

Гражданин, выступающий в гражданско-правовых отношениях в качестве потребителя, всегда является более слабой и менее защищенной стороной по сравнению с организацией (индивидуальным предпринимателем), реализующим ему свои товары, работы (услуги). Он обладает значительно меньшими сведениями о действительных потребительских свойствах, качестве, месте происхождения и другой информацией о приобретаемых им для своих нужд товарах, работах (услугах). Как правило, гражданин располагает и меньшими возможностями получить юридическую поддержку, позволяющую уменьшить степень гражданско-правового риска, а в случае спора - обеспечить защиту своих прав. Убытки, вызванные ненадлежащим качеством товара, являющиеся с учетом объема товарооборота организации для нее незначительными, могут обернуться для гражданина тяжелым бременем, повлечь для него крайне неблагоприятные последствия, в том числе связанные с нравственными страданиями. Все это предопределяет необходимость повышенной государственной защиты прав потребителей, в первую очередь посредством принятия специального законодательства и создания специальных государственных органов и общественных организаций, контролирующих его соблюдение всеми продавцами (исполнителями), действующими в этой сфере гражданско-правовых отношений.

Законодательство о защите прав потребителей учитывает специфику отношений потребителя с экономически более сильными контрагентами, обеспечивает принципы равенства сторон и справедливости, устанавливает гарантии соблюдения прав гражданина - потребителя на товарном рынке и рынке услуг.

Суды, призванные в силу ст. 18 Конституции РФ обеспечивать права и свободы человека и гражданина, должны при применении норм, направленных на защиту прав потребителей, правильно с учетом указанных обстоятельств понимать смысл этих норм, не только имеющих целью восстановление в полном объеме прав потребителя, но и действующих в качестве превентивной меры, заставляющей организацию (индивидуального предпринимателя) исключить нарушение прав потребителей, а если оно допущено - восстановить права в добровольном порядке.

Специальное законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей, в Российской Федерации появилось сравнительно недавно. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" <1> (далее - Закон о защите прав потребителей) был введен в действие с 7 апреля 1992 г. В настоящее время он действует в редакции Федеральных законов: от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ, от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ, от 30 декабря 2001 г. N 196-ФЗ, от 22 августа 2004 г. N 122-ФЗ, от 2 ноября 2004 г. N 127-ФЗ и от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ.

<1> Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. N 15. Ст. 766.

В названном Законе закреплены и конкретизированы основные права потребителя, признаваемые международным сообществом. Это права: на охрану жизни и здоровья; на безопасность товаров и услуг; на выбор; на защиту экономических интересов; на возмещение причиненного ущерба; на информацию и просвещение; на судебную защиту.

Закрепленные в этом Законе основополагающие положения и принципы защиты прав граждан-потребителей должны применяться ко всем правоотношениям с участием потребителей, независимо от их особенностей.

Однако законодательство о защите прав потребителей не исчерпывается только одним названным Законом. Правоотношения в данной области регулируются также ГК РФ, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в частности постановлениями Правительства РФ, регламентирующими отдельные вопросы в этой сфере.

Закон РСФСР от 22 марта 1991 г. N 948-1 (в ред. от 9 октября 2002 г.) "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках" <1>, Федеральные законы от 18 июля 1995 г. N 108-ФЗ "О рекламе" <2> и от 17 августа 1995 г. N 147-ФЗ "О

естественных монополиях" <3> (с изменениями и дополнениями) и другие законы также содержат нормы, непосредственно относящиеся к правам потребителей.

<1> Ведомости СНД и ВС РСФСР. 1991. N 16. Ст. 499.

<2> СЗ РФ. 1995. N 30. Ст. 2864.

<3> СЗ РФ. 1995. N 34. Ст. 3426.

При применении в судебной практике законодательства о защите прав потребителей важно правильно определить характер возникших между сторонами отношений, законы и иные нормативные правовые акты, подлежащие применению по делу, соотношение между собой различных законов, регулирующих права потребителей.

В Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" <1> (с последующими изменениями и дополнениями) даны разъяснения по многим вопросам, возникающим при рассмотрении этой категории дел: разъяснено, какие отношения регулирует законодательство о защите прав потребителей, дан примерный перечень договоров, из которых возникают эти отношения, как соотносятся между собой нормы Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона о защите прав потребителей и специальное законодательство, регулирующее отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, и другие вопросы, возникающие при разрешении этой категории дел.

<1> Сборник постановлений Пленума Верховного Суда РФ 1961 - 1996. М.: Юридическая литература, 1997. С. 157.

В Законе о защите прав потребителей (в действующей редакции) понятие "потребитель" раскрывается как 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; понятия "изготовитель", "исполнитель", "продавец" - организация независимо от ее организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющие работы и оказывающие услуги потребителям.

Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ <1> в указанный Закон внесены изменения и дополнения, направленные на усиление защиты потребителей импортных товаров. Введены понятия: "импортер" - организация независимо от ее организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для последующей реализации на территории Российской Федерации; "уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель" - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей, которые несут ответственность перед потребителями за нарушение их прав.

<1> СЗ РФ. 2004. N 52 (ч. 1). Ст. 5275.

Таким образом, появился дополнительный круг лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, к которым потребитель вправе предъявить требования о защите нарушенных прав.

Следует обратить внимание на то, что п. 6 ст. 13 Закона по-иному предусмотрена ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Согласно этой норме в действующей редакции суд при удовлетворении требований потребителя, установленных законом, не только вправе, как предусматривалось ранее, но и обязан взыскать с них штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя.

Главный вопрос, который необходимо решить при принятии к производству искового заявления гражданина и разрешении спора, - подпадает ли спорное правоотношение под действие законодательства о защите прав потребителей.

Для положительного ответа на данный вопрос определяющим является то, что субъектом этих правоотношений, с одной стороны, должен являться 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, и организация независимо от ее организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющие работы и оказывающие услуги потребителям, - с другой стороны. При этом характер правового регулирования (вид договора) значения не имеет.

Действие Закона не распространяется на правоотношения граждан между собой, хотя

бы они и вступили в эти отношения с целью удовлетворения исключительно личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Одним из признаков отнесения гражданина к понятию "потребитель" является цель, для которой приобретается товар, заказывается работа, услуга. Гражданин не может рассматриваться как потребитель только в том случае, когда он имеет намерение заказать или приобрести либо заказывает, приобретает, использует товары (работы, услуги) с целью осуществления предпринимательской деятельности.

Поэтому Закон о защите прав потребителей не может быть применен, если товары (работы, услуги) заказываются, приобретаются, используются гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, для ведения предпринимательской деятельности, а также в тех случаях, когда гражданин приобретает, заказывает, использует товары (работы, услуги) для деятельности, признанной судом в соответствии с требованиями ст. 23 ГК РФ предпринимательской.

Суд вправе применить положения Закона о защите прав потребителей к правоотношениям, при которых гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, заключивший договоры с потребителями, отказывается от восстановления нарушенных прав потребителей, ссылаясь на то, что не является предпринимателем. Данный вывод вытекает из ч. 4 ст. 23 ГК РФ, в силу которой гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица с нарушением требований ч. 1 данной статьи (без государственной регистрации) в качестве индивидуального предпринимателя, не вправе ссылаться в отношении заключаемых им сделок на то, что не является предпринимателем.

При разрешении гражданских дел, связанных с применением законодательства о защите прав потребителей, в судебной практике возник вопрос: подпадает ли под действие этого Закона договор банковского вклада. Исходя из понятия "потребитель", которое было дано в Законе (в ред. от 17 декабря 1999 г.), Пленум Верховного Суда РФ в вышеупомянутом Постановлении указал на то, что договор банковского вклада (ст. 834 ГК РФ) с участием гражданина-потребителя подпадает под общие положения Закона "О защите прав потребителей". В связи с этим гражданин, заключивший названный договор, имеет право на полную и достоверную информацию, альтернативную

подсудность, освобождение от уплаты государственной пошлины и возмещение морального вреда.

