

ДОКЛАД
Председателя Верховного Суда Российской Федерации
Вячеслава Михайловича Лебедева
на Форуме Председателей верховных судов стран БРИКС
«Защита прав потребителей в современных экономических условиях»
8 сентября 2020 г.

Обсуждаемая тема затрагивает все мировое сообщество, поскольку каждый человек, приобретая товары и услуги для личных или семейных нужд, становится потребителем.

Судебная защита прав потребителей имеет важное социальное значение, особенно в непростой санитарно-эпидемиологической обстановке, когда граждане должны быть своевременно обеспечены товарами и услугами надлежащего качества.

В этом году исполнилось 35 лет первому международно-правовому акту в сфере защиты прав потребителей – Руководящим принципам для защиты интересов потребителей, которые были единогласно одобрены Генеральной Ассамблеей ООН 9 апреля 1985 г.

С учетом социально-экономических изменений обновленная редакция Руководящих принципов была одобрена 22 декабря 2015 г.

Положения о защите прав потребителей содержатся в международных договорах, участником которых является РФ, включая Конвенцию для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок от 28 мая 1989 г., Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств-участников СНГ в области защиты прав потребителей от 25 января 2000 г. и Договор о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г.

В составе Евразийского экономического союза образован Консультативный комитет по вопросам защиты прав потребителей, а в составе СНГ – Консультативный совет по защите прав потребителей.

Важное значение для унификации национальных подходов к защите прав потребителей имеет работа Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД).

В соответствии с положениями международно-правовых актов в РФ гарантируются и защищаются права потребителей на приобретение товаров, работ и услуг надлежащего качества, их безопасность для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды, на получение необходимой и достоверной информации, просвещение в области защиты прав потребителей, государственную и общественную защиту этих прав, на объединение потребителей в добровольные общественные организации.

Защита прав потребителей в РФ предусмотрена в гражданском, административном и уголовном законодательстве.

Основным актом гражданского законодательства в этой сфере является Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г., в соответствии с которым потребителем является 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

В целях гармонизации правового регулирования в статье 1 Закона предусмотрено, что подзаконные акты в сфере защиты прав потребителей должны соответствовать законодательству, при этом Правительство РФ не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Со дня принятия Закона о защите прав потребителей в него 29 раз вносились изменения, обеспечивающие модернизацию его положений.

Верховный Суд РФ уделяет повышенное внимание судебной практике по делам о защите прав потребителей.

Пленум Верховного Суда РФ принял 25 постановлений, содержащих более 400 правовых позиций по вопросам рассмотрения этой категории дел.

Президиум Верховного Суда РФ 47 раз обращался к вопросам защиты прав потребителей и утвердил Обзоры, содержащие свыше 200 правовых позиций в этой сфере, включая Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг (утвержден

27 сентября 2017 г.), Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанных с реализацией товаров и услуг (утвержден 17 октября 2018 г.) и другие.

Обращение в суд является востребованным, эффективным и доступным способом защиты прав потребителей: в 2019 г. судами РФ рассмотрены 428,8 тыс. дел о защите прав потребителей, при этом требования потребителей удовлетворены по 85% дел (363,1 тыс.).

За прошедшие 10 лет количество ежегодно поступающих в суды дел этой категории увеличилось на 50% (с 286,6 тыс. дел в 2010 г.).

В пользу граждан-потребителей в 2019 г. присуждено свыше 53 млрд. руб. – за прошедшие 10 лет эта сумма возросла более, чем в два раза (в 2010 г. в пользу потребителей было присуждено 23 млрд. руб.).

Споры с участием потребителей рассматриваются судами РФ с высоким качеством и в основном разумные сроки: стабильность судебных актов по делам этой категории составляет 96%, при этом 95% дел рассмотрены с соблюдением процессуальных сроков.

Особенность правоотношений с участием потребителей состоит в том, что применение к ним общих положений гражданского законодательства без учета специального правового регулирования может повлечь ущемление прав граждан.

К числу основных принципов гражданского законодательства, предусмотренных в статье 1 ГК РФ, отнесен принцип свободы договора, в соответствии с которыми граждане и организации свободны в определении условий договора.

Однако гражданин, вступающий в правоотношения с поставщиками товаров и услуг, банками и страховыми компаниями, которые обладают крупными экономическими и организационными ресурсами, является более слабой стороной.

