отношения, возникшего между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Истцом в таких делах выступает лицо, в интересах которого возбуждено дело о защите права потребителя, а ответчиком – лицо, которое предположительно, по мнению истца, является нарушителем его права, в связи с чем и привлекается судом к ответу.

Помимо общих прав и обязанностей, принадлежащих всем лицам, участвующим в деле, стороны имеют право распоряжаться своими материальными и процессуальными правами.

Так, еще Е.В. Васьковсий указывал, что процессуальные права предоставляются сторонам в их частном интересе, с целью дать им

возможность добиться определения своих частноправовых отношений друг к другу, поэтому пользование процессуальными правами должно зависеть от усмотрения их обладателей. Но если стороны, как отмечал ученый, принимают участие в производстве дела, то должны подчиниться формальному руководству и дисциплинарной власти суда, и обязаны исполнять его распоряжения. «Процессуальные права тяжущихся распадаются по своему содержанию на две группы. В одну входят те, которые заключаются в возможности влиять своими волеизъявлениями на деятельность суда и, следовательно, на судьбу процесса, а в другую – те, которые направлены на содействие суду при исполнении им своих функций по производству дела»<sup>1</sup>.

Следует отметить, что реализация ряда распорядительных прав сторон ставится законодателем в зависимость от усмотрения суда, который не допускает их реализацию, если это противоречит закону или нарушает права и законные интересы других лиц. Согласно статье 39 ГПК РФ, истец вправе изменить основание или предмет иска, увеличить или уменьшить размер исковых требований либо отказаться от иска, а ответчик вправе признать иск, стороны могут окончить дело мировым соглашением. По буквальному смыслу закона одновременное изменение предмета и основания иска невозможно.

Однако, по мнению А.Т. Боннера, в действительности, изменение предмета иска, как правило, влечет за собой необходимость изменения основания иска, поскольку материальный закон для возникновения, изменения и прекращения разных правовых отношений, вполне естественно, предусматривает разные совокупности юридических фактов<sup>2</sup>.

Отказ истца от иска, как указывал Р.Е. Гукасян, нейтрализует юридическую силу отказа от иска других участвующих в деле лиц. Отказ от иска является распорядительным процессуальным действием: истец отказывается от судебного решения. Правильному выявлению и надлежащей

---

<sup>1</sup> Гражданский процесс. Хрестоматия. / Под ред. М.К. Треушникова. М.: Городец, 2005. С. 305-308.

<sup>2</sup> Боннер А.Т. Принцип диспозитивности советского гражданского процессуального права. М., 1987. С. 52.

фиксации в процессуальных документах воли истца, направленной на отказ от иска, гражданский процессуальный закон уделяет особое внимание, так как в случае принятия такого отказа судом он влечет за собой прекращение производства по делу и невозможность вторичного обращения в суд с аналогичным иском к тому же ответчику.

Следует отметить, что вовсе не требуется, чтобы отказ от иска всегда в полной мере соответствовал действительным обстоятельствам дела. Истец может распорядиться своим субъективным материальным правом и процессуальными полномочиями, связанными с его защитой.

Например, истец - потребитель входе судебного заседания может отказаться от возмещения морального вреда - в данном случае происходит добровольная уступка потребителем принадлежащего ему права на возмещение морального вреда, и решающим фактором является здесь воля потребителя. Суду не следует без особой необходимости вмешиваться в такого рода волеизъявления сторон, исходя из того, что юридические «невыгоды» недостаточно обоснованного отказа от иска порой могут с лихвой окупиться «выгодами» иного плана.

Также стороны наделяются процессуальными правами, характерными для определенной стадии процесса. Так, с возбуждением гражданского дела у сторон возникает право на судебное решение, а также право быть извещенным о слушании дела, получить копии искового заявления и приложенных к нему документов, поддерживать лично или через представителя иск или оспаривать исковое требование.

С вынесением судебного решения стороны приобретают право на подачу апелляционной, кассационной жалобы и ее поддержание при рассмотрении судом вышестоящей инстанции и т.п. Со вступлением решения в законную силу истец вправе передать исполнительный лист для исполнения и как взыскатель должен быть извещен о времени и месте исполнения решения, присутствовать при совершении действий судебным исполнителем, а должник,

например, имеет право на добровольное исполнение судебного решения. Стороны могут обжаловать действия судебного пристава.

В перечень дополнительных обязанностей сторон входят бремя утверждения фактов, на которые они ссылаются в обоснование своих требований и возражений, обязанность доказывания этих фактов посредством представления доказательств и иные.

В качестве процессуальной санкции за неисполнение сторонами своих обязанностей выступает вынесение судом неблагоприятного для них судебного постановления.

Как и в других гражданских делах, элементом процессуального статуса лиц, участвующих в делах о защите прав потребителей является процессуальная правосубъектность, а в частности – один из ее элементов – правоспособность.

В науке гражданского процессуального права существуют разные подходы к пониманию процессуальной правоспособности. Согласно статье 36 ГПК РФ процессуальная правоспособность признается в равной мере за всеми гражданами и организациями, обладающими согласно законодательству Российской Федерации правом на судебную защиту прав, свобод и законных интересов, возникает последняя одновременно с материальной, т.е. для граждан - с момента рождения либо с достижением определенного возраста (например, трудовая правоспособность), прекращается, например, со смертью гражданина.

Однако процессуальная правоспособность, в отличие от материальной, является общей и не бывает сингулярной. Юридические лица, участвующие в гражданском судопроизводстве, обладают процессуальной правоспособностью с момента их государственной регистрации и лишаются ее в момент ликвидации (статья 49 ГК РФ).

Категории правоспособности и дееспособности в материальном и процессуальном праве тесно взаимосвязаны, но не взаимообусловлены. Материальная правосубъектность лица свидетельствует о наличии у него определенного материального права, в целях защиты которого оно обращается

в судебные инстанции, при этом возникает необходимость в процессуальной правосубъектности.

Безусловно, для того, чтобы лицо, участвующее в деле о защите прав потребителей, могло совершать процессуальные действия, оно должно обладать процессуальной дееспособностью, т.е. способностью осуществлять свои процессуальные права, выполнять процессуальные обязанности и поручать ведение дела в суде представителю.

Однако для того, чтобы субъект потребительского спора приобрел статус лица, участвующего в деле, наличие у него дееспособности необязательно.

Так, еще В.Н. Щеглов указывал, что правообладание не может быть отделено от осуществления процессуальным правом. Автор указывал, что в тех случаях, когда в процессе защищаются права лиц, не имеющих процессуальную дееспособность, они сами, а не их представители являются субъектами процесса. Исходя из смысла части 5 статьи 37 ГПК РФ, недееспособные субъекты не лишаются права и возможности участвовать в процессе в качестве лиц, участвующих в деле, однако в силу их особого правового статуса и в целях реализации принципа процессуального равенства, процессуальные действия, направленные на защиту их прав, свобод и законных интересов осуществляют законные представители.

Возможность стать потребителем не зависит от состояния дееспособности лица, поскольку, по сути, уже с момента рождения человек пользуется товарами (работами, услугами). Как справедливо отмечается в литературе - по смыслу определения «потребитель», указанного в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», подразумевается гражданин, не только заказывающий или приобретающий, заказавший или приобретший товары (работы, услуги), но и просто использующий их, из чего можно сделать два существенных вывода: потребителем может считаться гражданин, который не состоит непосредственно в договорных отношениях со своим контрагентом; потребителем необходимо признавать гражданина с момента его

рождения (грудной ребенок с первых дней своей жизни может употреблять, т.е. использовать, в нашем смысле, детское питание)<sup>1</sup>.

Поэтому в судебной практике довольно часто встречаются случаи, когда в интересах несовершеннолетних детей их законные представители обращаются в суд с исковыми требованиями о защите прав потребителя.

Обращение в суд за защитой нарушенного или оспариваемого права, как указывал Р.Е. Гукасян, немисливо без указания лица, к которому обращено требование.

Так как причиной обращения в суд служит неисполнение одним лицом требований другого или же оспаривание в самых разнообразных формах предполагаемого права, то именно истец определяет ответчика по делу<sup>2</sup>.

Однако в ходе рассмотрения дела возможна такая ситуация, когда предположение о том, что данный ответчик является действительным субъектом спорного правоотношения, исключено. В целях быстрого разбирательства дела закон предоставляет суду право произвести замену ненадлежащего ответчика, однако в соответствии с принципом диспозитивности такая замена совершается по ходатайству или с согласия истца. После замены ненадлежащего ответчика надлежащим подготовка и рассмотрение дела производятся с самого начала.

В большинстве случаев надлежащая сторона определяется исходя из норм материального права. Так, в соответствии со статьей 12 Закона, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора.

Таким образом, в данном деле надлежащим ответчиком выступает продавец (исполнитель). В соответствии со статьей 14 указанного Закона, вред,

---

<sup>1</sup> Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие. М.: Юстицинформ, 2011. С.23.

<sup>2</sup> Гукасян Р.Е. Проблема интереса в советском гражданском процессуальном праве. Саратов. 1970. С. 89.

причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего. Исходя из данной нормы предполагается, что надлежащего ответчика потребитель определяет на свое усмотрение, ориентируясь на тех субъектов, которые перечислены в законе.

Следует отметить, что институт множественности лиц является еще одним случаем, когда проявляется связь материального и процессуального права. Особенно наглядно это объясняется на примере дел о защите прав потребителей. Классификация процессуального соучастия проводится в зависимости от характера материально-правовых связей между субъектами спорных правоотношений: выделяются обязательное (пункты 1-2 части 2 статьи 40 ГПК РФ) и факультативное соучастие (пункт 3 части 2 статьи 40 ГПК РФ).

Так, при множественности субъектов спорного правоотношения невозможно раздельное рассмотрение некоторых дел о защите прав потребителей. Например, согласно пункту 6 статьи 18 Закона потребитель вправе предъявить к продавцу (изготовителю) требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийных сроков, в качестве же соответчиков должны быть привлечены изготовитель и продавец товара.

Факультативное соучастие возможно лишь тогда, когда это действительно соответствует требованию процессуальной экономии, в противном случае судья вправе выделить одно или несколько требований в отдельное производство.

Так, причинителями морального вреда потребителю в соответствии со статьей 15 Закона могут быть изготовители (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер).

Таким образом, возмещение морального вреда может быть непосредственно возложено на каждого из указанных лиц, которые, в свою очередь, могут выступать соответчиками, поскольку несут ответственность за

причинение потребителю морального вреда в результате своих собственных действий (бездействия).

В разрешении гражданско-правового спора наряду со сторонами могут быть заинтересованы и другие лица, которые в гражданском судопроизводстве называются третьими.

В зависимости от характера заинтересованности закон выделяет два вида третьих лиц:

1) третьи лица, заявляющие самостоятельные требования относительно предмета спора (ст. 42 ГПК);

2) третьи лица, не заявляющие самостоятельных требований относительно предмета спора (ст. 43 ГПК РФ).

Под третьими лицами, заявляющими самостоятельные требования относительно предмета спора, понимаются лица, которые вступают в уже возникший гражданский процесс для защиты своих самостоятельных прав на предмет спора или интересов<sup>1</sup>.

В научной литературе отмечается, что при рассмотрении дел о защите прав потребителей третьи лица, заявляющие самостоятельные требования относительно предмета спора, не участвуют, что объясняется, прежде всего, спецификой материально-правового отношения между потребителем и исполнителем<sup>2</sup>.

