

УДК 347.451.031.3

**КОМПЛЕКС ПРАВОВЫХ ГАРАНТИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ**

**COMPLEX OF CONSUMER'S LEGAL WARRANTIES
WITH PURCHASE OF GOODS**

©*Солдаткина Р. Н.*,

*Национальный исследовательский Мордовский
государственный университет им. Н. П. Огарева,
г. Саранск, Россия, regina.soldat@mail.ru*

©*Soldatkina R.*,

*Ogarev Mordovia State University,
Saransk, Russia, regina.soldat@mail.ru*

Аннотация. Законодательство Российской Федерации, защищая права потребителей в отношениях купли-продажи, предоставило им целый комплекс правовых гарантий. В данной статье рассматриваются особенности содержания, реализации, механизма защиты, а также проблемные вопросы их применения, демонстрируется действие защитительных мер в судебной практике. Сделаны выводы о необходимости смены судебной практики, возможные лишь при однозначном формулировании новых рекомендаций на уровне закона или постановлений Пленума Верховного Суда РФ.

Abstract. The legislation of the Russian Federation, protecting the rights of consumers in the sale and purchase relationship, provided them with a whole range of legal guarantees. This article examines the specifics of the content, implementation, protection mechanism, as well as the problematic issues of their application, demonstrates the effect of protective measures in judicial practice. Conclusions are drawn on the need to change judicial practice, possible only with the unambiguous formulation of new recommendations at the level of law or decisions of the Plenum of the Supreme Court of the Russian Federation.

Ключевые слова: потребитель, товары, качество товаров, покупка, продавец, изготовитель, права, гарантии, способы защиты, неустойка, моральный вред, штраф, убытки.

Keywords: consumer, goods, quality of goods, purchase, seller, manufacturer, rights, guarantees, ways of protection, penalty, moral damage, fine, damages.

Потребитель как «слабая» сторона договора купли-продажи в рамках существования механизма, обеспеченного Федеральным законом от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) имеет реальную возможность защищать свои права как в судебном, так и во внесудебном порядке (1).

Отношения по защите прав потребителей исходят из предусмотренного законодательством комплекса прав потребителей на приобретение качественных товаров, безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение

информации о товарах и об их изготовителях (продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов.

Надлежащим качеством товара считается качество, соответствующее определенным критериям, установленным либо обязательными требованиями закона и иных нормативно-правовых актов, либо условиями договора, либо целями, для которых товар такого рода используется, либо целями, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, либо образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию. Иными словами, товар не должен иметь недостатки, в особенности существенные.

Однако обязанности продавца (изготовителя), отмечает В. Н. Ткачев передачей качественного товара не исчерпывается, для потребителя созданы гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии. Ими выступают срок службы – для товаров длительного использования (срок годности – для продуктов питания, парфюмерно-косметических товаров, медикаментов, товаров бытовой химии и т.п.), а также гарантийный срок. В течение данных сроков продавец (изготовитель) несет ответственность за товар, за его безопасность, обеспечивает возможность его использования путем производства ремонта и технического обслуживания [1, с. 25].

Необходимо понимать, что лишь на основе достоверной и полной информации покупатель может выбрать товар, обладающий необходимыми ему свойствами. Для создания представления о товаре, уровне его качества, покупатель имеет право получить сведения не только о самом товаре, но и о его изготовителе. Информация о товаре иногда может выступать для потребителя в виде инструкции к эксплуатации.

Но к большому сожалению, продавец (изготовитель) не всегда надлежащим образом выполняет свои обязательства по отношению к покупателям, в связи с чем зачастую нарушаются их права.

Говоря об ответственности за нарушение прав потребителей на приобретение качественных товаров, следует основываться на п. 1 ст. 18 Закона, согласно которому потребитель вправе по своему выбору потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;
2. соразмерного уменьшения покупной цены;
3. замены на товар аналогичной модели (марки, артикула);
4. замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
5. расторжения договора купли-продажи.

Однако, перечисленные права потребителя не абсолютны, они не должны удовлетворяться продавцом (изготовителем), если недостатки были заранее оговорены при заключении договора, требования предъявлены по истечению законных сроков или доказано, что недостатки возникли после передачи товара потребителю в результате нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы. В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров потребитель имеет право потребовать заменить товар на товар аналогичной модели, такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены и расторжения договора розничной купли-продажи только в случае наличия существенных недостатков. По товарам, на которые установлены сроки годности, потребитель вправе предъявлять по своему выбору два требования: о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы.

По мнению В. В. Богдан, к дополнительным способам защиты, предоставленным покупателю - физическому лицу при покупке товаров, относятся: требование о возмещении убытков; требование об уплате неустойки; требование о компенсации морального вреда. Именно данные гарантии потребителей вызывают наибольший интерес в связи с противоречиями в практике их реализации [2, с. 15].

