

Н. В. Паранчева, Н. А. Ефремова

ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

***Аннотация.** Статья посвящена обобщению и анализу судебной практики по спорам, связанным с применением законодательства о защите прав потребителей. Раскрываются проблемы их реализации в отдельных сферах деятельности: долевом жилищном строительстве, потребительском кредитовании, туристическом и медицинском обслуживании. Указывается на особую роль официального опубликования и необходимость единообразного толкования норм защиты прав потребителей в части, которая остается не регулируемой законодательством.*

***Ключевые слова:** юриспруденция, потребитель, право, услуга, работа, ответственность, кредитование, туристические, банковские, изготовитель.*

Основным нормативным актом, регулирующим отношения по защите прав потребителей в Российской Федерации, является Закон РФ «О защите прав потребителей» принятый 7 февраля 1992 г.¹ Он регулирует отношения, между потребителем - 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 (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), осуществляющей импорт товара для его последующей реализации на территории России (импортер), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем) - с другой.

Учитывая это, суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином - предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для

личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.²

Основным условием признания гражданина потребителем является приобретение им товаров исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. К последней приравниваются и те случаи, когда гражданин, не зарегистрированный в качестве предпринимателя, осуществляет на профессиональной основе какую-либо деятельность, приносящую доход: занимается оказанием платной юридической помощи, репетиторством по иностранному языку и прочие.

Если какие-либо предметы могут быть использованы гражданином, как для предпринимательской или иной профессиональной деятельности, так и для удовлетворения личных нужд (компьютер, автомобиль) имеет значение то обстоятельство, какова преимущественная цель приобретения указанных товаров.

Примером тому может служить решение районного суда об отказе в принятии искового заявления, вынесенного по результатам рассмотрения иска гражданки Н. к ООО «Д» о снижении стоимости солярия, взыскании неустойки, убытков и компенсации морального вреда в связи с нарушением данным обществом срока поставки и комплектации солярия без предоставления инструкции по технической его эксплуатации на русском языке.

Отказывая в принятии искового заявления, районный суд указал, что заявленные требования не связаны с удовлетворением личных, бытовых нужд истицы, поскольку солярий приобретен истицей в целях осуществ-

¹ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 №2-ФЗ, от 17.12.1999 №212-ФЗ, от 30.12.2001 №196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 02.11.2004 №127-ФЗ, от 21.12.2004 №171-ФЗ, от 27.07.2006 №140-ФЗ, от 16.10.2006 №160-ФЗ, от 25.11.2006 №193-ФЗ, от 25.10.2007 №234-ФЗ, от 23.07.2008 №160-ФЗ, от 03.06.2009 №121-ФЗ, от 23.11.2009 №261-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. 1996. №3. Ст. 140

² См.: Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» от 29.09.1994 №7 (ред. от 29.06.2010) // Российская газета. 1994. №230 (утратил силу).

вления предпринимательской деятельности по оказанию косметологических услуг. Истица зарегистрирована в качестве индивидуального предпринимателя, поэтому спорные отношения между сторонами, как вытекающие из экономической деятельности, подведомственны арбитражному суду. Определением судебной коллегии по гражданским делам Красноярского краевого суда от 10 декабря 2007 г. определение районного суда оставлено без изменения³.

Вопрос о применении законодательства о защите прав потребителей так же возникает в делах, связанных с кредитным договором. Данные обстоятельства возникают в тех случаях, когда спорный кредитный договор, заключенный банком с физическим лицом, не содержит указание на цель выдачи кредита. Так в случае, если заемщик имеет статус индивидуального предпринимателя, а в договоре им не были указаны цели кредитования, суд лишен возможности сделать однозначный вывод о распространении на спорный кредитный договор норм Закона о защите прав потребителей. С учетом изложенного и ввиду того, что возможной целью получения заемщиком - индивидуальным предпринимателем кредита является пополнение оборотных средств и малые инвестиции, суд истолковывает неустранимые сомнения виновности банка в его пользу. Обусловлено это в первую очередь тем, что признаком состава предусмотренных законодательством ряда нарушений, является заключение договора в потребительских целях. В результате недоказанности наличия в действиях банка объективной стороны вменяемого ему правонарушения, а именно наличия потребительских отношений, привлекаемое к ответственности лицо освобождается от ответственности.⁴

В целом отношения по потребительскому кредитованию граждан в законодательстве о защите прав потребителей квалифицируются как оказание финансовых услуг. Таким образом толкуются соответствующие нормы в пункте 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 №7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»⁵, согласно которому

³ Извлечение из Обзора судебной практики Красноярского краевого суда от 01.05.2008 (составители - С. В. Асташов, Т. И. Гаусс, М. В. Кратенко) // СПС КонсультантПлюс (дата обращения: 30.08.12).