Однако спорность данного утверждения подтверждается примером из судебной практики: Селезнев А.А. обратился в Заволжский районный суд города Ульяновска с иском к Обществу с ограниченной ответственностью «Управляющая компания Жилстройсервис» (далее по тексту – ООО «УК Жилстройсервис») об обязанности не производить начисления платы за обслуживание домофонной связи и исключении из квитанции на оплату жилищно-коммунальных услуг платы за обслуживание домофонной связи и

---

<sup>1</sup> Шакарян М.С. Участие третьих лиц в советском гражданском процессе. М., 1990. С. 5.

<sup>2</sup> Алехина Е.Е. Процессуальные аспекты рассмотрения дел о защите прав потребителей в сфере оказания услуг. СПб, 2007. С. 89.

запирающего устройства по строке ПЗУ 1, произвести перерасчет платежей, взыскании морального вреда.

Третье лицо – Селезнева В.П. в ходе судебного разбирательства предъявила к ответчику ООО «УК Жилстройсервис» самостоятельные требования, указав в обоснование, что является собственницей квартиры, также расположенной в подъезде, где проживает истец.

Непосредственно ею, как старшей по подъезду, и осуществлялись в 2005 году все действия по достижению договоренности об установлении в их подъезде домофонной связи. Просила признать действия ООО «УК Жилстройсервис» по начислению и взиманию платы за домофон противоречащими положениям ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», обязать ответчика не производить начисления по строке «ПЗУ-1» через счет-квитанцию по жилищно-коммунальным услугам, исключить из квитанции на оплату жилищно-коммунальных услуг платы за обслуживание многоквартирной домофонной связи и запирающего устройства по строке «ПЗУ-1», в течение месяца после вступления решения суда в законную силу произвести перерасчет платежей по строке «ПЗУ-1» за период, начиная с января 2010; взыскать с ООО «УК Жилстройсервис» в свою пользу компенсацию морального вреда в сумме 3 000 рублей.

Представитель ответчика ООО «УК Жилстройсервис» Лямаева С.А. в судебном заседании исковые требования не признала в полном объеме.

Требования Селезнева А.А. и Селезневой В.П. о возврате неосновательно полученных денежных средств путем перерасчета в счет будущих коммунальных платежей посчитала необоснованными, поскольку управляющая компания оказывала услуги по обслуживанию домофона на основании протоколов общих собраний собственников помещений, что подтверждается актами выполненных работ за период с 2010 по 2012 гг., в том числе жителям квартир, проживающих в подъезде истца.

Проанализировав собранные и исследованные в ходе судебного разбирательства доказательства, суд посчитал доводы представителя ответчика

несостоятельными, а исковые требования Селезнева А.А. и Селезневой В.П. - законными, обоснованными и подлежащими удовлетворению.

При этом требования Селезнева А.А. и Селезневой В.П. о признании действий ответчика по начислению и взиманию платы за домофон противоречащими положениям ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» суд расценил не как самостоятельные исковые требования, а как основания для иных, заявленных ими требований, которые приняты во внимание судом при удовлетворении иска<sup>1</sup>.

Третьи лица, не заявляющие самостоятельных требований относительно предмета спора – это лица, участвующие в деле на стороне истца или ответчика в связи с тем, что решение по делу может повлиять на их права или обязанности по отношению к одной из сторон<sup>2</sup>.

Согласно части 1 статьи 43 ГПК РФ они могут быть привлечены к участию в деле также по ходатайству лиц, участвующих в деле, или по инициативе суда.

Таким образом, можно выделить три основания привлечения данных участников процесса к участию в деле:

- 1) если судебное постановление по делу может повлиять на права или обязанности третьего лица по отношению к истцу или ответчику;
- 2) если лица, участвующие в деле, ходатайствовали о привлечении к участию в деле третьих лиц;
- 3) если участие третьих лиц суд посчитал необходимым.

Одним из юридических оснований привлечения в процесс третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований относительно предмета спора, выступает возможное право регресса.

Поэтому, выступая на стороне ответчика, третье лицо тем самым защищает свой интерес, связанный с защитой его от возможного в будущем

---

<sup>1</sup> Решение Заволжского районного суда города Ульяновска от 30 июля 2012 года по делу № 2-1740/12.

<sup>2</sup> Шакарян М.С. Третьи лица, не заявляющие самостоятельных требований на предмет спора // Советская юстиция. 1966. № 19. С. 19.

процесса, обусловленного предъявлением к нему ответчиком иска в самостоятельном процессе.

Например, Петрозаводским городским судом Республики Карелия было рассмотрено гражданское дело по иску Иоффе А.О. к индивидуальному предпринимателю Пакулиной А.А. о защите прав потребителей. Иск заявлен по тем основаниям, что истец приобрела в торговом центре у ИП Петровичевой свадебное платье, которое необходимо было укоротить, для чего она обратилась к ИП Пакулиной А.А. Ответчик обязалась выполнить работу в срок до 26 сентября 2011 года. В ходе примерки 23 сентября 2011 года было установлено, что платью имеет недостатки в результате действий ответчика.

После этого истец неоднократно приходила на примерку платья, однако недостатки не были устранены. При обращении к ответчику с претензией, в которой она просила вернуть двукратную стоимость испорченного платья, истец получила отказ.

На основании изложенного Иоффе А.О. просила взыскать с ИП Пакулиной А.А. в свою пользу двукратную стоимость платья, расходы по оплате экспертизы в размере, стоимость работы по подшивке платья, компенсацию морального вреда.

В ходе рассмотрения дела к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, привлечен продавец платья ИП Петровичева<sup>1</sup>.

Имеющая место практика привлечения судами органов Роспотребнадзора в качестве третьих лиц является ошибочной, поскольку третьи лица, не заявляющие самостоятельных требований на предмет спора, имеют к исходу дела материально-правовой, личный интерес, который основан на связи третьего лица с одной из сторон материально-правовым отношением.

---

<sup>1</sup> Апелляционное определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Карелия от 22.06.2012 по делу № 33-842/2012.

Органы Роспотребнадзора, как органы государственного управления, не имеют материально-правового интереса по делу. Как правило, при поступлении судебной повестки о привлечении органа Роспотребнадзора к участию в деле в качестве третьего лица указанный орган направляет в суд ответ с пояснением (указанием законных оснований), каким именно образом он может вступить в процесс<sup>1</sup>.

Говоря о влиянии решения суда на права или обязанности третьих лиц, законодатель имеет в виду их материальные права или обязанности, связанные со спорным правоотношением, при этом речь идет о наличии не любых материально-правовых отношений третьего лица со стороной, а о сочетании двух правоотношений, объединенных общими субъектами, одно из которых находится вне сферы судебного исследования<sup>2</sup>.

Не исключено в делах о защите прав потребителей и участие прокурора. Целью участия прокурора является защита государственных и общественных интересов, прав и охраняемых законом интересов граждан. При участии в деле прокурор выступает самостоятельно, независимо от иных участников процесса.

Однако его заинтересованность имеет процессуально-правовой характер, поскольку прокурор выступает от своего имени, но в защиту чужих интересов. Так, при рассмотрении судом дела о защите прав потребителя, прокурор может участвовать в нем с целью защиты прав несовершеннолетних и (или) недееспособных потребителей.

Лицо (потребитель), в интересах которого начато дело по заявлению прокурора, извещается судом о возникшем процессе и участвует в нем в качестве истца. Исходя из смысла частей 1-2 статьи 45 ГПК РФ, прокурор является процессуальным истцом, поскольку в процессе суд не решает вопросы о его материальных правах. В.Н. Щеглов указывал, что признание прокурора процессуальным истцом адекватно отражает его положение в судебном

---

<sup>1</sup> О правовых основаниях участия органов Роспотребнадзора в гражданском процессе (защита прав потребителей) URL [36.rospotrebnadzor.ru](http://36.rospotrebnadzor.ru) (дата обращения: 15.05.2019).

<sup>2</sup> Шакарян М.С. Участие третьих лиц в советском гражданском процессе. М., 1990. С. 12.

процессе как активной стороны, наделенной правом поддерживать иск с использованием всех предусмотренных законом средств и таким путем добиваться восстановления нарушенных прав и охраняемых законом интересов. Признание прокурора процессуальным истцом способствует правильному пониманию его позиции как равного по отношению к истцу и, особенно к ответчику, субъекта доказывания тех фактов, которые лежат в основе иска и возражений против него.

В силу статьи 45 ГПК РФ прокурор вступает в процесс и дает заключение по делам о выселении, о восстановлении на работе, о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью, а также в иных случаях, предусмотренных ГПК РФ и другими федеральными законами, в целях осуществления возложенных на него полномочий.

В настоящее время указание на участие прокурора для дачи заключения в делах о защите прав потребителей в законе отсутствует. Вместе с тем, в научной литературе отмечается, что при определении круга дел, по которым обязательно участие прокурора для дачи заключения, законодателем не учтены обстоятельства, в полной мере заслуживающие внимания для поддержания правопорядка в обществе.

Учитывая достаточно сложный характер некоторых категорий дел о защите прав потребителей, такое положение в ГПК РФ можно было бы закрепить, поскольку нельзя исключить такие ситуации, когда при рассмотрении таких дел, возможно, обнаружится состав преступления, совершенного в отношении потребителя (в частности - мошенничество). Вынесение судом частного определения в порядке статьи 226 ГПК РФ является правом, а не обязанностью последнего, поэтому надзор прокурора за законностью в данной области материальных правоотношений путем его участия в рассмотрении дела, действительно способствовало бы укреплению законности и правопорядка.

Рассматривая вопрос о составе лиц, которые могут участвовать в делах искового производства, связанных с защитой прав потребителей, следует

отметить, что в случаях, предусмотренных законом, органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц (часть 1 статьи 46 ГПК РФ).

Под уполномоченным государственным органом понимается, в первую очередь, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» право на предъявление исков к изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченной изготовителем (продавцом) организации или уполномоченному изготовителем (продавцом) индивидуальному предпринимателю предоставлено: уполномоченному федеральному органу исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальным органом), иным федеральным органам исполнительной власти (их территориальным органам), осуществляющим функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в том числе о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей; органам местного самоуправления в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей; общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей), неопределенного круга потребителей.

Уполномоченные органы, осуществляющие возложенные на них обязанности по защите прав и охраняемых законом интересов потребителей,

органы местного самоуправления до принятия судом решения по делу могут вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, а также привлекаются к участию в деле судом в качестве уполномоченных органов, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу (статьи 34, 47 ГПК РФ). В данном случае привлечение указанных органов в процесс в качестве третьих лиц не допускается (пункт 27 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17).

Также, в силу частей 1 и 2 статьи 47 ГПК РФ и пункта 3 статьи 40 Закона уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе участвующих в деле лиц для дачи заключения по делу в целях осуществления возложенных на них обязанностей и защиты нарушенных или оспариваемых прав других лиц, государственных или общественных интересов, а также в необходимых случаях могут быть привлечены к участию в деле по инициативе суда.

Обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей) вправе и общественные объединения потребителей (статья 45 Закона).

Однако в правоприменительной практике возникли вопросы, связанные с деятельностью таких общественных объединений. В частности, как отмечается в литературе, общественные объединения потребителей продолжают предъявлять многочисленные иски в защиту прав неопределенного круга потребителей о признании действий субъектов предпринимательской деятельности противоправными, ссылаясь на результаты проводимых проверок, именуемых после изменений, внесенных в статью 45 Закона, «общественным контролем».

Основанием для предъявления подобных исков служат акты, составленные при проведении проверок, именуемых актами «общественного контроля». Отказывая в удовлетворении таких требований, некоторые суды ссылаются на то, что общественным объединением выбран неверный способ защиты прав неопределенного круга лиц, поскольку общественные объединения потребителей для осуществления своих уставных целей вправе осуществлять исключительно общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов<sup>1</sup>.