И так, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Важно, что если потребитель обращается к продавцу, то он вправе при расторжении договора требовать возмещения всех возникших в связи с покупкой товара убытков, а если требование предъявляется изготовителю, потребитель вправе настаивать только на возврате стоимости товара (п. 3 ст. 18 Закона). При этом, бремя доказывания в возмещении убытков согласно Закону лежит на продавце (изготовителе, исполнителе).

Состав убытков, закрепленный в Гражданском кодексе РФ, предусматривает возмещение реального ущерба, который характеризуется (п. 2 ст. 15 ГК РФ) уменьшением наличного имущества как в действительности, так и в будущем, и упущенной выгоды, когда наличное имущество потерпевшей стороны не увеличивается, хотя могло бы, вследствие неисполнения договора. Таким образом, реальный ущерб включает в себя фактически произведенные лицом расходы на момент предъявления иска, расходы, которые лицу придется понести для восстановления нарушенного права, а также утрату и повреждение имущества [2, с. 16].

Наибольшие проблемы в судебной практике по делам о защите прав потребителей возникают в части понятия расходов, «которые лицо должно будет произвести для восстановления нарушенного права». Так, истица А. обратилась в суд с исковыми требованиями к ответчику Б. о расторжении договора купли-продажи мебели, взыскании денежных средств за некачественный товар, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф в размере 50% от присужденной суммы за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя, в ходе рассмотрения дела дополнив требования просьбой взыскать с ответчика стоимость проведенной по делу экспертизы и расходы за доставку и подъем мебели. В обоснование иска было указано, что после доставки мебели истица обнаружила на товаре недостатки, для устранения которых вызвала мастера, который установил дефект. В дальнейшем дефект все же продолжал мешать пользоваться диваном. Истица в досудебном порядке написала два заявления с просьбой вывезти мебель и вернуть денежные средства, но ее требования не были удовлетворены. Суд решил, что в соответствии со ст. 15 ГК РФ – лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков. Под убытками понимаются расходы лица, чьи права нарушены, произвел или должно будет произвести для восстановления нарушенного права и т. д. Таким образом, требования истца о взыскании с ответчика расходов по оценке качества мебели обоснованы и подлежат удовлетворению в полном объеме (2). В настоящее время большинство судей придерживается такой точки зрения.

Еще одной, не менее важной, гарантией потребителя, как нам кажется, является выплата продавцом неустойки в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки выполнения вышеназванных требований потребителя (ст. 23 Закона), что значительно превышает размеры неустоек, обычно взыскиваемых в сфере предпринимательских отношений. Требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению в добровольном порядке. В принципе, правовой характер неустойки выражен в том, что у потребителя не образуется имущественная выгода, при этом он является одной из сторон штрафных отношений, целью которых выступает побуждение продавца (изготовителя) к реализации законных или договорных прав потребителя. И поэтому, независимо от выплаты

неустойки продавец обязан выполнить обязательство и возместить убытки потребителя в полной мере.

Суд вправе по мотивированному ходатайству ответчика в случае, если размер неустойки явно несоразмерен причиненным последствиям, уменьшить ее независимо от того, является она законной или договорной (ст. 333 ГК РФ). Критериями для установления несоразмерности в каждом конкретном случае могут быть: чрезвычайно высокий процент неустойки, значительное превышение неустойкой размера убытков, кредитора, длительность неисполнения принятых обязательств. Доводы ответчика о невозможности исполнения обязательства вследствие тяжелого финансового положения, наличия задолженности перед другими кредиторами и т. п., по итогам исследованной практики, сами по себе не могут служить основанием для снижения неустойки. Определением Конституционного Суда РФ от 14 октября 2004 года №293-О установлено, что снижение размера неустойки выступает не только правом, но и обязанностью, предоставленной суду в целях защиты от злоупотребления правом свободного определения размера неустойки (3). Так, Центральный районный суд г. Тольятти с учетом обстоятельств дела, существа допущенного нарушения, периода просрочки должника, размера убытков, которые могут возникнуть вследствие неисполнения обязательств удовлетворил заявление представителя истца Шекуровой О. А. к АО «Русская Телефонная Компания» о применении положений ст. 333 ГК РФ при определении размера ответственности ответчика (4).

Отличительной особенностью потребительских правоотношений является предоставленная законодателем возможность покупателя требовать в судебном порядке компенсации морального вреда, к тому же, независимо от наличия вины продавца и договорных отношений потерпевшего с причинителем вреда. Пунктом 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» даны разъяснения, согласно которым, при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя (5). Размер морального вреда определяется судом с учетом всех обстоятельств дела, а также требований разумности и справедливости, именно поэтому большинство ученых считает, что использование данного способа защиты возможно только в судебном порядке.