⁴ См.: Обобщение практики Арбитражного суда Красноярского края по делам об оспаривании решений о привлечении к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ от 31.03.2008 (авторы - Е. В. Севастьянова, Д. Н. Майлова). URL: <http://www.krasnoyarsk.arbitr.ru> (дата обращения: 30.08.12).

⁵ Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О практике рассмотрения судами дел о защите

отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать, в частности, из договоров об оказании финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению и др.

Правда, как подчеркивает В.В. Витрянский, следует оговориться, что такая трактовка кредитного договора (отнесение его к числу договоров об оказании финансовых услуг) должна ограничиваться лишь сферой действия Закона о защите прав потребителей. С точки зрения гражданского права кредитный договор как отдельный вид договора займа относится к категории договоров о передаче имущества и в этом смысле составляет одну классификационную группу с договорами имущественного найма и ссуды, а не с договорами банковского вклада и банковского счета, которые действительно относятся к категории договоров об оказании финансовых (банковских) услуг⁶.

Аналогичной точки зрения по анализируемому вопросу придерживается и специалист по банковскому праву В.В. Артемов. Он считает, что «договору по банковскому вкладу не присущи признаки договора оказания услуг, и сущность его заключается в том, что вкладчик передает банку во временное пользование денежные средства, а банк обязуется их вернуть и заплатить проценты за пользование. Предметом данного договора являются денежные средства. Поэтому данный договор входит в группу договоров по пользованию имуществом, являясь одновременно договором займа. Закон о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). Однако, на договоры по пользованию имуществом, как и на договоры займа, данный Закон свое действие не распространяет»⁷.

Противоположное мнение высказывает по данной проблеме А.М. Эрделевский. По его представлению договор банковского вклада относится к договорам возмездного оказания услуг и определяется следующей

прав потребителей» от 29.09.1994 №7 (ред. от 29.06.2010) // Российская газета. 1994. №230 (утратил силу).

⁶ Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга пятая. В двух томах. Том 1: Договоры о займе, банковском кредите и факторинге. Договоры, направленные на создание коллективных образований. М.: Статут, 2006. С. 503-504.

⁷ Артемов В.В. Договор банковского вклада и защита прав потребителей: иной взгляд // Банковское право. 2002. №4. С. 22-25.

структурой обязательств: банк оказывает вкладчику услугу в виде действий по обеспечению возврата суммы вклада и выплаты процентов, а вкладчик за оказание данной услуги предоставляет банку безусловное право использовать сумму вклада в течение срока его хранения. Отнесение в ст. 779 ГК РФ данного договора к числу договоров об оказании услуг позволяет предположить возможность включения вытекающих из него отношений в сферу действия Закона «О защите прав потребителей».⁸

В то же время необходимо отметить, что существует и иная позиция, в силу которой положения законодательства о защите прав потребителей к банковской деятельности, в том числе к кредитованию физических лиц в потребительских целях, так же неприменимы.⁹ Так, по мнению на взгляд независимого эксперта - сотрудника коммерческого банка Р.Р. Садыкова, применение положений Закона РФ «О защите прав потребителей» к отношениям по банковскому, хотя бы и потребительскому, кредитованию представляется более чем спорным и к банковской деятельности неприменимы. По его мнению, гражданин, приобретающий бытовую технику или автомобиль в торговой сети на деньги банка, действительно потребитель, но только для торговой сети, а не для банка. Для банка он - просто клиент, и нет никакой гарантии, что автомобиль, приобретенный за счет кредита банка, не будет систематически приносить прибыль его владельцу посредством передачи по доверенности другому лицу - предпринимателю. В этом заключается специфика банковских правоотношений: банк оперирует деньгами, а они абстрактны и абсолютно ликвидны, иными словами, невозможно проследить, как используются деньги или приобретенные на деньги банка товары - для собственного потребления, и тогда, безусловно, вступают в силу положения Закона РФ «О защите прав потребителей», или для систематического извлечения прибыли, т.е. предпринимательской деятельности. Как отмечает Р.Р. Садыков, если исходить из логики арбитражных судов и правоприменительных органов, следующие предлагают заключать договор банковского депозита (вклада) или банковского счета без открытия счета, ведь денежные средства на счетах также можно использовать, лишь для целей удовлетворения нужд, не связанных с извлечением прибыли.