Закон предоставляет право общественным объединениям потребителей обращаться в суд с заявлениями в защиту не только группы потребителей или неопределенного круга потребителей, но и конкретного потребителя. При этом специального оформления полномочий общественного объединения доверенностью, выданной потребителем на обращение в суд, не требуется. В пункте 21 Постановления Верховного Суда РФ № 17 разъясняется, что уполномоченные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица, вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей) только при наличии их письменной просьбы (жалобы) об этом.

Иски (заявления) в защиту неопределенного круга лиц предъявляются в случае, когда установление численности и персонального состава потерпевших от незаконных действий граждан не возможно. В данном случае уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю

---

<sup>1</sup> Мельник Н.И. Актуальные вопросы в судебной практике, связанные с деятельностью общественных объединений по защите прав потребителей // Судья. 2014. № 1. С.54.

(надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявить иск, в частности, о признании действий конкретного производителя (изготовителя, исполнителя) или осуществляющей их функции организации противоправными, нарушающими интересы неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

Однако сами потребители предъявлять данные иски не вправе. Верховный Суд РФ в Постановлении № 17 отметил, что в интересах неопределенного круга потребителей могут заявляться лишь требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (статья 1065 ГК РФ, статья 46 Закона о защите прав потребителей).

В судебной практике в настоящее время под неопределенным кругом лиц в смысле статьи 46 Закона понимается такой круг лиц, который невозможно индивидуализировать (определить), привлечь в процесс в качестве истцов, указать в решении, а также в отношении которого нельзя решить вопрос о правах и обязанностях каждого из этих лиц при разрешении дела.

Самому потребителю не предоставлено право обращаться в суд с исками в защиту неопределенного круга потребителей, так как предъявление такого иска зачастую связано с необходимостью собрать обобщенную информацию, большой круг доказательств.

Однако инициатива таких исков может и нередко исходит от самих потребителей, которые в своих жалобах обращают внимание государственных, муниципальных органов и общественных организаций на имеющие место массовые нарушения. Ответчиками по искам в рассматриваемых спорах могут выступать любые обязанные перед потребителями лица: изготовители,

исполнители, продавцы, уполномоченные организации и индивидуальные предприниматели, импортеры.

В защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены иски только неимущественного характера, т.е. иски, не связанные с взысканием денежных сумм, с необходимостью выполнить работу, оказать услугу и т.д.

Целью данных исков является признание действий изготовителя, исполнителя, продавца, других ответчиков противоправными и прекращение таких действий. Так, противоправными могут быть признаны навязывание дополнительных услуг, включение в типовые договоры условий, ущемляющих права потребителей, установление преимуществ для определенной категории граждан, не предусмотренных законодательством, и т.д. Конструкция иска позволяет защитить публично-правовой интерес и ни в коей мере не затрагивает частноправовых интересов отдельных лиц.

Лица, подавшие заявление в защиту законных интересов других лиц, пользуются всеми процессуальными правами и несут все процессуальные обязанности истца, за исключением права на заключение мирового соглашения и обязанности по уплате судебных расходов.

В случае отказа органов, организаций или граждан поддерживать требование, заявленное ими в интересах другого лица, а также отказа истца от иска наступают определенные процессуальные последствия. Они заключаются в том, что суд прекращает производство по делу, если это не противоречит закону или не нарушает права и законные интересы других лиц.

Таким образом, вопросы, рассмотренные в данном подразделе, имеют не только теоретическое, но и практическое значение, так как обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей, свидетельствует о том, что возрастающую популярность судебного способа урегулирования спора сопровождает большое количество нарушений норм, регламентирующих процессуальный статус участников правоотношения. Возможность участия тех или иных лиц в процессе по делу о защите прав потребителей должна

определяться характером спорного правоотношения и наличием юридического интереса.

Поэтому определение возможного круга лиц, которые должны участвовать в деле, следует начинать с анализа правоотношений и установления конкретных носителей прав и обязанностей. Положительным моментом является то, что современная судебная защита прав потребителей обеспечивается силами как общественных организаций, так и государственных органов.

Тем не менее, детальное изучение вопроса о составе лиц, участвующих в деле о защите прав потребителей, позволит избежать ошибок в судебной практике.

## **2.2 Процессуальные особенности рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей**

Судебная защита является универсальной правовой гарантией осуществления гражданских прав.

Исследование и детальный анализ процессуальных особенностей рассмотрения и разрешения отдельных категорий гражданских дел, в частности, связанных с защитой прав потребителей, способствует повышению не только качества гражданского судопроизводства по ним, но и эффективности правовой охраны субъектов потребительских отношений.

Анализ судебной практики по спорам, связанным с защитой прав потребителей, подтверждает наличие определенных сложностей в применении норм не только материального, но и процессуального права.

Спорные субъективные права в случае их нарушения, как правило, защищаются в судебном порядке путем предъявления искового требования. Следует отличать категорию исков о защите прав потребителей от иных требований, которые не направлены на восстановление прав потребителей, но связаны с ними.

В частности, в ряде случаев судам приходится решать вопрос о том, распространяется ли на определенную категорию рассматриваемых дел законодательство о защите прав потребителей. Решение этого вопроса имеет практическое значение, поскольку законодательство о защите прав потребителей позволяет судам применить к ответчикам дополнительные меры ответственности в виде неустойки, штрафа, компенсации морального вреда, взыскания с них процентов за пользование чужими денежными средствами на особых условиях, а также допускает только ограниченное применение ст. 333 ГК РФ<sup>1</sup>.

Одним из особенностей действующего законодательства о защите прав потребителей является отсутствие в нем исчерпывающего перечня отношений, на которые оно распространяется.

Тем не менее, анализ судебной практики показывает, что к искам о защите прав потребителей относятся требования, вытекающие из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п. 2 ст. 676 ГК РФ); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя — гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов,

---

<sup>1</sup> Агафонова Н.Н. О некоторых спорных вопросах, разрешаемых судом при осуществлении защиты прав потребителей // Судья. 2014. № 1. С.34.

открытие и ведение счетов клиентов — граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

С 20 декабря 1999 г. к отношениям, регулируемым законодательством о защите прав потребителей, отнесены возникающие из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Таким образом, основным критерием отграничения дел, связанных с защитой прав потребителей, от других, является то, что предметом судебного разбирательства выступают отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, — с другой.

Для защиты в судебном порядке интересов неопределенного круга потребителей Законом о защите прав потребителей предусмотрены специальные процессуальные средства защиты:

- иск о прекращении противоправных действий изготовителя (продавца, исполнителя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей (ст. 46);

- иск о ликвидации организации - продавца, изготовителя, исполнителя (прекращении деятельности индивидуального предпринимателя) за грубые или

неоднократные нарушения прав потребителей, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей (ст. 40)<sup>1</sup>.

В зависимости от содержания, можно выделить следующие иски о защите прав потребителей:

1) иски о присуждении, к которым относятся требования потребителей о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального, понесенных расходов, уплаченных сумм и т.п.);

2) иски о признании - в частности, требования о недействительности ничтожной сделки, например - о признании потребительского кредитного договора недействительным;

3) преобразовательные иски – о возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение прав потребителя, выполнить его определенные требования, не препятствовать осуществлению конкретных прав, прекратить противоправные действия и так далее.

Их особенность состоит в том, что судебное решение по ним имеет специфичное материально - правовое действие – правоизменяющее или правопрекращающее.

Поскольку ст. 12 ГК РФ к способам защиты гражданских прав относит прекращение или изменение материального правоотношения, существование конститутивных исков не должно отрицаться.

Однако следует отметить, что в общем виде классификация исков о защите прав потребителей, как и любая другая, носит условный характер, что связано, как правило, с множественностью требований заинтересованных лиц.

В судебной практике довольно редко встречаются споры, которые однозначно можно было бы отнести к конкретному виду исков, поскольку, как правило, в одном деле о защите прав потребителей соединяются несколько исковых требований истца.

---

<sup>1</sup> Самсонова М.В. Защита интересов в гражданском судопроизводстве (на примере дел о защите прав потребителей) // Законы России: опыт, анализ, практика. 2012. № 9.

Например, В. обратилась в суд с иском к СНТ «Солнечная поляна» об обязанности восстановить подачу электроэнергии на земельный участок и о компенсации морального вреда. Требования истец мотивировала тем, что является собственником указанного земельного участка в СНТ «Солнечная поляна». 1 августа 2010 г. между сторонами был заключен договор на оказание услуг по подаче электрической энергии в пределах потребляемой мощности. В нарушение условий указанного договора ответчик прекратил подачу электроэнергии. Решением Емельяновского районного суда Красноярского края от 01.08.2012 исковые требования В. удовлетворены частично: на ответчика возложена обязанность восстановить подачу электроэнергии, в иске о компенсации морального вреда истице отказано<sup>1</sup>.

Следует отметить, что нередко первоначальным этапом разрешения возникшего конфликта между потребителем и его контрагентом выступает досудебный порядок разрешения спора. Суть такого способа урегулирования спора заключается в праве потребителя предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Тем не менее, Закон о защите прав потребителей не предусматривает обязательный досудебный порядок урегулирования рассматриваемых споров. Последний предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Однако предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требования<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Бугаенко Н.В., Кратенко М.В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей. М.: Юстицинформ, 2013. С.4.

<sup>2</sup> Гришаев С.П. «Защита прав потребителей».

Вместе с тем, в некоторых случаях несоблюдение претензионного порядка может послужить основанием для возвращения искового заявления (ст. 135 ГПК РФ).

Например, обязательный претензионный порядок установлен транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» также устанавливает обязательный претензионный порядок предъявления требований к качеству туристского продукта<sup>1</sup>.

В качестве особой досудебной процедуры может применяться медиация - это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», медиатор - независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника для урегулирования спора путем содействия заключению медиативного соглашения. В отличие от третейских судей (арбитров), медиаторы не выносят решения по существу спора, а способствуют конструктивному диалогу между сторонами в целях достижения оптимального, взаимовыгодного для обеих сторон результата разрешения правового конфликта. В практике разрешения указанных споров зачастую активную роль играют различные общественные объединения потребителей, функционирующие на основе ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В исковом заявлении о защите права потребителя должны быть указаны: наименование суда, в который подается заявление; наименование истца

---

<sup>1</sup> Чельшев М.Ю., Д.Х. Валеев. О совершенствовании судебного и внесудебного порядков защиты прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. № 5. С.54.

(потребителя), его место жительства, наименование представителя и его адрес, если заявление подается последним; 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 потребителя 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 урегулирования спора, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон; перечень прилагаемых к заявлению документов.

Согласно ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.

В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и подп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае если цена иска превышает эту сумму, потребитель уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с подп. 1 п. 1 ст. 333.19 Налогового кодекса РФ и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 рублей.

В литературе анализируется вопрос о возможности принятия и рассмотрения судами повторных исков потребителей. В целом, в силу п. 2 ч. 1 ст. 134 ГПК РФ исключается возможность повторного предъявления и

рассмотрения тождественного иска, если по данному требованию ранее было вынесено решение, вступившее в законную силу, либо определение суда о прекращении производства по делу.

Если тождественность иска с ранее рассмотренными требованиями выявлена после принятия искового заявления к производству, суд прекращает производство по делу (ст. 220 ГПК РФ).

Достаточную долю в судебной практике в общей массе повторных исков по делам о защите прав потребителей с принятием постановления Пленума Верховного Суда РФ № 17 составили заявления, в которых граждане - потребители просили довызвать с исполнителя неустойку либо штраф, когда данный вопрос не был решен при рассмотрении потребительского спора по существу.

Единообразной практики по рассмотрению подобных требований потребителей не сложилось. Одни суды отказывали в принятии иска либо прекращали производство по делу, а другие - рассматривали подобные требования по существу.