Возмещение морального вреда – достаточно эффективный способ защиты гражданских прав: суды крайне редко отказывают в компенсации морального вреда. Но все же, требование о разумности и справедливости при установлении размере взыскиваемого морального вреда, как правило, не соблюдается и на практике приводит к уменьшению судом заявленного истцом размера морального вреда до минимальных величин. Подтверждением тому являются следующее судебное решение. Истица обратилась в суд с иском, в котором наряду с расторжением договора розничной купли-продажи с ООО «Рандеву», взысканием с ответчика стоимости некачественной сумки 3290,00 рублей, стоимостью полупальто в размере 170 000,00 рублей, неустойки и т. д. требовала компенсацию морального вреда в размере 10 000,00 рублей. Однако Кировский районный суд г. Уфы удовлетворил просьбу истицы о возмещении морального вреда лишь в части, а именно сократив размер суммы неустойки до 3000,00 рублей (6).

Но законодатель не остановился на данных правомочиях для потребителя, наряду с ними, согласно п. 6 ст. 13 Закона, судебным органом подлежит взысканию штраф вне зависимости от того, было ли указанное требование представлено суду (абз. 1 п. 46 постановления №17). Суды прямо указывают на собственную обязанность взыскивать штраф

в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, во всех случаях удовлетворений иска.

Законом предусмотрено освобождение покупателей от выплаты пошлины по искам о защите прав потребителей, однако, это зачастую выступает основанием к подаче необоснованных исков. Примечательно, что встречный иск о возмещении убытков, связанных с участием в рассмотрении необоснованного иска, облагается пошлиной на общих основаниях, кроме того, он должен быть подан до вынесения решения по основному делу, а это объективно представляется почти невозможным. Чуть более действенным механизмом защиты от недобросовестных потребителей, на наш взгляд, является заявление ответчиком требования о компенсации за фактическую потерю времени, при том, что ответчик докажет недобросовестность истца, а также убытки из-за потери времени, что часто бывает затруднительно.

Безусловно, законодателем предусмотрен широкий круг прав, гарантий и способов защиты потребителя как слабой стороны при покупке различных товаров. Однако реализация некоторых из них, в связи с отсутствием конкретных критериев и методик, как мы уже заметили, носит неопределенный характер, поэтому выступает основанием для различной правоприменительной практики. Часто данная «неурегированность» достигает обратной цели законодательства о защите прав потребителей, а именно злоупотреблений с их стороны и, тем самым, ущемления прав продавцов (изготовителей). В итоге, насущным становится вопрос о необходимости более детальной регламентации, будь то на уровне закона или Постановлений Пленума Верховного суда РФ, всего комплекса защитительных мер потребителя – покупателя.

Источники:

(1). О защите прав потребителей: федеральный закон от 07 февраля 1992г. №2300-1 (ред. от 01.05.2017) // Собрание законодательства РФ. 1996. №3. ст. 140.

(2). Решение №2-3577/2017 2-3577/2017~М-2924/2017 М-2924/2017 от 18 июля 2017 г. по делу №2-3577/2017 // Архив Промышленного районного суда г. Самары.

(3). Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы ООО Телекомпания «Игра» на нарушение конституционных прав и свобод частью первой статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации: определение Конституционного Суда РФ от 14 октября 2004 г. №293-О// Режим доступа: [<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/1677710/>]

(4). Решение №2-2755/2017 2-2755/2017~М-2117/2017 М-2117/2017 от 18 июля 2017 г. по делу №2-2755/2017 // Архив Центрального районного суда г. Тольятти.

5. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. №17 // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. №9.

6. Решение №2-4094/2017 2-4094/2017~М-3513/2017 4094/2017 М-3513/2017 от 19 июля 2017 г. по делу №2-4094/2017 // Архив Кировского районного суда г. Уфы.

Список литературы:

1. Защита прав потребителей в Российской Федерации: учебное пособие. М.: Городец, 2005. 256 с.

2. Богдан В. В. Права потребителей: понятие, виды, общая характеристика // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: История и право. 2012. №2-2. С. 14-20.

References:

1. Zashchita prav potrebitelei v Rossiiskoi Federatsii: uchebnoe posobie. Moscow, Gorodets, 2005, 256. (in Russian)
2. Bogdan, V. V. (2012). Prava potrebitelei: ponyatie, vidy, obshchaya kharakteristika. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Istoriya i pravo*, (2-2), 14-20. (in Russian)

*Работа поступила
в редакцию 23.12.2017 г.*

*Принята к публикации
26.12.2017 г.*

Ссылка для цитирования:

Солдаткина Р. Н. Комплекс правовых гарантий потребителей при покупке товаров // Бюллетень науки и практики. Электрон. журн. 2018. Т. 4. №1. С. 291-296. Режим доступа: <http://www.bulletennauki.com/soldatkina-r-n> (дата обращения 15.01.2018).

Cite as (APA):

Soldatkina, R. (2018). Complex of consumer's legal warranties with purchase of goods. *Bulletin of Science and Practice*, 4, (1), 291-296