Вместе с тем, учитывая особенности предмета этого договора, правовые последствия условий такого договора определяются ГК РФ и специальным банковским законодательством.

Согласно ст. 39 Закона о защите прав потребителей, расположенной в главе III этого Закона, последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

На это обратила внимание Кассационная коллегия Верховного Суда РФ в своем Определении по конкретному делу. Гражданин Б. обратился в Верховный Суд РФ с заявлением о признании недействительным Приказа Государственного антимонопольного комитета РФ N 160 от 20 мая 1998 г. и утвержденных им разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в части того, что договор банковского вклада не подпадает под действие главы III этого Закона. Кассационная коллегия указала на то, что в соответствии со ст. 39 главы III Закона "О защите прав потребителей" последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие данной главы, определяются законом.

В главе III названного Закона содержатся правовые нормы, регулирующие права потребителей при выполнении работ (оказании услуг) по договорам, сходным с договором подряда. Договор банковского вклада обладает спецификой, не позволяющей применить правовые последствия, предусмотренные главой III Закона, а потому по своему характеру не подпадает под действие этой главы <1>.

<1> Определение Кассационной коллегии Верховного Суда РФ от 25 апреля 2000 г. N КАС00-159.

Закон о защите прав потребителей распространяется и на отношения, вытекающие из договора об оказании платных образовательных услуг. Это следует из п. 2 ст. 779 ГК РФ, который относит услуги по обучению к услугам, оказываемым по договору возмездного оказания услуг.

Договор об оказании платных образовательных услуг - это возмездный договор, в силу которого образовательное учреждение оказывает услугу по обучению обучающемуся. Получение образования направлено на удовлетворение личных потребностей гражданина в приобретении навыков и знаний.

Вместе с тем указанный договор по своему характеру (результат услуги не имеет материального выражения) не может в полной мере подпадать под действие главы III Закона о защите прав потребителей. Поэтому данный Закон в силу его ст. 39 распространяется на отношения, вытекающие из договора об оказании платных образовательных услуг, лишь в части общих правил, а правовые последствия нарушения условий этого договора будут определяться положениями ГК РФ. Отношения образовательного учреждения и обучающегося регулируются главой 39 "Возмездное оказание услуг" ГК РФ, а также Законом РФ от 10 июля 1992 г. N 3266-1 "Об образовании" <1> (с последующими изменениями и дополнениями).

<1> СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 150.

Законом о защите прав потребителей гражданам гарантирована защита прав на надлежащую информацию об исполнителе, оказываемых услугах, на надлежащее

качество услуг, на соответствие условий договора требованиям законодательства, на восстановление нарушенных прав, на альтернативную подсудность и т.д.

Для правильного разрешения споров, связанных с применением законодательства о защите прав потребителей, необходимо учитывать, что потребитель независимо от того, в какие правоотношения он намерен вступить, какой вид договора им заключен с продавцом (изготовителем, исполнителем), имеет право: на качество товара (работы, услуги); на безопасность товара (работы, услуги); на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах); на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги); на компенсацию морального вреда, причиненного нарушением прав потребителя; на судебную защиту (ст. 4, 7, 8, 9, 10, 14, 15 Закона).

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - по месту его жительства, месту жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен по месту нахождения ее филиала или представительства (п. 2 ст. 17 Закона).

Исключение составляют иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки. Такие иски в силу п. 3 ст. 30 ГПК РФ подаются по месту нахождения управления транспортной организации, к которой в установленном порядке была предъявлена претензия.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), 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 Российской Федерации о налогах и сборах (п. 3 ст. 17 Закона).

С учетом положений подп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины при подаче в суды общей юрисдикции, а также мировым судьям исковых заявлений, если цена иска не превышает 1000000 рублей. В случае если цена иска превышает эту сумму, уплачивается государственная пошлина в сумме, исчисляемой в соответствии с подп. 1 п. 1 ст. 333.19 названного Кодекса и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1000000 рублей.

Обеспечение прав потребителя гарантируется возникновением ответственности у продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера в случае их нарушения (ст. 6, 12 - 15, 16 Закона).