Например, А. обратился в суд с иском к МУ «Отдел строительства и капитального ремонта» Тутаевского муниципального района Ярославской области о взыскании штрафа за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя. В обоснование иска указал, что заключил с ответчиком (застройщиком) договор об участии в долевом строительстве квартиры, по условиям которого квартира должна быть передана участнику в 3-м квартале 2007 г.

В связи с допущенной застройщиком просрочкой решениями Фрунзенского районного суда г. Ярославля от 11.12.2008, 10.06.2009, 12.10.2009, 26.07.2010, 11.08.2011 в пользу истца с ответчика были взысканы неустойки за нарушение сроков передачи объекта участнику долевого строительства за различные периоды, расторгнут договор долевого участия, взыскана сумма, внесенная по договору, и компенсация морального вреда. Указанные решения вступили в законную силу.

В то же время вопрос о взыскании с застройщика штрафа, предусмотренного п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», судами ранее не разрешался. Определением Фрунзенского районного суда г. Ярославля от 12.09.2012 производство по делу по иску А. к МУ «Отдел строительства и капитального ремонта» Тутаевского муниципального района Ярославской области о взыскании штрафа прекращено. Апелляционным определением Ярославского областного суда от 18.10.2012 по делу № 33-5611 указанное определение оставлено без изменения, частная жалоба А. - без удовлетворения, с указанием следующих мотивов.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Таким образом, требования о взыскании штрафа не являются самостоятельным иском требованием, а производны от требований о защите прав потребителя, которые судами были разрешены. В этой связи вывод суда первой инстанции о прекращении производства по делу на основании ст. 220 ГПК РФ является правильным.

Тем не менее, требования о взыскании неустойки за просрочку удовлетворения требований потребителя или компенсации морального вреда, хотя и сопутствуют другим основным способам защиты прав потребителей - об устранении недостатков, о возврате уплаченной по договору цены, но в силу ст. 12 ГК РФ являются самостоятельными способами защиты.

С учетом отсутствия в гражданском процессуальном законодательстве специальных норм относительно судьбы подобных производных или сопутствующих требований в случае вынесения решения по основному требованию либо прекращения производства по делу в связи с утверждением

мирового соглашения, следует согласиться с мнением том, что данные требования (о взыскании неустойки или компенсации морального вреда потребителю) подлежат рассмотрению по существу.

Так, М. обратилась с иском к ООО «ФСК «Готика» о взыскании неустойки в размере 100 000 руб. Требования она мотивировала тем, что 19.12.2007 заключила с ответчиком договор долевого участия в строительстве жилого дома. После передачи объекта долевого строительства (квартиры) были выявлены многочисленные недостатки, в связи с чем истица обратилась к ответчику с претензией от 04.05.2009 об устранении недостатков, а в последующем предъявила иск к ответчику о возмещении расходов на устранение недостатков. Определением Железнодорожного районного суда г. Красноярск от 28.05.2010 по делу было утверждено мировое соглашение, по условиям которого ответчик возмещает истице стоимость ремонта квартиры.

В новом исковом заявлении М. просила взыскать с ответчика неустойку за просрочку удовлетворения ее претензии от 04.05.2009 за период с 15.05.2009 по 30.05.2010 (дата фактического исполнения мирового соглашения). Размер неустойки за указанный период, исчисленный из суммы 351034,50 руб. (цена устранения недостатков), составил 3959663,52 руб., но не выше цены работ, т.е. 351034,50 руб.

В исковом заявлении М. самостоятельно снизила размер неустойки и просила взыскать с ответчика 100000 руб. Решением Советского районного суда г. Красноярск от 13.11.2012 по делу № 2-3189/12 исковые требования М. удовлетворены частично, в пользу истицы взыскана неустойка в размере 20 000 руб. и штраф за отказ удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке в сумме 10000 руб. Уменьшая размер неустойки до 20 000 руб., суд сослался на имеющееся в деле ходатайство ответчика, положения ст. 333 ГК РФ о компенсационной природе неустойки, а также то обстоятельство, что ранее между сторонами было заключено мировое соглашение по спору об устранении недостатков квартиры, которое ответчиком

фактически исполнено. Апелляционным определением Красноярского краевого суда от 06.02.2013 указанное решение оставлено без изменения.

Суд в течение пяти дней со дня поступления искового заявления обязан рассмотреть вопрос о его принятии к производству суда. Согласно ст. 147 ГПК РФ после принятия заявления судья выносит определение о подготовке дела к судебному разбирательству и указывает действия, которые следует совершить сторонам, другим лицам, участвующим в деле, и сроки совершения этих действий для обеспечения правильного и своевременного рассмотрения и разрешения дела.

В соответствии с постановлением Пленума Верховного Суда РФ № 11 от 24 июня 2008 г. «О подготовке гражданских дел к судебному разбирательству» (далее - постановление Пленума Верховного Суда РФ № 11), соблюдение требований закона о проведении надлежащей подготовки гражданских дел к судебному разбирательству является одним из основных условий правильного и своевременного их разрешения. Не проведение либо формальное проведение подготовки дел к судебному разбирательству, как правило, приводит к отложению судебного разбирательства, волоките, а в ряде случаев и к принятию необоснованных решений.

Дела, связанные с защитой прав потребителей, представляют определенную сложность, которая связана, в частности, со сбором доказательств, установлением круга лиц, участвующих в деле, а также с особенностями применяемого материального законодательства.

Определенную специфику при подготовке дел, связанных с защитой прав потребителей, представляет установление круга доказательств, необходимых для подтверждения или опровержения обстоятельств, имеющих значение для всестороннего полного и объективного рассмотрения спора. В соответствии с п. 7 постановления Пленума Верховного Суда РФ № 11, доказательства представляются лицами, участвующими в деле с учетом характера

правоотношений сторон и нормы материального права, регулирующей спорные правоотношения<sup>1</sup>.

Так, в научной литературе отмечается, что суды нередко испытывают затруднения при разрешении вопроса о том, на ком лежит обязанность доказывания факта наличия или отсутствия в товаре, работе, услуге признаков существенного недостатка, хотя ответ на этот вопрос и вытекает логически из норм Закона РФ «О защите прав потребителей», но не является столь очевидным, и потому вызывает затруднения.

При продаже товара, выполнении работы, оказании услуги ненадлежащего качества распределение обязанности доказывания зависит от того, был ли установлен на товар, работу, услугу гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п. 6 ст. 18 и другие статьи Закона РФ «О защите прав потребителей»; п. 28 постановления Пленума Верховного Суда РФ № 17). Однако от изложенных выше обстоятельств зависит распределение бремени доказывания лишь двух фактов, а именно: времени обнаружения недостатка и причин его возникновения.

В случае обнаружения недостатка, в течение гарантийного срока ответчику в целях освобождения от ответственности надлежит доказать, что недостаток возник, во-первых, после передачи товара потребителю, принятия потребителем результата работы, услуги и, во-вторых, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы (абз. 2 п. 6 ст. 18; абз. 2 п. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если же недостаток обнаружен по истечении гарантийного срока либо гарантийный срок на товар, результат работы (услугу) вообще не

---

<sup>1</sup> О подготовке гражданских дел к судебному разбирательству. Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 11 от 24 июня 2008 г. // Бюллетень Верховного Суда РФ, 2008, № 9.

устанавливался, то бремя доказывания времени и причин возникновения недостатка перекладывается на потребителя.

В этом случае потребитель должен доказать, что недостаток возник либо до передачи товара, принятия работы (услуги), либо по причинам, возникшим до этого момента (абз. 1 п. 6 ст. 18; п.п. 5 и 6 ст. 19; абз. 1 п. 4, п.п. 5 и 6 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»). При этом в указанном законе не акцентируется внимание на том, кто именно должен доказывать наличие или отсутствие признаков существенного недостатка в товаре (работе, услуге). Здесь необходимо указать на норму п. 4 ст. 13 Закона, устанавливающую общее правило, в силу которого бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, возлагается на обязанных перед потребителем лиц.

Значит, и доказывание факта отсутствия признаков существенного недостатка как обстоятельства, освобождающего изготовителя, исполнителя, продавца, импортера и других лиц от ответственности, также является их обязанностью. Изложенное не означает, конечно, признания пассивности потребителя и допустимости его голословных утверждений о наличии в товаре, работе, услуге существенного недостатка. Большинство признаков существенного недостатка невозможно установить без акта экспертизы, поэтому в случае спора о причинах возникновения недостатка товара продавец (изготовитель) и другие лица, обязанные перед потребителем, должны провести экспертизу товара, на которой вправе присутствовать потребитель (абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В соответствии со ст. 79 ГПК РФ уклонение потребителя от проведения экспертизы (например, непредставление товара на экспертизу) может повлечь для него неблагоприятные последствия.

Кроме того, на некоторые признаки существенного недостатка невозможно сослаться, не сделав попытку устранить их и не получив соответствующего заключения уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя.

К таким признакам относятся: несоразмерность затрат времени, необходимого для устранения недостатка; проявление недостатка вновь после его устранения. Данное обстоятельство также требует от потребителя активных действий.

Таким образом, хотя Закон РФ «О защите прав потребителей» не возлагает на потребителя обязанность доказывать наличие в товаре (работе, услуге) признаков существенного недостатка, однако фактически последний вынужден это делать.

К обстоятельствам, освобождающим исполнителя от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, которые последний должен доказать, относятся: - непреодолимая сила и иные основания, предусмотренные законом (п. 4 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»); - непреодолимая сила или нарушения потребителем правил пользования результатами работы, услуги (ст. 1098 ГК РФ, п. 5 ст. 14 Закона); - вина потребителя (п. 6 ст. 28 Закона); - возникновение недостатков в отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 4 ст. 29 Закона).

Исключение составляют требования, связанные с обнаружением недостатков товаров (работ, услуг), в отношении которых продавцом (исполнителем) был установлен гарантийный срок. В подобных случаях распределение обязанностей по доказыванию зависит от времени обнаружения недостатков и предъявления соответствующих претензий потребителем (п. 6 ст. 18, п.п. 5, 6 ст. 19, п.п. 4, 5, 6 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

При предъявлении требований, связанных с продажей товара ненадлежащего качества потребитель должен:

а) доказать факт приобретения товара в соответствующем торговом месте;

б) подтвердить ненадлежащее качество приобретенного товара, если при продаже оно не было оговорено продавцом;

в) подтвердить факт обращения в магазин с просьбой о выполнении требований, указанных в ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Также подлежат доказыванию:

1) факт отказа руководителем или иным должностным лицом торгового места произвести указанные выше действия;

2) наличие гарантийного срока (срока годности) для этого товара;

3) дата уведомления потребителем продавца о недостатке товара (уведомление должно быть в пределах гарантийного срока товара);

4) наличие понесенных потребителем убытков вследствие приобретения товара ненадлежащего качества;

5) иные обстоятельства в конкретном случае.

В отношении предоставленных услуг потребитель доказывает:

а) факт выполнения услуг соответствующей организацией или лицом;

б) факт нарушения сроков выполнения услуг или ненадлежащего качества выполненной работы;

в) факт обращения к исполнителю с предостережением о возможном нарушении сроков выполнения работы, если становится очевидным, что она не будет выполнена в срок;

г) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий нарушения исполнителем сроков выполнения работ;

д) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков выполненной работы.

Также подлежит доказыванию факт отказа исполнителем произвести указанные выше действия. Суд, в свою очередь, выясняет:

а) гарантийный срок выполненной работы;

б) причины несоблюдения исполнителем срока выполнения работы, произошло ли несоблюдение сроков вследствие непреодолимой силы или вины потребителя;

в) причины недостатков выполненной работы (услуги), произошло ли это после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы;

г) даты начала и окончания выполнения работы, дата уведомления потребителем исполнителя о нарушении срока или обнаружении недостатков выполненной работы;

д) наличие понесенных потребителем убытков вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатка выполненной работы;

е) иные обстоятельства в соответствии с конкретными Правилами оказания услуг.