В соответствии с разъяснением Верховного Суда РФ суды не вправе руководствоваться законодатель-

⁸ См.: Эрделевский А.М. Банковский вклад и права потребителей // Законность. 1998. №4. С. 12-16.

⁹ Садыков Р.Р., Садыков Р.Р. Банковское кредитование потребителей: юридические и экономические особенности // Банковское право. 2007. №3.

ством о защите прав потребителей в тех случаях, когда гражданин приобрел товары для удовлетворения нужд организаций (например, корреспондент приобрел фотокамеру для работы в издательстве, водитель приобрел реквизит, необходимый для переоборудования личного автомобиля в такси, и т.д.).¹⁰

Поскольку деньги являются товаром и передаются клиенту на возмездных условиях, полагаем, что в современных банковских отношениях, правомерно распространение положений Закона РФ «О защите прав потребителей».

В то же время потребителем услуги признается и тот гражданин, который пользуется услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услугой по перевозке, размещению в гостинице во время командировки).¹¹

Следует сказать о субъектном составе правоотношений в сфере прав потребителей. Под потребителем понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, пользующийся ими. Так, потребителем является как гражданин, который купил бытовую технику, или сделал вызов такси, так и гражданин, который пользуется приобретенными предметами бытовой техники, или является пассажиром такси. Не будучи стороной договора, заключенного с продавцом (исполнителем), такой потребитель вправе заявлять внедоговорные требования: о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу недостатками товара, работы или услуги, о компенсации морального вреда (§ 3 гл. 59 ГК РФ). Данная норма применима вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге) и подлежит возмещению продавцом независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет. Однако исключение права в данном случае на предъявление договорных требований (о возмещении потребителю расходов на устранение недостатков товара, снижении цены товара и пр.) к продавцу (исполнителю) не совсем оправдано. Данная правовая позиция лишает возможности гражданина, пользующегося приобретенными предметами (услугами) устранить выявленные недостатки в отсутс-

¹⁰ См.: Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» от 29.09.1994 №7 (ред. от 29.06.2010) // Российская газета. 1994. №230 (утратил силу).

¹¹ См.: Приказ МАП РФ «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» от 20.05.1998 №160 (ред. от 11.03.1999) // Российская газета. 1999. №5-6.

твие лица, являющегося стороной по договору и, как следствие, использовать их по назначению. В то же время стоит еще раз отметить, что эти правила применяются лишь в случаях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги) в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности.

Потребителем признается не только гражданин, уже заключивший договор купли-продажи товара, но, по определению судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации №51-В11-3, лишь выражающий намерение приобрести товар или заказать работу, услугу¹². Об этом, прежде всего свидетельствует то, что Закон обязывает продавца (исполнителя) предоставлять покупателю (заказчику) всю необходимую информацию о потребительских свойствах товара (работы, услуги) и условиях его приобретения еще до заключения договора (ст. ст. 495, 732 ГК РФ).

Иными словами, в случае непредставления потребителю всей необходимой и достоверной информации об условиях приобретения товара или получения услуги он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а также компенсации морального вреда (п.1 ст. 12, ст. 15 Закона). Так, исполнитель, не представивший гражданину необходимую информацию об условиях использования его услугами кафе (ночного клуба) и впоследствии отказавший гражданину в заключении договора без уважительных причин (под предлогом отсутствия свободных мест, неподходящего внешнего вида гражданина и пр.), несет ответственность, предусмотренную Законом о защите прав потребителей. Гражданин вправе потребовать возмещения убытков (например, транспортных расходов), компенсации морального вреда.