В условиях рынка потребителям крайне необходима понятная и доступная информация, позволяющая им сделать правильный выбор. Потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация на русском языке. Она должна содержать сведения об изготовителе (исполнителе) товара (работы, услуги), продавце, а также о самом товаре (работе, услуге). Под информацией понимаются сведения, сообщения, доступные для восприятия и необходимые потребителю для реализации и защиты своих прав.

Необходимая информация - это полная информация о товаре (работе, услуге). Следует всегда исходить из того, что потребитель не имеет достаточных знаний о товаре (работе, услуге). Поэтому ему должна быть представлена такая информация, чтобы он мог четко представить себе, каковы свойства и качества товара (работы, услуги), каковы правила пользования и хранения товара (выполнения работ, оказания услуг), и на основании этих сведений сделать правильный выбор. Продавец же (изготовитель, исполнитель) предполагается профессионалом, знающим все о продаваемом товаре (выполняемых работах, оказываемых услугах).

Под достоверностью информации понимается соответствие содержащихся в ней сведений о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

В ст. 9, 10, 26.1 Закона о защите прав потребителей определен объем обязательной

информации, которую изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до потребителя, указаны способы ее доведения до сведения потребителя. Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров предоставляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Перечень и способы доведения информации до потребителя в ряде случаев определяются правилами продажи отдельных видов товаров, правилами бытового и иных видов обслуживания потребителей, правилами выполнения отдельных видов работ и оказания отдельных видов услуг, утверждаемыми Правительством РФ на основании ст. 26, 38 Закона о защите прав потребителей.

Законом (в ред. от 21 декабря 2004 г.) предусмотрено предоставление информации о реальном адресе (месте нахождения) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). На продуктах питания, содержащих биологически активные добавки, компоненты, полученные с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в обязательном порядке должна быть указана информация об этом.

Согласно положениям ст. 26.1 Закона при дистанционном способе продажи товара потребителю (договор розничной купли-продажи, заключенный на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора) в момент доставки товара продавцом должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная не только ст. 10 Закона, но и п. 4 данной статьи - о порядке и сроках возврата.

Этим пунктом предусмотрено, что потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. Возможность возврата качественной вещи в указанные сроки предоставляется в том случае, если

сохранен ее товарный вид (упаковка, этикетка и т.п.), а также подтверждены факт и условия покупки у конкретного продавца, например чеком или квитанцией. Подтверждение данных обстоятельств допускается и свидетельскими показаниями.

В договоре купли-продажи иногда отсутствует указание на срок передачи заказанного товара. В этом случае покупка должна быть доставлена в разумный срок, который определяется исходя из времени, обычно необходимого для транспортировки вещи от продавца к покупателю в конкретной местности, в частности на основании данных других фирм, оказывающих аналогичные услуги. Обязательство по доставке товара, не исполненное в разумный срок, а равно обязательство, срок исполнения которого определен моментом востребования, должно быть исполнено в семидневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении (ст. 314, 457 ГК РФ). После этого могут быть начислены штрафные санкции за просрочку исполнения.

Здесь возможно два варианта: 1) если в договоре купли-продажи или в квитанции об оплате заказа доставка указана в качестве отдельного условия с указанием ее цены, то на основании ст. 28 Закона о защите прав потребителей выплачивается неустойка в размере 3% от стоимости услуги, т.е. цены доставки, но не свыше стоимости платы за услугу; 2) если доставка не выделена в качестве отдельной услуги, а включена в стоимость покупки либо вообще специально не оговорена, то при просрочке передачи товара начисляются проценты на сумму предварительной оплаты в соответствии со ст. 395, 487 ГК РФ.

Невыполнение требований Закона о предоставлении потребителю необходимой и достоверной информации является основанием к удовлетворению его требований о защите нарушенных прав, в частности путем отказа от товара, с возмещением его стоимости и понесенных убытков.