Что же касается исковых требований о компенсации морального вреда, отмечает Е.Е. Алехина, то ни законодательство, ни разъяснения Верховного Суда РФ прямо не называют перечень фактов, которые могут свидетельствовать о нравственных и физических страданиях и переживаниях гражданина. Только суд при рассмотрении конкретного дела может сделать вывод о том, что гражданину был причинен моральный вред, то есть признать определенные фактические обстоятельства (например, ухудшение состояния здоровья, вызванное длительной задержкой рейса), имеющими юридическое значение. Данные обстоятельства включаются в предмет доказывания по общим правилам процессуального законодательства<sup>1</sup>.

Дела о защите прав потребителей рассматриваются и разрешаются судом в порядке искового производства до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - одного месяца со дня принятия заявления к производству.

---

<sup>1</sup> Алехина Е.Е. Процессуальные аспекты рассмотрения дел о защите прав потребителей в сфере оказания услуг. СПб, 2007. С. 13.

Разбирательство гражданского дела происходит в судебном заседании с обязательным извещением лиц, участвующих в деле, о времени и месте заседания по правилам гл. 15 ГПК РФ. Согласно ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В частности, в соответствии с п. 5 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

По общему правилу обязанность доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п. 6 ст. 18, п. 5, 6 ст. 19, п.п. 4-6 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случаях если сторона в силу объективных причин (например, тяжелая болезнь, отдаленность места жительства и плохое транспортное сообщение) испытывает затруднения в сборе необходимых доказательств, суд оказывает ей помощь в представлении тех или иных документов, истребуя их от соответствующих лиц<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Данилишев Р.А. Актуальные вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) // «Арбитражный и гражданский процесс». 2016. № 5.

На основе анализа судебной практики Е.Е. Алехина высказывает предположение о целесообразности установления специальных правил распределения обязанности доказывания для споров, возникающих в сфере услуг связи и медицинских услуг.

В частности, автор предлагает возложить обязанности по доказыванию на ответчика, имеющего широкие возможности по сбору доказательств своего добросовестного исполнения услуги в сравнении с потребителем.

При рассмотрении и разрешении дел о защите прав потребителей по существу, суду следует предложить истцу и ответчику представить доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного выяснения действительных обстоятельств возникшего спора.

В целом, в делах о защите прав потребителей используются все виды доказательств: письменные, вещественные, свидетельские показания, заключения экспертов, объяснения сторон и третьих лиц, аудио- и видеозаписи.

Как правило, в первую очередь, должны быть представлены и исследованы документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанция, квитанция-обязательство, квитанция-заказ, транспортная накладная, расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком, и другие документы).

Например, необходимыми доказательствами по делу о защите права потребителя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества являются:

а) документ, подтверждающий покупку товара в соответствующем торговом месте. В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Однако на потребителя возлагается обязанность доказать, что именно в этом торговом месте был куплен товар. Подобным доказательством могут служить: отметки о

продаже в паспорте товара, договор купли-продажи, квитанция, транспортная накладная;

б) заключение специалиста. В случае если при рассмотрении спора в суде возникли вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

в) заключение мастерской гарантийного обслуживания об установленных неисправностях в технически сложных товарах;

г) претензия потребителя ответчику с указанными требованиями с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии продавцу;

д) ответ на претензию. По общим правилам гражданского права срок, в течение которого ответчик должен дать письменный ответ, устанавливается в один месяц;

е) доказательства, подтверждающие убытки потребителя от использования товара ненадлежащего качества<sup>1</sup>.

По делу, связанному с предоставленными потребителю услугами, необходимыми доказательствами являются:

а) документ, подтверждающий выполнение указанной работы (оказанной услуги) исполнителем. Подобным доказательством могут служить договор об оказании услуг, выполнении работы; квитанция; транспортная накладная;

б) надлежаще оформленный акт об объеме выполненной работы с указанной в договоре датой окончания выполнения работы (оказания услуги) (при доказывании нарушения исполнителем сроков выполнения работы). Для установления даты начала и окончания выполнения работы представляется акт о начале работы и акт о завершении выполнения работы;

в) заключение специалиста о недостатках выполненной работы. В случае если при рассмотрении спора в суде возникли вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

---

<sup>1</sup> Справочник по доказыванию в гражданском судопроизводстве / Под ред. И.В. Решетниковой. М.: Норма, 2005. С. 98.

г) претензия к исполнителю работы по выполнению требований закона (при нарушении сроков или обнаружении недостатков выполненной работы) с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии исполнителю работы;

д) ответ на претензию исполнителя;

е) доказательства, подтверждающие убытки потребителя вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатка выполненной работы.

Оценка доказательств осуществляется судом по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств, и никакие доказательства не имеют для него заранее установленной силы (ст. 67 ГПК РФ). Закон РФ «О защите прав потребителей», равно как и процессуальное законодательство, не устанавливает специальных правил о допустимости тех или иных доказательств в делах, связанных с нарушением прав потребителей.

Договор, заключенный между заказчиком и исполнителем, также не может ограничивать стороны в средствах и способах доказывания обстоятельств по делу.

При возникновении в процессе рассмотрения дела вопросов, требующих специальных знаний в различных областях науки, техники и т.д., суд назначает экспертизу, проведение которой может быть поручено судебному экспертному учреждению, конкретному эксперту или нескольким экспертам (ст. 79 ГПК РФ). Лица, участвующие в деле, вправе представить суду вопросы, подлежащие разрешению при проведении экспертизы. Окончательный круг вопросов, по которым требуется заключение эксперта, определяется судом. Отклонение предложенных вопросов суд обязан мотивировать.

Также следует отметить, что часто в рамках судебного разбирательства по делу о защите прав потребителя входит разрешение не только имущественных, но и неимущественных требований, в частности - возмещение морального вреда.

Под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и другие нематериальные блага (ст. 151 ГК РФ).

Для возникновения у потребителя права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих условий: претерпевание гражданином морального вреда, т.е. физических или нравственных страданий; противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимущественные права или посягающее на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага; причинная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом; вина причинителя вреда.

Обязанность доказывать отсутствие вины лежит на причинителе морального вреда. Он может быть также освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред причинен нарушением прав потребителя, вызванных действием непреодолимой силы.

Доказательствами морального вреда, как правило, являются медицинские документы, показания свидетелей и другие. Например, Т. обратился к мировому судье с исковым заявлением о взыскании с ООО «Телеком» неустойки, компенсации морального вреда и возмещении судебных расходов за ненадлежащее исполнение договора, пояснив, что между истцом и ООО «Телеком» 29 апреля 2002 г. был заключен договор о предоставлении доступа к телефонной сети общего пользования.

Во исполнение обязательства по договору 29 апреля 2002 г. истец оплатил услуги ООО «Телеком» в размере 17 160 руб. согласно квитанциям. Истец обращает внимание суда, что стоимость услуг по вышеуказанному договору составляет 3120 руб., но ответчик условием выполнения договора поставил также оплату добровольного взноса, который истец и оплатил в размере 14 040 руб. В соответствии с п. 4.2 договора ООО «Телеком» обязалось до 31 декабря 2002 г. предоставить доступ к телефонной сети связи общего пользования.

В связи с нарушением сроков обязательств истцом в адрес ООО «Телеком» были направлены претензии от 6 мая 2003 г. и 26 мая 2003 г. Согласно ответу на претензии ООО «Телеком» установило новые сроки телефонизации дома - июль - август 2003 г., что также не выполнило. Телефон был установлен только 17 октября 2003 г. Истец просит взыскать с ответчика неустойку за нарушение сроков оказания услуг по договору от 29 апреля 2002 г. № ЖК/11-064 в размере 3 % стоимости услуги за каждый день просрочки с 1 января 2003 г. по 17 октября 2003 г., но не более цены услуг – 17 160 руб. согласно п. 117 Правил оказания услуг телефонной связи и ст. 28 Закона о защите прав потребителей.

Также истец просит взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере 17 160 руб., т.е. стоимости услуг, объясняя, что уклонение от выполнения договора в срок причинило истцу нравственные страдания, а также то, что ответственность за нарушение прав потребителей в виде компенсации морального вреда предусмотрена непосредственно Законом о защите прав потребителей.

Согласно ст. 27 Закона о защите прав потребителей исполнитель обязан осуществить выполнение работы в срок, установленный договором. В случае нарушения установленных сроков выполнения работ исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3% цены выполнения работ, но не выше общей цены работ. Так как стоимость работ по договору – 3 120 руб., а неустойка за 289 дней просрочки выполнения работ гораздо выше стоимости работ, то взысканию подлежит неустойка в размере 3 120 руб.

Суд решил, что требования истца о взыскании неустойки в размере добровольного взноса в фонд «Развитие телекоммуникаций центрального района» - 14 040 руб. - удовлетворению не подлежат, так как оплата данного взноса договорными обязательствами истца и ответчика предусмотрена не была. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения организацией, выполняющей функции изготовителя на основании договора с

ним, прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины на основании ст. 15 Закона о защите прав потребителей. Как было установлено судом, невыполнение договорных обязательств в установленный срок произошло по вине ответчика, поэтому необходимо взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере стоимости работ – 3 000 руб. Кроме того, суд посчитал, что подлежат удовлетворению требования истца о возмещении затрат на юридические услуги по составлению претензий и почтовых расходов.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда, убытков и других имущественных требований. Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме. Согласно ст. 151 ГК РФ при определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред.

При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Размер компенсации морального вреда зависит от характера и объема причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств и не может быть поставлен в зависимость от размера удовлетворенного иска о возмещении материального вреда, убытков и других материальных требований.

Таким образом, в настоящем подразделе была осуществлена попытка в рамках современного действующего материального и процессуального законодательства выявить и проанализировать особенности рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей.

Исходя из правоотношения, возникшего между потребителем и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации по договору купли-продажи,

выполняющими работы и оказывающими услуги по возмездному договору, определяются предмет и основание иска, субъектный состав процесса, предмет доказывания и необходимые доказательства.

Содержащиеся в настоящей работе выводы нацелены на дальнейшее развитие и совершенствование законодательного регулирования судопроизводства по спорам о защите прав потребителей.

Теоретические выводы и практические рекомендации могут быть использованы в законодательной и в практической судебной деятельности; для устранения ошибок в судебной практике при рассмотрении и разрешении дел по спорам о защите прав потребителей, тем самым - повышения эффективности судебной защиты прав потребителей.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Права потребителей продолжают вызывать неизменный интерес у широкого круга лиц. На сегодняшний день существует немалое количество нормативно – правовых актов разного уровня, определяющих права потребителей и обеспечивающих их защитой: Законодатель предусматривает несколько форм защиты прав потребителей: самозащита, внесудебную защиту (посредство государственных органов и общественных организаций), а так же судебную защиту. Установлены три вида ответственности за нарушение прав потребителей: гражданско–правовая, административная и уголовная.

В целом, следует признать, что права потребителя защищены законодательством Российской Федерации достаточно хорошо. При проведении научного исследования была выявлены пробелы несоответствия законодательства, а именно противоречие статьи 25 «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества» и 26.1 «Дистанционный способ продажи товара» Закона о защите прав потребителей.

Для устранения данного пробела нужно скорректировать закон так, чтобы перечень товаров, не подлежащий обмену, применялся и в отношении дистанционной торговли, так как дистанционный способ продажи товара выделен отдельным видом реализации.

