

Определение размера компенсации морального вреда вызывает затруднения при разрешении судами дел о защите прав потребителей и взыскании денежных сумм в возмещение морального вреда.

В сфере защиты прав потребителей под моральным вредом понимаются не только обеспечение потребителю обычных жизненных потребностей, удовлетворение которых ограничено в результате нарушения его прав, но и причиненные ему неудобства, связанные с нежеланием изготовителя (исполнителя, продавца) удовлетворить его законные и обоснованные требования.

Согласно ст. 15 Закона 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 убытков.

Закон не содержит каких-либо четких критериев, позволяющих определить размер возмещения морального вреда, передавая решение этого вопроса на усмотрение суда.

Между тем такое усмотрение не может быть произвольным, а должно быть обусловлено конкретными обстоятельствами дела. Суммы, подлежащие взысканию в возмещение морального вреда, не должны быть неоправданно заниженными или завышенными. При определении размера компенсации морального вреда должен учитываться

3. КОМПЕНСАЦИЯ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

превентивный характер такой меры ответственности, побуждающей продавца (изготовителя, исполнителя) добровольно и своевременно исполнять обоснованные требования потребителя, не дожидаясь его обращения в суд. В то же время это не должно ставить на грань банкротства организацию, индивидуального предпринимателя вследствие взыскания с них неоправданно больших сумм.

Иногда в решениях судов в нарушение процессуального права не приводится никаких мотивов, почему взыскивается та или иная сумма.

В п. 25 упомянутого ранее Постановления Пленума Верховного Суда РФ разъяснено, что поскольку моральный вред возмещается в денежной форме в размере, определяемом судом, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда, размер иска, удовлетворяемого судом, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных или физических страданий.

Например, нельзя отказать в требовании о взыскании компенсации за моральный вред, как это сделал один из судов, по мотиву того, что взысканная в пользу истца неустойка позволяет приобрести новую вещь, которой лишился потребитель в связи с невыполнением обязательства.

При разрешении дел, связанных с применением законодательства о защите прав потребителей, возник вопрос: распространяется ли действие этого Закона на международные воздушные перевозки?

Из положений Закона усматривается, что возможность его применения не ставится в зависимость от вида перевозки, поэтому его действие распространяется и на международные воздушные перевозки. В соответствии со ст. 2 этого Закона нормы международного договора применяются, если они устанавливают иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены данным Законом.

Варшавская конвенция об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, от 12 октября 1929 г., на которую встречаются ссылки в решениях

3. КОМПЕНСАЦИЯ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

судов при отказе в требовании потребителей о взыскании компенсации за моральный вред, устанавливает лишь некоторые правила и не регулирует все без исключения отношения между перевозчиком и потребителем, в том числе и в части возможности компенсации морального вреда. При таком положении Закон о защите прав потребителей, предусматривающий компенсацию причиненного потребителю морального вреда, в этой части не противоречит нормам международного права, а дополняет их, устанавливая меры дополнительной правовой защиты интересов пассажиров. Действие названного Закона в части возмещения морального вреда должно распространяться на правоотношения между потребителем и воздушным перевозчиком.

Определяя размер морального вреда, подлежащего компенсации, суды правильно учитывают конкретные обстоятельства дела. Так, по одному из дел суд, определяя размер компенсации морального вреда в сумме, значительно превышающей стоимость невыполненного ремонта телевизора, исходил из того, что гражданин В., получающий незначительную пенсию, более одного года пытался добиться ремонта телевизора, неоднократно приезжал на завод, обращался к должностным лицам с просьбой произвести ремонт телевизора, но получал необоснованные отказы. Семья пользовалась только одним телевизором, который из-за неисправности был сдан в ремонт, поэтому не имела возможности следить за событиями, происходящими в стране и в мире. Заключение эксперта-психолога установлено, что В. находится в состоянии психологического стресса в связи с отказом ему в своевременном ремонте цветного телевизора, а также неуважительным отношением к нему как к личности. Телевизор является важным каналом информации, средством организации его досуга, и человек, лишенный этого, испытывает психологический дискомфорт.

Иногда обстоятельства, на которые ссылается суд, отказывая в требовании о компенсации морального вреда, могут повлиять на размер такого возмещения.

Так, отказывая Г. в иске в части взыскания компенсации за моральный вред, причиненный продажей холодильника ненадлежащего качества, суд сослался на то, что холодильник не требовал сложного ремонта, эксплуатировался истицей три года, следовательно, моральный вред ей не был причинен.

Это решение было отменено, поскольку суд признал вину ответчика, отказавшегося заменить неисправный холодильник, взыскал с него неустойку, а также установил, что истица, будучи в преклонном возрасте, неоднократно обращалась в мастерскую по поводу ремонта холодильника, в течение длительного времени не имела возможности

3. КОМПЕНСАЦИЯ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

им пользоваться, испытывала ряд неудобств в хранении продуктов. Поэтому в удовлетворении требования о возмещении морального вреда отказано неправильно. Обстоятельства, на которые указал суд, отказывая в требовании о возмещении морального вреда, могли повлиять только на размер такого возмещения.

Судебная практика показывает, что суды при определении размера компенсации за моральный вред правильно учитывают следующие обстоятельства: характер нарушений прав потребителей и последствий, к которым привело неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств; нуждаемость потребителя в товаре (работе, услуге); продолжительность неудобств, которые испытывал потребитель в связи с нарушением его прав; отношение к сложившейся ситуации причинителя вреда; его готовность удовлетворить претензии потребителя; поведение самого потребителя; материальное положение потребителя и причинителя морального вреда.

В судебной практике возник вопрос: возможно ли взыскание с продавца (изготовителя, исполнителя) компенсации за моральный вред, причиненный неопределенному кругу лиц? Поскольку из требований ст. 15 Закона компенсация морального вреда возможна лишь конкретному потребителю, суды обоснованно отказывают в удовлетворении требований о взыскании компенсации за моральный вред в пользу неопределенного круга лиц.