Так, по одному из дел судом были удовлетворены требования потребителя, заявленные к индивидуальному предпринимателю, в связи с тем что ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре. Судом было установлено, что потребитель был введен в заблуждение относительно лечебных свойств приобретенного у ответчика электровибромассажера "Коралл". Инструкция по эксплуатации потребителю не была выдана. При заключении договора продавец не сообщил потребителю о необходимости получения консультации у врача перед покупкой этого товара, об имеющихся противопоказаниях при его использовании, а сообщил, что товар обладает высоким лечебным эффектом и излечивает от многих болезней.

В некоторых случаях информация, которой располагал потребитель при заключении договора, может иметь значение для решения вопроса о том, кто будет ответчиком по его требованию о защите нарушенных прав.

Решением Октябрьского районного суда г. Ижевска, оставленным без изменения определением кассационной инстанции, с частного предпринимателя Ш. в пользу гр. Г. были взысканы стоимость билетов на концерт, убытки, неустойка и компенсация за моральный вред. Культурно-спортивный комплекс "Металлург", к которому гражданин Г. предъявил иск, был освобожден от ответственности.

В надзорном порядке состоявшиеся судебные постановления по делу были отменены. Суд надзорной инстанции признал ошибочным вывод судебных инстанций о том, что обязанность по восстановлению нарушенных прав потребителя должна быть возложена на частного предпринимателя. Из обстоятельств дела видно, что гр. Г. в кассе КСК "Металлург" приобрел для себя и членов своей семьи семь билетов по 100 рублей каждый на концерт известного эстрадного исполнителя. Однако в назначенный день концерт не состоялся. Стоимость билетов возвращена не была, в связи с чем Г. обратился в суд с указанными требованиями к КСК "Металлург".

Судом к участию в деле в качестве второго ответчика был привлечен частный предприниматель Ш., с которого были взысканы заявленные истцом суммы. Суд исходил из того, что Г. заключил договор на оказание услуг по проведению концерта не с КСК "Металлург", в кассе которого им приобретены билеты, а с частным предпринимателем Ш. как с организатором концерта, несущим ответственность за последствия его непроведения. В обоснование такого вывода суд сослался на то, что по условиям заключенного между КСК "Металлург" и частным предпринимателем Ш. договора аренды помещения КСК только предоставлял Ш. в пользование большой зал для проведения праздничного концерта в определенный день с 18 до 21 часа, а также выделял для обслуживания концерта гардеробщиц, уборщиц, контролеров, рабочих сцены.

При этом суд оставил без оценки то обстоятельство, что до потребителя не была доведена информация о заключении указанного договора аренды помещения и о том, что организатором концерта является частный предприниматель, а не КСК, предоставивший лишь помещение на условиях аренды. На рекламных афишах был указан единственный организатор концерта - КСК "Металлург", билеты на концерт

продавались в кассе этого комплекса. В рекламных афишах не было указано место нахождения (юридический адрес) исполнителя услуги. В судебном заседании истец пояснил, что не приобрел бы билеты на концерт, если бы ему было известно, что исполнителем является частный предприниматель.

Для решения вопросов о том, с кем состоял в правоотношениях потребитель и кто несет обязанность по возмещению ущерба, причиненного неисполнением договора, указанные обстоятельства имели существенное значение и подлежали учету и оценке со стороны суда.

При разрешении данного дела следовало принять во внимание то обстоятельство, что в силу п. 3 ст. 401 ГК РФ, если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

Поэтому неисполнение частным предпринимателем Ш. договора о проведении концерта, заключенного с КСК "Металлург", не могло быть положено в основу решения о возложении на частного предпринимателя ответственности перед потребителем за непроведенный концерт <1>.

<1> Дело N 43-В99-21.

В п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей имеется требование об указании на

использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений. В связи с этим при заключении договора, т.е. при приобретении билетов на концерты, музыкальные вечера и т.д., в соответствии с указанной нормой потребителю должна быть предоставлена такая информация. Причем информация об использовании фонограмм должна быть предоставлена потребителю до приобретения билета. Способы доведения этой информации до потребителя могут быть различными: она может содержаться в афишах, газетах, сообщаться по радио, телевидению.