То есть добавить данный пункт в статью 26.1 Закона о защите прав потребителей. Вследствие чего Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 23.12.2016) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» будет применяться и в сфере дистанционной торговли, что придаст конкретики к норме 26.1 «Дистанционный способ

продажи товаров».

В условиях стремительного развития экономики и гражданско–правовых отношений между потребителем и продавцом (исполнителем) складываются не совсем простые отношения.

По тенденции рассматриваемых дел в судебном порядке можно сделать вывод, что закон в основном находится на стороне потребителя. Но без контроля и надзора государственных органов и общественных объединений должной и высококачественной защиты не будет.

На основе анализа судебной практики можно сделать выводы о том, что в судах рассматривается большой объем дел, связанных с нарушением законодательства о защите прав потребителей. Трудности, возникающие при рассмотрении дел, в первую очередь, связаны с определением круга ответственности, особенно в тех случаях, когда продавец (исполнитель) перекладывает бремя ответственности на третьих лиц. Это обусловлено развитием рыночных отношений и как следствие ростом различных видов услуг, большого ассортимента товара.

Так же, по анализу судебной практики можно сделать выводы о том, что в судах рассматривается большой объем дел, связанных с нарушением законодательства о защите прав потребителей.

Остается проблема судебной защиты прав потребителей. Для решения данной проблемы было бы целесообразно внедрить следующие изменения в действующее законодательство Российской Федерации:

- упрощение процедуры гражданского судопроизводства по делам о защите прав потребителей, в тех случаях, когда требования бесспорны и очевидны;
- выделение дел о защите прав потребителей в отдельное производство, закрепив срок рассмотрения таких дел в пределах 2-3 месяцев;

Внесение данных изменений на практике позволит усилить гражданско–правовую защиту прав потребителей, реализовать которую может единолично гражданин – потребитель в форме самозащиты.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### Нормативно-правовые акты и иные официальные документы

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ, 2014, № 31, ст. 4398.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 18.03.2019) // Собрание законодательства РФ, 1994, № 32, ст. 3301.
3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // Собрание законодательства РФ, 14.11.2002, № 46, ст. 4532.
4. О защите прав потребителей: закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) // Собрание законодательства РФ, 1992, № 3, ст. 140.
5. О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним: Федеральный закон от 21.07.1997 г. № 122-ФЗ (ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 27, ст. 4294.
6. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 23.12.2016) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // Российская газета, № 21, 04.02.1998.
7. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».

## Учебная и научная литература

8. Агафонова, Н.Н. О некоторых спорных вопросах, разрешаемых судом при осуществлении защиты прав потребителей // Судья. 2014. № 1. С.22-24.
9. Агафонова, Н.Н., Белов, В.Е., Солдатова, В.И. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). М.: Проспект, 2017. С. 178-180.
10. Алехина, Е.Е. Процессуальные аспекты рассмотрения дел о защите прав потребителей в сфере оказания услуг. СПб, 2007. С. 13.
11. Анишина, В.И., Артемов, В.Ю., Большова, А.К. Правосудие в современном мире: монография / под ред. В.М. Лебедева, Т.Я. Хабриевой. М.: Норма, Инфра, 2012. 456 с.
12. Аргунов, В.Н., Краснов, С.В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник МГУ, серия Право. 1996. № 4. С. 7-10.
13. Белов, В.А. Договор проката: видовая договорная категория или элемент юридической техники // Вестник арбитражной практики. 2017. № 3. С. 26-38.
14. Боннер, А.Т. Принцип диспозитивности советского гражданского процессуального права. М., 1987.
15. Брагинский, М. И., Витрянский В. В. Договорное право: в 4 кн. 3-е изд., стер. М.: Статут, 2011. Кн. 1: Общие положения.
16. Бугаенко, Н.В., Кратенко, М.В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей. М.: Юстицинформ, 2013.
17. Васильченко, Н.М. Процессуальное положение ответчика в гражданском судопроизводстве. Харьков, 1979.
18. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Под ред. З.М. Фаткудинова. 4-е изд., доп. и перераб. М.: Юстицинформ, 2011.

19. Гражданский процесс. Хрестоматия. / Под ред. М.К. Треушникова. М.: Городец, 2005.
20. Гришаев, С.П. Защита прав потребителей. М.: Городец, 2005.
21. Гукасян, Р.Е. Проблема интереса в советском гражданском процессуальном праве. Саратов. 1970.
22. Данилишев, Р.А. Актуальные вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) // «Арбитражный и гражданский процесс». 2016. № 5. С.23.
23. Джалилов, Д.Р. системные аспекты проблемы соотношения материального и процессуального права // Вопросы развития и защиты прав граждан. Межвузовский тематический сборник. Калинин, 1977.
24. Зуйкова, Н. В. Публичный договор. Саратов. 1970.
25. Корнилов, Э.Г. Гражданско – процессуальные проблемы защиты прав потребителей // Хозяйство и право. 1999. № 11. С. 49-50.
26. Мельник, Н.И. Актуальные вопросы в судебной практике, связанные с деятельностью общественных объединений по защите прав потребителей // Судья. 2014. № 1. С. 36.
27. Садиков, И. Н. Хозяйственно-правовые отношения предприятий общественного питания. М., 1970.
28. Самсонова, М.В. Защита интересов в гражданском судопроизводстве (на примере дел о защите прав потребителей) // Законы России: опыт, анализ, практика. 2012. № 9. С. 46.
29. Сахнова, Т.В. Гражданское процессуальное право России: перспективы развития // Государство и право. 1999. № 12. С. 31-37.
30. Справочник по доказыванию в гражданском судопроизводстве / Под ред. И.В. Решетниковой. М.: Норма, 2005.
31. Хвоцинский, А. Публичный договор: защита частного интереса? // Бизнес-адвокат. 2000. № 9. С.22.29.
32. Хутиыз, М.Х. Общие положения гражданского процесса. Краснодар, 1986.

33. Чельшев, М.Ю., Валеев Д.Х. О совершенствовании судебного и внесудебного порядков защиты прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. № 5. С.34.

34. Чечот, Д.М. Избранные труды по гражданскому процессу. М., 2005.

35. Шакарян, М.С. Третьи лица, не заявляющие самостоятельных требований на предмет спора // Советская юстиция. 1966. № 19. С. 19-21.

36. Шакарян, М.С. Участие третьих лиц в советском гражданском процессе. М., 1990.

37. Шеменова, О.Н. Роль соглашений сторон в гражданском судопроизводстве. М.: Инфотропик Медиа, 2017.

#### Судебная практика

38. Апелляционное определение Московского городского суда от 26.04.2017 по делу № 33 – 15324/2017. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=RAMSMARB;n=1244852> (дата обращения: 4.06.2019).

39. Апелляционное определение Московского городского суда от 18.10.2016 по делу № 33 – 40745/2016 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1791240> (дата обращения: 4.06.2019).

40. Апелляционное определение Санкт – Петербургского городского суда от 18.01.2017 № 33 – 2124/2017 по делу N 2 – 4779/2016 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SARB;n=97465> (дата обращения: 24.06.2019).

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

ф/судья Красавина И.А.

гр. дело № 33 - 35274

### А П Е Л Л Я Ц И О Н Н О Е      О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

30 сентября 2015 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда  
в составе председательствующего Расторгуевой Н.С.

судей Зениной Л.С., Малыхиной Н.В.

при секретаре Кожбаковой И.М.

рассмотрев в открытом судебном заседании по докладу судьи  
Малыхиной Н.В.

дело по апелляционной жалобе ЗАО «Т и К Продукты» на решение  
Кунцевского районного суда г. Москвы от 24 июня 2015 года, которым  
постановлено:

Признать противоправным бездействие ЗАО «Т и К Продукты».

Обязать ЗАО «Т и К Продукты» устранить нарушения п. 2 ст. 10 Закона  
РФ « О защите прав потребителей », п. 19 Правил продажи отдельных видов  
товаров, а именно: обеспечить наличие единообразных и четко оформленных  
ценников на реализуемую в магазинах ЗАО «Т и К Продукты» продукцию, с  
указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или  
единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати  
организации, даты оформления ценника.

Обязать ЗАО «Т и К Продукты» устранить нарушения ст. 4 Закона РФ «О  
защите прав потребителей», п. 33 Правил продажи отдельных товаров, а  
именно: до подачи товара в торговые залы магазинов ЗАО «Т и К Продукты»

производить проверку качества товаров (по внешним признакам), осуществлять отбраковку и сортировку товаров,

## У С Т А Н О В И Л А

Истец Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве, действуя в интересах неопределенного круга лиц, обратился в суд с иском к ответчику ЗАО «Т и К Продукты» о признании противоправным бездействие, которое нарушает права неопределенного круга потребителей, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи отдельных видов товаров, об обязанности устранить нарушения п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 19 Правил продажи отдельных видов товаров, ссылаясь в обоснование заявленных требований на то, что при проведении внеплановых проверок магазинов ответчика 07.08.2014 г., 11.09.2014 г., 10.10.2014 г., 20.01.2015 г., 04.03.2015 г., 27.03.2015 г., 09.04.2015 г., 16.10.2014 г., 28.10.2014 г., 12.11.2014 г., 20.01.2015 г., были обнаружены нарушения установленных правил продажи отдельных видов товаров, в частности, в торговом зале магазина не были оформлены ценники на ряд продуктов, обнаружено отсутствие единообразных и четко оформленных ценников, до подачи товара в торговых зал не осуществлялась проверка качества товаров по внешним признаками (отбраковка и сортировка товара), и поскольку указанное бездействие ответчика нарушает права неопределенного круга потребителей, то истец просил суд обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемую в магазинах ЗАО «Т и К Продукты» продукцию, с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника, обязанности устранить допущенные нарушения ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 33 Правил продажи отдельных товаров, в частности, до подачи товара в торговые залы

магазинов ЗАО «Т и К Продукты» производить проверку качества товаров (по внешним признакам), осуществлять отбраковку и сортировку товаров.

Представитель истца Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве в суде первой инстанции исковые требования по основаниям, изложенным в исковом заявлении, поддержал в полном объеме, и просил иск удовлетворить.

Представитель ответчика ЗАО «Т и К Продукты» в суде исковые требования не признал, по основаниям, изложенным в письменном отзыве на исковое заявление.

Судом было постановлено вышеуказанное решение, об отмене которого просит ЗАО «Т и К Продукты» по доводам апелляционной жалобы, как незаконного.

Проверив материалы дела, выслушав объяснения представителя ответчика ЗАО «Т и К Продукты» - Баклыгина А.А. (по доверенности от 03.07.2015 г.), представителя истца Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве - Музраевой А.В. (по доверенности от 05.02.2015 г.), обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия приходит к выводу о том, что решение суда постановлено в соответствии с фактическими обстоятельствами и материалами дела, требованиями закона, ст. ст. 4, 10, 40 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 56, 60, 67 ГПК РФ, и отмене не подлежит, по следующим основаниям.

В силу ст. ст. 4, 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской

Федерации.

В соответствии со ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах) (п. 1).

Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации (п. 2).

В силу ч. 1 ст. 46 вышеуказанного Закона РФ «О защите прав потребителей», общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга лиц потребителей.

В соответствии с п. 19 «Правил продажи отдельных видов товаров» продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

Согласно п. 33 «Правил продажи отдельных видов товаров» товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец обязан также произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

Как было установлено судом первой инстанции, и подтверждается материалами дела, при проведении внеплановых проверок магазинов ЗАО «Т и К Продукты», которые имели место 07.08.2014 г., 11.09.2014 г., 10.10.2014 г., 20.01.2015 г., 04.03.2015 г., 27.03.2015 г., 09.04.2015 г., 16.10.2014 г., 28.10.2014 г., 12.11.2014 г., 20.01.2015 г., расположенных по адресу: \*\*\*, были выявлены нарушения установленных правил продажи отдельных видов товаров, в частности, в торговых залах магазинов не были оформлены ценники на ряд продуктов, обнаружено отсутствие единообразных и четко оформленных ценников, до подачи товара в торговых зал не осуществлялась проверка качества товаров по внешним признаками (отбраковка и сортировка товара).