Потребитель не принимает участия в определении условий договоров розничной купли-продажи, банковского вклада, потребительского кредита, страхования, не имеет реальной возможности влиять на содержание этих договоров, так как типовые положения о правах и обязанностях сторон

договоров определяются в одностороннем порядке коммерческими организациями.

В Руководящих принципах для защиты интересов потребителей справедливо указано, что «потребители зачастую находятся в неравном положении с точки зрения материального достатка, уровня образования и переговорных возможностей».

В этой связи законодательство РФ предусматривает дополнительные императивные требования к договорам с участием потребителей, которые исключают навязывание потребителям явно обременительных условий, предоставляют им дополнительные возможности для защиты нарушенных прав и законных интересов.

К их числу относятся право потребителя обратиться с иском о возмещении вреда не только к продавцу, но и к изготовителю товара, которые обязаны возместить причиненный потребителю имущественный вред, компенсировать моральный вред, выплатить неустойку и штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке.

В соответствии с правовой позицией Верховного Суда РФ исполнение ответчиком обязательств перед потребителем после предъявления иска в суд не освобождает его от уплаты штрафа, так как наличие судебного спора указывает на несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований гражданина.

При этом штраф подлежит взысканию в пользу потребителя независимо от того, заявлялось ли такое требование истцом. Отсутствие в решении суда указания на взыскание штрафа является основанием для пересмотра судебного акта в апелляционном и кассационном порядке.

Пленум Верховного Суда РФ разъяснил, что положения гражданского законодательства, предоставляющие суду право уменьшить неустойку и штраф, по делам о защите прав потребителей могут применяться только в исключительных случаях, когда ответчиком представлены доказательства их явной несоразмерности последствиям нарушения обязательства.

Потребители освобождаются от преддоговорной ответственности, то есть от обязанности возместить убытки, причиненные недобросовестными действиями при переговорах о заключении договора.

В условиях пандемии важное значение для доступа граждан-потребителей к правосудию имеют правовые позиции, изложенные в Обзорах по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19), утвержденных Президиумом Верховного Суда РФ 21 апреля и 30 апреля 2020 г.

В Обзорах обращено внимание судов на то, что сроки совершения процессуальных действий, пропущенные в связи с мерами по противодействию распространению коронавирусной инфекции (ограничение свободного перемещения граждан, их нахождения в общественных местах, государственных и иных учреждениях) подлежат восстановлению в соответствии с процессуальным законодательством.

Отсутствие у гражданина возможности своевременно обратиться в суд с иском также является основанием для восстановления срока исковой давности.

Эти разъяснения исключают возможность отказа в судебной защите прав потребителей по формальным основаниям. В целях повышения доступности правосудия гражданам-потребителям предоставлено право по своему выбору предъявить иск в суд по месту своего жительства, по месту заключения или исполнения договора либо по месту нахождения ответчика.

Право обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей, в том числе групп потребителей и неопределенного круга потребителей, в РФ предоставлено не только уполномоченным государственным органам, но и общественным объединениям потребителей, их ассоциациям и союзам.

По этой категории требований половина от суммы штрафа, присужденного в пользу потребителя, подлежит перечислению общественной организации, обратившейся в суд с иском.

Тем самым реализуются международно-правовые положения, предусматривающие право потребителей на объединение в общественные организации, общественную и государственную защиту их прав.

С 1 октября 2019 г. ГПК РФ предусматривает возможность предъявления гражданином иска в защиту прав и законных интересов группы лиц (коллективного иска), в том числе в связи с нарушением законодательства о защите прав потребителей.

В последние годы Верховным Судом РФ проведена большая работа по укреплению гарантий защиты прав потребителей.

Важное значение для защиты прав граждан в страховой и кредитной сферах имеет правовая позиция Верховного Суда РФ, в соответствии с которой Закон о защите прав потребителей применяется не только к товарам и услугам бытового характера, но и к финансовым услугам.

Это разъяснение высшей судебной инстанции позволяет гражданам-страхователям, вкладчикам, заемщикам и иным потребителям при нарушении их прав и законных интересов требовать не только возмещения убытков, но и взыскания неустойки, штрафа и компенсации морального вреда в соответствии с Законом о защите прав потребителей.

В настоящее время большинство дел о защите прав потребителей составляют споры, связанные с оказанием финансовых услуг (246,6 тыс. дел или 58%). По этой категории дел удовлетворены 86% требований.

Одним из последствий применения судами РФ законодательства о защите прав потребителей к банковским и страховым услугам стал запрет навязывания гражданам дополнительных платных услуг – например, Верховный Суд РФ разъяснил, что подключение заемщика к программе страхования жизни и здоровья не может являться обязательным условием предоставления потребительского кредита.