Представляет интерес дело, рассмотренное Ленинским районным судом г. Ульяновска по иску гр. Б. к ЗАО "Ульяновская сотовая связь", о расторжении договора о предоставлении услуг связи, взыскании неустойки и компенсации морального вреда. Б. обратилась в суд с указанными требованиями, ссылаясь на то, что ответчик не предоставил ей необходимую и достоверную информацию о предоставляемой услуге связи, в результате чего она была лишена возможности в полной мере использовать сотовую связь в пределах г. Ульяновска и Ульяновской области. Ответчик с иском не согласился, предъявил встречный иск о взыскании оплаты за предоставление услуг связи и пени в размере 0,2% от недоплаченной в срок суммы.

Суд первой инстанции удовлетворил первоначальный иск частично: расторг договор услуг связи, взыскал в пользу истицы стоимость телефона и работ по его подключению, неустойку, компенсацию за моральный вред и обязал истицу вернуть ответчику телефон с кожаным чехлом, адаптером и прикуривателем.

Кассационной инстанцией решение суда было изменено в части взыскания неустойки. Постановлением президиума областного суда были отменены судебные решения в части удовлетворения иска гр. Б и вынесено новое решение - об отказе в иске.

Это Постановление президиума было отменено в порядке надзора Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда РФ, решения суда первой и кассационной инстанций оставлены в силе по следующим основаниям.

Отменяя решения суда первой и кассационной инстанций, президиум областного суда сослался на то, что вывод о непредоставлении ответчиком при заключении договора

необходимой и достоверной информации об услуге является неправильным, так как в соответствии с п. 1 ст. 10 Закона о защите прав потребителей исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю такую информацию об услугах, которая обеспечивала бы возможность их правильного выбора, а в соответствии с п. 2 ст. 10 этого же Закона исполнитель обязан предоставить потребителю сведения об основных потребительских свойствах услуги. Такая информация, по мнению президиума, потребителю была предоставлена. К тому же из содержания договора видно, что ответчик обязался предоставить услуги сотовой связи в соответствии с выбранным клиентом набором услуг в зоне действия своих базовых станций. Зона действия определяется инструкцией на радиотелефон, которая истице была предоставлена. Учитывая эти обстоятельства, президиум областного суда счел, что истица была проинформирована об ограничениях предоставляемой услуги.

Данные выводы сделаны президиумом в нарушение своих полномочий, в соответствии с которыми суд надзорной инстанции вправе отменить либо изменить постановление суда первой и кассационной инстанций и принять новое судебное постановление, не передавая дело для нового рассмотрения, если допущена ошибка в применении и толковании норм материального права. Полагая подлежащими применению к разрешению возникшего спора положения п. 1, 2 ст. 10 Закона, президиум областного суда дал иную оценку собранным по делу доказательствам, сделав вывод о соблюдении ответчиком при заключении договора обязанности по предоставлению информации об услуге.

Суд первой инстанции установил обстоятельства, имеющие значение для дела, на основе оценки представленных сторонами доказательств и пришел к выводу о том, что при заключении сторонами договора о предоставлении услуг сотовой связи ответчиком в нарушение ст. 8 Закона в наглядной и доступной форме необходимая и достоверная информация об особенностях предоставляемой услуги, в частности диапазоне и границах сотовой связи, не была предоставлена.

В подтверждение своего вывода суд сослался на объяснения истицы, отрицающей предоставление такой информации, объяснения ответчика о том, что пределы достижения телефонной связи по договору ограничены расположением базовых станций. Однако информация о перечне и расположении базовых станций потребителю не была предоставлена. Поскольку при заключении договора услуги сотовой связи потребитель имеет право выбора с учетом особенностей предоставляемой услуги, исполнитель обязан в доступной форме в соответствии со ст. 8, 10 указанного Закона информировать о ее особенностях.

При таких данных суд первой инстанции исходя из установленных им обстоятельств заключения договора услуги пришел к правильному выводу о том, что необходимая и достоверная информация об услуге сотовой связи не была предоставлена, и удовлетворил требования потребителя.