По результатам проведенных мероприятий, Территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве в ЦАО было вынесено постановление № 23-01645 от 21 августа 2014 г., которым директору магазина ЗАО «Тик Продукты» (Покровка, 43 М1 83) было назначено административное наказание в виде штрафа в размере \*\*\* руб. за нарушение правил продажи отдельных видов товаров, а именно: в торговом зале не были оформлены ценники на продукты питания: томаты черри красные в упаковке, грибы «Вешенки», авокадо, морковь соломка в упаковке, салат рукола в упаковке (л.д. 41).

Постановлением № 23-01722 от 25.09.2014 г. Территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве в ЦАО было назначено административное наказание директору магазина ЗАО «Тик Продукты» (Ананьевский пер.) в виде штрафа в размере 3 000 руб. за нарушение правил продажи отдельных видов товаров, а именно: за отсутствие единообразных и четко оформленных ценников на 2 наименования кондитерских изделий и 9 наименований молочных продуктов (л.д. 42).

Постановлением № 23-02075 от 25.09.2014 г. Территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав

потребителей и благополучия человека по городу Москве в ЦАО было назначено административное наказание юридическому лицу ЗАО «Тик Продукты» (\*\*\*) в виде штрафа в размере \*\*\* руб. за нарушение правил продажи отдельных видов товаров, а именно: за отсутствие ценников на 2 наименования молочной продукции (л.д. 43).

Постановлением № 23-01722 от 25.09.2014 г. Территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве в ЦАО было назначено административное наказание директору магазина ЗАО «Тик Продукты» в виде штрафа в размере \*\*\* руб. за нарушение правил продажи отдельных видов товаров, а именно: за отсутствие единообразных и четко оформленных ценников на 2 молочной продукции (л.д. 42).

Согласно Постановлениям № 23-02097 от 28.10.2014 г., № 23-02173 от 11.11.2014 г., № 23-02319 от 27.11.2014 г., № 23-00119 от 27.01.2015 г., № 23-0065 от 09.04.2015 г., № 23-00606 от 09.04.2015 г., № 23-00771 от 05.05.2015 г. Территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве в ЦАО были назначены административные наказания директорам сети магазинов ЗАО «Тик Продукты» в виде штрафа в размере \*\*\* руб. за нарушение правил продажи отдельных видов товаров, а именно: за отсутствие ценников на отдельные виды товаров, отсутствие проверки качества товаров (л.д. 46 - 48, 51-53).

Разрешая заявленные в суд требования, оценив в совокупности представленные сторонами доказательства по делу, и установленные фактические обстоятельства, суд первой инстанции правильно руководствовался положениями вышеуказанных норм материального права, и установил доказанными факты нарушения ответчиком «Правил продажи отдельных видов товаров» и Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

При этом, судом первой инстанции была дана надлежащая правовая

оценка доводу ответчика, указывающим на отсутствие у истца прав и полномочий на предъявления данного иска в защиту неопределенного круга потребителей, который суд обоснованно признал не состоятельным и не основанным на требованиях закона, поскольку в соответствии с п. 7 ч. 4 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» обращаться в суд с заявлениями о защите прав потребителей, законных интересов неограниченного круга потребителей имеют право должностные лица органа государственного надзора. При этом, в соответствии с постановлением Правительства РФ № 322 от 30.06.2004 г., таким органом государственного надзора является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Судебная коллегия также соглашается с выводом суда первой инстанции о том, что в нарушении требований положений ст. ст. 56, 60 ГПК РФ, ответчиком не было представлено суду объективных данных, а также допустимых доказательств, свидетельствующих об осуществлении реализации пищевых продуктов в соответствии с требованиями законодательства о защите прав потребителей и «Правил продажи отдельных видов товаров».

Таким образом, судебная коллегия полагает, что решение суда не противоречит собранным по делу доказательствам и требованиям закона, и что суд обоснованно удовлетворил иски, которые основаны на установленных обстоятельствах дела, полном и всестороннем исследовании собранных по делу доказательств и нормах материального и процессуального права.

В соответствии со ст. 327.1 ГПК РФ, суд апелляционной инстанции рассматривает дело в пределах доводов, изложенных в апелляционной жалобе ЗАО «Тик Продукты».

Довод апелляционной жалобы ЗАО «Тик Продукты» о том, что суд первой инстанции при рассмотрении дела нарушил нормы материального права, не полно и неправильно определил обстоятельства, имеющие значение для дела, судебная коллегия признает не состоятельным, поскольку решение

суда первой инстанции в соответствии с ч. 4 ст. 198 ГПК РФ полностью соответствует требованиям данной нормы процессуального права, основано на установленных судом фактических обстоятельствах дела, не противоречит имеющимся по делу доказательствам, которым дана надлежащая правовая оценка в их совокупности, и соответствует требованиям действующего законодательства, регулирующего правоотношения сторон, на нормы которого суд правомерно сослался.

Ссылка ответчика в апелляционной жалобе на отсутствие у истца права и полномочий на предъявления данного иска в защиту неопределенного круга потребителей, не может быть принята судебной коллегией во внимание, поскольку в соответствии с Положением об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве, утвержденного приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 22 июня 2012 г. № 643, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве, является территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, и Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве является надлежащим истцом по данному делу. Кроме того, данный довод был предметом исследования суда первой инстанции, по которому суд в решении уже высказал свое суждение.

Таким образом, довод апелляционной жалобы, указывающий на отсутствие у Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве полномочий для обращения в суд с заявленными по настоящему делу требованиями, основаны на неверном толковании норм материального права, и не могут служить основанием к отмене решения суда.

Вместе с тем, судебная коллегия отмечает, что вынесенные Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и

благополучия человека по городу Москве постановления о назначении административного наказания по факту выявленных нарушений, является для суда неоспоримым доказательством выявленных нарушений ответчиком законодательства о защите прав потребителей, поскольку истец является государственным контролирующим органом.

В целом, доводы апелляционной жалобы ответчика аналогичны его возражениям по иску, не влияют на правильность выводов суда и не содержат фактов, которые не были бы проверены и не учтены судом первой инстанции при рассмотрении дела по существу, и повлияли на обоснованность и законность принятого судебного решения по данному делу, в связи с чем, они не могут служить основанием для отмены решения суда.

При этом, судебная коллегия полагает, что суд первой инстанции всем представленным сторонами по делу доказательствам дал надлежащую правовую оценку по правилам ст. ст. 12, 67 ГПК РФ, результаты оценки доказательств нашли отражение в решении, в котором приведены мотивы, по которым одни доказательства были приняты как допустимые доказательства в обоснование выводов суда, а другие доказательства отвергнуты судом, а также указаны основания, по которым одним доказательствам было отдано предпочтение перед другими.

Другие доводы апелляционной жалобы не содержат каких-либо новых обстоятельств, которые не были бы предметом исследования суда первой инстанции или опровергали выводы судебного решения, направлены на иную оценку собранных по делу доказательств и на переоценку выводов суда, изложенных в решении, и не могут служить основанием к его отмене.

При таких обстоятельствах, судебная коллегия полагает, что судом первой инстанции были исследованы все значимые по делу обстоятельства и дана надлежащая оценка собранным по делу доказательствам. Суд с достаточной полнотой исследовал обстоятельства дела. Значимые по делу обстоятельства судом установлены правильно. Нарушений норм материального и процессуального закона коллегией не установлено, в связи с чем, оснований

для отмены решения суда не имеется.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 328 - 330 ГПК РФ, судебная коллегия,

**О П Р Е Д Е Л И Л А:**

Решение Кунцевского районного суда г. Москвы от 24 июня 2015 года оставить без изменения, апелляционную жалобу ЗАО «Т и К Продукты» без удовлетворения.

Решение

Именем Российской Федерации

01 ноября 2016 года Никулинский районный суд г. Москвы  
в составе судьи Самороковской Н.В.,  
при секретаре Карабиной И.Б.,  
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-  
8234/16

по иску Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты  
прав потребителей и благополучия человека по городу Москве в интересах  
Худякова М.Ю. к ООО «КВЕСТО» о взыскании неустойки, компенсации  
морального вреда, штрафа за отказ в добровольном порядке удовлетворить  
требования потребителя

Установил:

Заявитель Управление Федеральной службы по надзору в сфере  
защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве  
обратился в суд с уточненными исковыми требованиями в интересах истца  
Худякова М.Ю. к ответчику ООО «КВЕСТО» о взыскании неустойки за  
просрочку исполнения обязательств по договору на день вынесения решения  
суда, неустойки за неисполнение требований по претензии, взыскании  
компенсации морального вреда в размере \* руб., штрафа за отказ в  
добровольном порядке удовлетворить требования потребителя в размере 50%  
от суммы присужденной судом в пользу потребителя.

Свои исковые требования мотивировал тем, что: \*г. между Истцом  
Худяковым М.Ю. и Ответчиком ООО «КВЕСТО» был заключен Договор по

изготовлению, доставке и сборке мебели № \* (далее Договор). Согласно Договору и Спецификации, общая стоимость услуг составила \* руб.

Согласно п. 2.1 Договора Истец внес предоплату своевременно в размере \*рублей, что подтверждается приходным кассовым ордером № \* от \*г.

Согласно Договору и Спецификации срок исполнения работ составляет \* дня с момента предоплаты, то есть \*г. Ответчик на момент подачи искового заявления не исполнил свои обязательства по Договору.

Таким образом, просрочка по исполнению обязательств по Договору составила \* дней. Следовательно, \* % за каждый день просрочки от \* рубля, составляет \* руб.  $\times$  \* % = \* рублей  $\times$  \* дней = \* рублей.

В связи с просрочкой исполнения Договора Истцом в адрес Ответчика была написана претензия от \*г. о выполнении обязательств Ответчиком по Договору и выплате неустойки, данную претензию Ответчик получил \*г. Однако, на момент подачи искового заявления ответа на претензию от Ответчика не последовало.

Истцом были заявлены требования о выполнении обязательств и выплаты неустойки, в соответствии со ст. 22 Закона о защите прав потребителей, срок удовлетворения указанного требования составляет \* дней со дня предъявления соответствующего требования.

Поскольку, цена товара, указанная в Договоре, составляет \* рублей. Срок ответа по претензии истёк \*г., а просрочка составляет \* дня, неустойки, предусмотренная ст. 23 Закона о защите прав потребителей, составляет \* руб.  $\times$  \*% = \* рублей  $\times$  \* дня = \* рублей.

Истец просит взыскать с Ответчика взыскании неустойку за просрочку исполнения обязательств по договору в размере \*, неустойку за неисполнение требований по претензии в размере \*, взыскать компенсацию морального вреда в размере \* руб., штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя в размере 50% от суммы присужденной судом в пользу потребителя.

Свои требования основывает на ст. 13, 15, 22, 23, 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В судебное заседание представитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве в интересах Худякова М.Ю. – Дикий М.А. явился, заявленные исковые требования поддержал в полном объеме, просил иск удовлетворить согласно доводам, изложенным в исковом заявлении. Пояснил суду, что стоимость товара Истцом оплачена в полном объеме, ответчиком допущено нарушение сроков поставки мебели, кроме того, Ответчик не ответил на претензию, направленную в его адрес. Не возражал против рассмотрения дела в отсутствие не явившегося ответчика.