При подключении заемщика к такой программе банк обязан довести до его сведения информацию не только о характере оказываемых страховых услуг и порядке их оплаты, но и о праве заемщика на отказ от участия в программе. При неисполнении этой обязанности потребитель вправе отказаться от страховой услуги и потребовать возмещения убытков.

В современных экономических условиях особое значение имеет поддержка потребителей финансовых услуг, находящихся в сложном материальном положении.

В этой связи, признавая и защищая принцип надлежащего исполнения обязательств, суды РФ руководствуются требованиями справедливости и разумности гражданско-правовой ответственности потребителей.

В соответствии с правовой позицией Верховного Суда РФ гражданин-потребитель вправе предъявить к банку исковые требования об уменьшении суммы неустойки по кредитному договору при ее несоразмерности последствиям просрочки оплаты кредита.

Отсутствие у должника необходимых денежных средств по общему правилу не является основанием для освобождения от ответственности за неисполнение обязательств.

Вместе с тем Верховный Суд РФ разъяснил, что в условиях противодействия распространению коронавирусной инфекции отсутствие у гражданина-заемщика денежных средств, вызванное ограничительными мерами, может быть признано обстоятельством непреодолимой силы и основанием для освобождения от ответственности.

Постановления Пленума Верховного Суда РФ предусматривают применение законодательства о защите прав потребителей также к правоотношениям в сфере энергоснабжения, связи, долевого строительства, медицинским, коммунальным, риэлторским, туристическим и иным услугам.

При этом Верховный Суд РФ неоднократно обращал внимание на недопустимость формального подхода к рассмотрению споров с участием потребителей, активную роль суда по этой категории дел, необходимость по инициативе суда ставить на обсуждение сторон вопрос о соответствии их действий требованиям добросовестности, которые в равной мере распространяются не только на поставщиков товаров и услуг, но и на потребителей.

В частности, не подлежат судебной защите права потребителя, который в целях взыскания неустойки и штрафа умышленно препятствовал добровольному удовлетворению его требований.

Бремя доказывания таких злоупотреблений, допущенных потребителем, возлагается на ответчика.

Широкое распространение в современном мире получила покупка гражданами товаров и услуг в сети «Интернет».

В этой связи в РФ предусмотрены требования к продаже товаров дистанционным способом, включая расширенный перечень сведений, которые должны быть предоставлены потребителю, и право потребителя отказаться от товара в любое время до его передачи и в течение семи дней после такой передачи.

В целях защиты прав граждан РФ, приобретающих товары и услуги на Интернет-сайтах, зарегистрированных в иностранных государствах и ориентированных на российских потребителей, Пленум Верховного Суда разъяснил, что к соответствующим правоотношениям применяется законодательство РФ о защите прав потребителей.

Сайт в сети «Интернет» может рассматриваться как ориентированный на российских потребителей, если одним из его языков является русский язык, цены приведены в российских рублях, указаны контактные телефоны с российскими кодами или имеются другие аналогичные доказательства (например, владелец сайта заказывал услуги, направленные на повышение цитируемости его сайта у российских пользователей сети «Интернет»).

В сфере пассажирских перевозок граждане активно пользуются услугами агрегаторов, выступающих посредниками между пассажирами и перевозчиками.

Руководствуясь повышенными стандартами защиты прав потребителей, Верховный Суд указал, что ответственность за причиненный пассажиру вред может быть возложена не только на перевозчика, но и на агрегатор, если из обстоятельств заключения договора у добросовестного потребителя

могло сложиться мнение, что договор перевозки заключается непосредственно с агрегатором.

Электронные ресурсы, включая мобильные приложения, в настоящее время активно используются потребителями во взаимоотношениях с кредитными организациями в целях осуществления переводов денежных средств.

Дистанционное банковское обслуживание требует надлежащей идентификации гражданина во избежание несанкционированного списания денежных средств посторонними лицами.

В этой связи Верховный Суд РФ разъяснил, что оператор мобильной связи несет ответственность за неправомерную выдачу дубликата сим-карты с номером абонента другому лицу и получение таким лицом доступа к банковским счетам гражданина.

В юридической науке второй половины XX века получила распространение концепция «конечного потребителя», в соответствии с которой правовые гарантии, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей, должны предоставляться тем гражданам, которые приобретают товары и услуги для их окончательного потребления и вывода из имущественного оборота.