В соответствии с п. 4 ст. 28 Закона о защите прав потребителей при расторжении договора об оказании услуги, если исполнитель не приступил к устранению условий, сделавших потребление услуги невозможным, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат (Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ слова "При расторжении договора" заменены словами "При отказе от исполнения договора"). Поэтому во встречном иске ЗАО "Ульяновская сотовая связь" судом правильно было отказано.

Важной гарантией защиты прав потребителей является положение о том, что недействительны условия договора, ущемляющие права потребителей (ст. 16 Закона). Отступления от требований Закона, ограничивающие права потребителей, снижающие гарантии их защиты, ничтожны.

При рассмотрении дел с применением законодательства о защите прав потребителей судам очень важно для правильного разрешения спора проанализировать природу заключенного между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем) договора.

В судебной практике немало случаев, когда название договора, заключенного между сторонами, не соответствовало его содержанию, а суды при разрешении спора исходили только из названия договора, не вникая в его существо, ошибочно полагая, что законодательство о защите прав потребителей неприменимо. В некоторых случаях имеет место, когда суды при разрешении спора по существу не указывают, какой вид договора заключен между сторонами.

Так, решением Измайловского районного суда г. Москвы, оставленным без изменения кассационной и надзорной инстанциями Московского городского суда, гр. Т. было отказано в применении Закона о защите прав потребителей при разрешении его иска к ООО "МПКК "Васи" о взыскании денежных средств, неустойки и компенсации морального вреда.

Т. обратился с таким иском, указывая на то, что ответчик не выполнил своего обязательства по договору долевого участия в строительстве жилого дома, квартиру не передал, добровольно возратить деньги отказался. Согласно условиям договора о совместном строительстве дома ответчик обязался выделить истцу в счет его доли после ввода дома в эксплуатацию трехкомнатную квартиру с местом стоянки в подземном гараже, а истец - внести определенную сумму в счет своей доли, оказывать ответчику техническую и другую помощь в осуществлении строительства, а также уплатить штраф в размере 1% от суммы платежа за каждый день просрочки, но не более 5%.

ООО "МПКК "Васи" предъявило встречный иск о расторжении договора, взыскании штрафа за ненадлежащее исполнение обязательств, указав, что Т. необоснованно прекратил финансирование строительства.

Разрешая спор, суд пришел к выводу о том, что возникшие между сторонами правоотношения не регулируются положениями Закона о защите прав потребителей, поскольку Т. являлся единственным физическим лицом, с которым заключен договор на участие в строительстве, остальными участниками строительства являются юридические лица; договор предусматривает право Т. в счет своей доли оказывать ООО техническую и другую помощь, а также штрафные санкции за просрочку внесения денежных средств.

Определением Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ судебные постановления по делу были отменены и дело направлено на новое рассмотрение в суд первой инстанции по следующим основаниям.

Полагая, что законодательство о защите прав потребителей неприменимо к возникшим правоотношениям, суд не привел в решении суждений о том, к какому виду относится договор между ООО "МПКК "Васи" и Т., поэтому невозможно проверить доводы истца о возможности применения Закона о защите прав потребителей и возражения ответчика о том, что оспариваемый договор не подпадает под действие этого Закона. Суд не проанализировал природу заключенного между сторонами договора, хотя это имеет важное значение для правильного определения последствий ненадлежащего исполнения договора и применения к виновным ответственности.

Суды в некоторых случаях ошибочно квалифицировали как договор простого товарищества договоры, заключаемые гражданами с организациями, на строительство квартиры в многоэтажном доме, и при разрешении дела не применяли положения Закона о защите прав потребителей. При этом, как правило, они исходили из названия договора, не проанализировав его сущность.

Согласно ст. 1041 ГК РФ по договору простого товарищества (договору о совместной деятельности) двое или несколько лиц (товарищей) обязуются соединить свои вклады и совместно действовать без образования юридического лица для извлечения прибыли или достижения иной не противоречащей закону цели.