В судебное заседание Истец Худяков М.Ю. явился, заявленные исковые требования поддержал в полном объеме, просил иск удовлетворить, согласно доводам, изложенным в исковом заявлении. Не возражал против рассмотрения дела в отсутствие не явившегося ответчика.

В судебное заседание ответчик не явился, о месте и времени судебного разбирательства извещен надлежащим образом, о причинах неявки суду не сообщил, заявлений об отложении судебного разбирательства и возражений по иску суду не представил.

Суд, счел возможным рассматривать дело в отсутствие не явившегося ответчика, извещенного надлежащим образом о месте и времени судебного разбирательства, в порядке ст. 167 ГПК РФ.

Суд, выслушав представителя истца, истца, проверив письменные материалы дела, приходит к выводу, что заявленные исковые требования подлежат удовлетворению частично, по следующим основаниям:

Как установлено в судебном заседании и подтверждено материалами дела:

Подпунктом 7 пункта 4 ст. 40 и абзацем 1 статьи 46 Закона Российской Федерации №2300-1 от 07.12.1992 года «О защите прав потребителей» установлено, что орган государственного надзора вправе предъявлять иски в

суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

Пункт 1 ст. 40 Закона о защите прав потребителей предусматривает, что федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации №322 от 30.06.2004 года таким уполномоченным федеральным органом исполнительной власти является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Роспотребнадзор).

В соответствии с Положением об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве, утвержденного приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 22.06.2012 года № 643 (далее - Положение об Управлении), Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве (далее - Истец) является территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Пунктом 8.4.6. Положения предусмотрено полномочие Истца на обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей.

Данный иск подан в защиту нарушенных прав гражданина Худякова М.Ю. к ООО «КВЕСТО».

\*г. между Истцом Худяковым М.Ю. и Ответчиком ООО «КВЕСТО» был заключен Агентский договор № \* (л.д. 10-18).

Согласно пункту 1.1. условий договоров ответчик обязался по поручению истца и за его счет совершить юридические и иные действия от своего имени, в

том числе заключение сделок с третьими лицами, направленные на изготовление по индивидуальному заказу истца мебельных изделий торговой марки «Filippe Grandy», приобретение для истца предметов интерьера, аксессуаров, бытовой техники, выполнение для истца работ (оказание услуг) по доставке, погрузке-разгрузке, сборке приобретенного товара, иных работ (услуг).

Согласно пункту 2.1. Договора № \* от \*г. Ответчик обязался передать в адрес Истца, указанный в ст. 8 Договора (\*), в соответствии со спецификацией, согласно п. 1.2. Договора, в срок не позднее \* рабочих дней с даты подписания обеими Сторонами настоящего Договора и Приложений к нему, при этом исчисление сроков происходит с крайней (последней) даты любого из подписанных Приложений, согласно п. 1.2. настоящего Договора, а также совершения истцом \* % оплаты стоимости «Товара», указанной в Спецификации, если иное не согласовано Сторонами в настоящем Договоре.

\*г. Истец и Ответчик подписали договор и приложения к нему.

В силу п. 5.3. Договора в момент подписания сторонами спецификации истец обязан был оплатить не менее \*% от указанной в ней суммы.

Согласно приходному кассовому ордеру № \* от \*г. Истец произвел оплату Товара в размере \* руб. (л.д. 19).

Дата исчисления сроков по Договору № \* от \*г. в соответствии с п. 2.1. Договора, будет \*г., таким образом, согласно Договору и Спецификации срок выполнения работ с момента оплаты составляет – \*г.

Как установлено в судебном заседании, а кроме того подтверждается материалами дела, в нарушении принятых на себя обязательств по Договору Ответчик произвел доставку мебели \*г.

Истец просит взыскать с Ответчика неустойку, предусмотренную п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», на день вынесения решения суда.

В соответствии с п. 3 ст. 196 ГПК РФ, суд принимает решение по заявленным истцом требованиям.

В силу ст. ст. 309, 310 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона; односторонний отказ от исполнения обязательства не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Согласно требованию преамбулы Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Согласно п. 1 ст. 1005 ГК РФ, по агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала. По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки. По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала.

В соответствии с ч. 3 ст. 421 ГК РФ, стороны могут заключить договор, в котором содержатся элементы различных договоров, предусмотренных законом или иными правовыми актами (смешанный договор). К отношениям сторон по смешанному договору применяются в соответствующих частях правила о договорах, элементы которых содержатся в смешанном договоре, если иное не вытекает из соглашения сторон или существа смешанного договора.

По своей сути заключенный между сторонами договор является смешанным договором, поскольку включает в себя договор поставки мебели и договор оказания услуг (по сборке мебели).

В силу абз. 1 п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или

назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

В соответствии с п. 2.3. Договора ответчик обязался оказать услуги по сборке «Товара», а истец принять услуги по акту приема-передачи работ (далее по тексту также «Акт») в течение 10 (десяти) рабочих дней, следующих за истекшей датой передачи «Товара».

В связи с просрочкой исполнения Договора Истцом в адрес Ответчика была написана претензия от \*г. о выполнении обязательств Ответчиком по Договору и выплате неустойки, данную претензию Ответчик получил \*г.

Согласно Акту сдачи работ № \* от \*г. доставка мебели произведена Ответчиком только \* года, а фактическая сборка осуществлена \*г., в день окончательного расчета между сторонами, что подтверждается квитанцией к ПКО № \* от \*г. на сумму \* руб., и ПКО № \* от \*г. на сумму \* руб., таким образом, ответчиком допущена просрочка исполнения принятых на себя обязательств, срок которой составляет \* дней (начиная с \*г. (дата доставки) по \*г. (дата фактической сборки).

Таким образом, расчет неустойки составляет: \*

В силу ст. 67 ГПК РФ, суд критически относится к доводам истца, о том, что неустойка должна исчисляться по день вынесения решения суда, поскольку как установлено в судебном заседании, подтверждено материалами дела, а именно Актом сдачи работ № \* от \*г. сборка мебели произведена Ответчиком в полном объеме \* года, а также не оспорено самим истцом в ходе судебного разбирательства.

Кроме того, в соответствии с абз. 4 п. 5 ст.28 Закона «о защите прав потребителей» сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Поскольку Ответчик не выполнил принятых на себя обязательств, суд приходит к выводу, что требования о взыскании неустойки в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» обоснованы и подлежат удовлетворению, в связи с чем, суд взыскивает в пользу Истца Худякова М.Ю. неустойку в размере \* руб. (цена договора).

Истцом заявлены требования о взыскании неустойки, предусмотренной ст. 23 Закона «о защите прав потребителей», начиная с \*г. по \* года, поскольку в связи с неисполнением Ответчиком своих обязательств Истцом в адрес Ответчика \* года была направлена претензия с требованием выполнить принятые на себя обязательства, а также с требованием выплатить неустойку за нарушение обязательств.

Как установлено выше, \*г. между Истцом и Ответчиком ООО «КВЕСТО» был заключен Агентский договор № \*.

Согласно пункту 1.1. условий договоров ответчик обязался по поручению истца и за его счет совершить юридические и иные действия от своего имени, в том числе заключение сделок с третьими лицами, направленные на изготовление по индивидуальному заказу истца мебельных изделий торговой марки «Filippe Grandy», приобретение для истца предметов интерьера, аксессуаров, бытовой техники, выполнение для истца работ (оказание услуг) по доставке, погрузке-разгрузке, сборке приобретенного товара, иных работ (услуг).

Согласно пункту 2.1. Договора № \* от \*г. Ответчик обязался передать в адрес Истца, указанный в ст. 8 Договора (\*), в соответствии со спецификацией, согласно п. 1.2. Договора, в срок не позднее \* рабочих дней с даты подписания обеими Сторонами настоящего Договора и Приложений к нему, при этом

исчисление сроков происходит с крайней (последней) даты любого из подписанных Приложений, согласно п. 1.2. настоящего Договора, а также совершения истцом \* % оплаты стоимости «Товара», указанной в Спецификации, если иное не согласовано Сторонами в настоящем Договоре.

В связи с неисполнением Ответчиком своих обязательств Истцом в адрес Ответчика \* года была направлена претензия с требованием выполнить принятые на себя обязательства, а также с требованием выплатить неустойку за нарушение обязательств (л.д. 21-23).

Как установлено в судебном заседании, а кроме того подтверждается материалами дела, в нарушении принятых на себя обязательств по Договору Ответчик произвел доставку мебели \*г., сборку мебели \*г.

Таким образом, Истцом было заявлено требования о выполнении обязательств и выплаты неустойки и в соответствии со ст. 22 Закона РФ «о защите прав потребителей», срок удовлетворения указанного требования составляет \* дней со дня предъявления соответствующего требования.

Статья 23 Закона РФ «о защите прав потребителей» устанавливает ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя, а именно в соответствии с ч. 1 ст. 23 Закона, за нарушение предусмотренных ст. 22 Закона РФ «о защите прав потребителей» сроков, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортёром), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

Таким образом, неустойка составляет: \*

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, содержание которой следует рассматривать в контексте с положениями п. 3 ст. 123 Конституции РФ и ст. 12 ГПК РФ, закрепляющих принцип состязательности гражданского судопроизводства и принцип равноправия сторон, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Ответчиком, доказательств обратного суду не представлено.

Таким образом, суд взыскивает с Ответчика в пользу Истца неустойку за неисполнение требований по претензии в размере \*.

Истцом заявлены требования о взыскании компенсации морального вреда в размере \* руб., поскольку Ответчик не выполнил принятых на себя обязательств, в связи с чем Истец был вынужден обратиться в суд за защитой своих прав.

Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

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

Поскольку суд установил нарушение Ответчиком прав истца, то с Ответчика в его пользу подлежит взысканию компенсация морального вреда, которую суд определяет в размере \* рублей, с учетом степени вины причинителя вреда и обстоятельств данного дела.

Истцом заявлены требования о взыскании штрафа за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.

На основании ч. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф, в размере пятьдесят процентов от суммы присужденной судом в пользу потребителя.

Согласно п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом РФ «О защите прав потребителей», которые не были удовлетворены в добровольном порядке исполнителем, суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование.

По смыслу п.6 ст.13 Закона при определении размера штрафа должны учитываться все виды ответственности, которую исполнитель несет перед потребителем, в том числе суммы возмещения вреда (убытков), неустойки (пени) и компенсации морального вреда.

Таким образом, штраф составляет: \*

В соответствии со ст.103 ГПК РФ, издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований. В этом случае взысканные суммы зачисляются в доход бюджета, за счет средств которого они были возмещены, а государственная пошлина - в соответствующий бюджет согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации.

Таким образом, суд взыскивает с ответчика в доход бюджета города Москвы госпошлину в размере \*.

На основании изложенного и в соответствии со ст. ст. 309, 310, 314, 1105 ГК РФ, ст.ст. 13, 15, 23, 28 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст.ст. 12, 56, 67, 103, 194-198 ГПК РФ, суд

Решил:

Исковые требования Худякова М.Ю. к ООО «КВЕСТО» о взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя – удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «КВЕСТО» в пользу Худякова М.Ю. неустойку за просрочку исполнения обязательств по договору в размере \* руб., неустойку за неисполнение требований потребителя в размере \*., компенсацию морального вреда в размере \* руб., штрафа за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя в размере \*., а всего \*.

Взыскать с ООО «КВЕСТО» в доход бюджета города Москвы госпошлину в размере \*.

В иске Худякова М.Ю. к ООО «КВЕСТО» о взыскании неустойки, компенсации морального вреда, в большем размере – отказать.

Решение может быть обжаловано в Мосгорсуд в течение месяца со дня принятия судом решения в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы в Никулинский районный суд г. Москвы.