В современных экономических условиях такой подход не может быть поддержан, так как после приобретения товаров или услуг потребитель не обязан выводить их из имущественного оборота – права в отношении товара или услуги могут перейти к другому гражданину на основании договора или в порядке наследования.

В этой связи важное значение имеет правовая позиция Верховного Суда РФ, в соответствии с которой гарантии, предусмотренные Законом о защите прав потребителей, предоставляются не только первому приобретателю товара или услуги, но и его наследникам, а также иным лицам, которые впоследствии на законных основаниях приобрели право на товар или услугу.

В РФ договоры с участием потребителей являются публичными, в связи с чем участник предпринимательской деятельности не вправе

произвольно отказать потребителю в заключении договора, оказывать предпочтение одним потребителям перед другими.

Такое ограничение принципа свободы договора необходимо в целях защиты потребителей от дискриминации и злоупотреблений, учитывая, что поставщики в силу характера своей деятельности обязаны продавать товары, выполнять работы или услуги в отношении каждого, кто к ним обратится.

Пленум Верховного Суд РФ разъяснил, что условия продажи товаров и оказания услуг потребителям могут различаться только исходя из объективных критериев – например, могут быть предусмотрены льготные условия для учащихся, пенсионеров, многодетных семей.

Предусмотренное ГК РФ право на односторонний отказ от некоторых видов договоров (например, право в любой момент отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг) в правоотношениях с участием потребителей применяется судами с учетом повышенной защиты граждан, в связи с чем право на такой отказ предоставляется только потребителю.

Поставщик товаров или услуг вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора только в связи с существенными нарушениями этого договора, допущенными потребителем.

Приоритетная защита интересов потребителей в РФ проявляется в том числе при толковании судами условий договоров: в соответствии с правовой позицией Верховного Суда РФ при наличии сомнений относительно толкования условий договора и невозможности установить действительную общую волю сторон должно применяться толкование, наиболее благоприятное для потребителя.

В этой правовой позиции реализован известный еще римскому праву принцип *contra proferentem* (толкование против автора проекта), в соответствии с которым при неясности условий договора их следует толковать против интересов того лица, которое подготовило проект договора.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законом, являются ничтожными и не применяются судами.

В РФ расширяется сфера применения досудебного порядка урегулирования споров с участием потребителей.

С 1 июня 2019 г. требования граждан в сфере страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств рассматриваются в досудебном порядке Уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, а с 28 ноября 2019 г. в этой процедуре рассматриваются все страховые споры с участием граждан, в связи с чем количество дел этой категории сократилось в 2019 г. на 40%.

С 1 января 2021 г. Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг будет рассматривать требования граждан к кредитным организациям.

При несогласии с решением Уполномоченного потребитель вправе обратиться в суд в течение 30 дней со дня принятия этого решения, а финансовая организация – в течение 10 дней.

Досудебному урегулированию споров способствует также обязательный претензионный порядок предъявления требований в сфере перевозок, связи и туристических услуг, в соответствии с которым перед обращением в суд гражданин обязан направить поставщику услуги досудебную претензию, на рассмотрение которой в сфере связи и перевозок отводятся 30 дней, а в сфере туристических услуг – 10 дней.

Предотвращение нарушений прав потребителей обеспечивается их административно-правовой и уголовно-правовой охраной.

Кодекс РФ об административных правонарушениях предусматривает ответственность в том числе за обман потребителей, нарушение прав потребителей на получение информации о товаре, работе или услуге, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя.

В связи с правовой позицией Верховного Суда РФ о применении законодательства о защите прав потребителей не только к бытовым, но и к

финансовым услугам, была расширена сфера применения административной ответственности за нарушение прав потребителей.

Верховный Суд РФ разъяснил, что включение в кредитные договоры с гражданами условий, ущемляющих права потребителя (например, о праве банка в одностороннем порядке менять условия обслуживания гражданина) является основанием для привлечения кредитной организации к административной ответственности.

Уголовная ответственность предусмотрена за производство, хранение, перевозку либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности (статья 238 УК РФ): в 2019 г. за эти преступления осуждены 2,2 тыс. лиц.

Таким образом, в РФ обеспечиваются эффективная защита прав потребителей и единообразие судебной практики по этой категории дел. Верховный Суд РФ продолжит работу по разъяснению положений законодательства о защите прав потребителей, укреплению правовых гарантий законности на рынке товаров и услуг. Опыт Верховных Судов стран БРИКС представляет для нас большой интерес и будет учитываться в этой работе.