Отличительными особенностями данного договора являются осуществление всеми участниками заключенного договора совместной деятельности, соединение своих вкладов, наличие для всех общей цели - извлечение прибыли или иной не противоречащей закону цели, достигаемой посредством ведения совместной деятельности. В договоре на строительство квартиры между гражданином и хозяйствующим субъектом цели деятельности различны. Для гражданина цель заключения договора - приобретение квартиры, а для его контрагента - получение денежных сумм в счет оплаты передаваемой гражданину квартиры и получение прибыли по завершении строительства и реализации квартир.

Участниками договора простого товарищества, заключаемого для осуществления предпринимательской деятельности, могут быть только физические лица - индивидуальные предприниматели и (или) коммерческие организации. Участие физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями, в таких отношениях не допускается. Организации заключают договоры, называемые договорами о совместной деятельности, с гражданами путем заключения с каждым отдельным гражданином самостоятельного двустороннего договора. Между тем заключение двусторонних договоров с каждым участником на строительство конкретной квартиры не соответствует сущности совместной деятельности товарищей.

При таком положении отсутствовали основания полагать, что договор, именуемый договором о совместной деятельности, заключенный с гражданином, который вносит денежные средства с целью приобретения квартиры для проживания, является таковым и не подпадает под действие законодательства о защите прав потребителей.

В Бюллетене Верховного Суда РФ N 2 за 2003 г. опубликовано Обобщение судебной практики рассмотрения судами Российской Федерации дел по спорам между гражданами-потребителями и организациями, привлекающими денежные средства для строительства многоквартирных домов, в котором даны ответы на многие вопросы при разрешении дел этой категории.

Согласно п. 9 ст. 4 Федерального закона от 30 декабря 2004 г. N 214-ФЗ "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации" <1> к отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином - участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей в части, не урегулированной настоящим Федеральным законом. Действие этого Федерального закона распространяется на отношения, связанные с привлечением денежных средств участников долевого строительства (создания) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, разрешения на строительство которых получены после вступления его в силу.

<1> СЗ РФ. 2005. N 1 (ч. 1). Ст. 40.

При рассмотрении споров, связанных с применением законодательства о защите прав потребителей, суды иногда ошибочно применяют к договорам подряда положения главы II "Защита прав потребителей при продаже товаров потребителю", а к договорам купли-продажи товаров - главы III "Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)" Закона о защите прав потребителей.

Так, по одному из дел суд удовлетворил требования Б. к МП "Строитель" о расторжении договора подряда на строительство жилого дома в связи с тем, что ответчик возвел жилой дом с существенным нарушением строительных норм и правил, взыскал в пользу

истицы внесенные ею суммы, проценты в размере ставки рефинансирования банка за пользование чужими денежными средствами и компенсацию за моральный вред, а также признал за истицей право на получение пени за 371 день просрочки возврата внесенных по договору подряда сумм начиная со дня предъявления заказчиком требования о расторжении договора. При этом суд руководствовался ст. 23 Закона о защите прав потребителей.

Отменяя судебные решения в части взыскания пени, надзорная инстанция указала на то, что названная норма права ошибочно применена судом, поскольку расположена в главе II названного Закона, регулирующей защиту прав потребителей при продаже товаров потребителям, и устанавливает ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя, которому продан товар ненадлежащего качества. В данном случае между сторонами заключен договор подряда, сроки удовлетворения требований потребителя, последствия их нарушения и ответственность исполнителя по такому виду договора установлены главой III названного Закона, содержащей нормы, направленные на защиту прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Требование о взыскании пени связано с нарушением сроков выполнения работ и требований потребителя об устранении недостатков. Данные обстоятельства судом не обсуждались, поэтому ответственность исполнителя, предусмотренная главой III Закона о защите прав потребителей, не могла быть определена при рассмотрении дела в порядке надзора, что исключило возможность вынесения нового решения по этому требованию. С учетом этих обстоятельств судебные решения в части взыскания с МП "Строитель" в пользу Б. неустойки (пени) были отменены и дело в этой части было направлено на новое рассмотрение.

При разрешении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования, бывают случаи, когда суды ошибочно руководствуются нормами главы III Закона о защите прав потребителей, а не главы II этого Закона. Между тем право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товаров ненадлежащего качества, и договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях не заключается.