Об этом свидетельствует и решение Екатеринбургского суда, который удовлетворил иск инвалида-колясочника Александра Мокина о взыскании 100 тысяч рублей компенсации морального вреда с администрации кафе, куда его не пустили в инвалидной коляске. Сотрудница кафе отказалась впустить его внутрь несмотря на то, что ранее он заказал там столик и предупредил кафе о том, что будет в инвалидной коляске. В последствии сотрудники кафе объяснили недопуск тем, что посетитель не прошел «фейс- контроль». «При этом кафе, выбирающее себе «удобных» посетителей, в любом случае нарушило требование статьи 426 ГК РФ о публичном договоре - организация по характеру своей деятельности должна осуществлять оказание услуг об-

щественного питания в отношении каждого, кто к ней обратиться», - сообщили в аппарате омбудсмена¹³

В качестве исполнителя, другой стороной правоотношения является организация (индивидуальный предприниматель), выполняющая работу или оказывающая услугу потребителю на основании возмездного договора. Услуги могут предоставляться потребителю на основании различных договоров: возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК РФ), перевозки (гл. 40 ГК РФ), хранения (гл. 47 ГК РФ), страхования (гл. 48 ГК РФ). Разновидностью предоставления юридических услуг являются услуги, оказываемые адвокатами, нотариусами.

С учетом установленного законодательством определения исполнителя нормы Закона о защите прав потребителей не применяются к спорам между гражданами и адвокатами независимо от цели обращения гражданина за юридической помощью (защита трудовых, семейных или иных прав). Исполнителем признается индивидуальный предприниматель или организация (юридическое лицо). В то время как стороной соглашения об оказании юридической помощи всегда выступает конкретный адвокат или несколько адвокатов, но не какое-либо адвокатское образование (п.2 ст. 25 Федерального закона «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации»).

Одно из подтверждений тому определение Железнодорожного районного суда г. Красноярск от 23 ноября 1998 г. по иску общества по защите прав потребителей Красноярского края, действующего в интересах потребителя, к адвокату В. О возмещении убытков. Согласно которого обществу было отказано в принятии искового заявления, как поданного с нарушением правил подсудности (заявление подано по месту жительства потребителя). Свой отказ суд мотивировал следующим образом: «...адвокат оказывает юридическую помощь, а не услугу, и к адвокатской деятельности не применяются положения Закона о защите прав потребителей, включая правила об альтернативной подсудности». Тем самым, не применив правило п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей, позволяющее истцу предъявлять иск по месту своего жительства.

В последующем по запросу общества (относительно применения законодательства о защите прав потребителей к адвокатским услугам) Министерство по

¹² Федеральный закон: Выпуск 3 (537). О защите прав потребителей: обзор судебной практики. М.: ИНФРА-М, 2012. С. 3-4.

¹³ Российское агентство правовой и судебной информации / Новости 17/07/2012 Свердловская область. URL: http://gapsinews.ru/judicial_news/20120717/263824117.html (дата обращения: 30.08.12); См. также: Решение Сыктывкарского городского суда Республики Коми от 24.10.2007 г. №2-6100/07 «О признании отказа в допуске в торговый зал гипермаркета граждан с детскими колясками неправомерными». URL: <http://www.resheniya-sudov.ru/2007/35737> (дата обращения: 30.08.12).

антимонопольной политике РФ было дано следующее разъяснение: поскольку за ненадлежащее выполнение своих профессиональных обязанностей перед доверителем адвокаты несут дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством об адвокатуре, их деятельность по защите прав и законных интересов граждан не входит в сферу регулирования Закона о защите прав потребителей.¹⁴

Договор с юристом без адвокатского статуса (или юридической фирмой) может считаться потребительским в том случае, если юрист оказывает гражданину помощь в защите прав и законных интересов, не связанных с предпринимательской деятельностью: семейных, наследственных, жилищных и пр.

Нередко в практике применения законодательства о защите прав потребителей вопрос об определении субъекта и степени его ответственности как исполнителя за нарушение обязательств перед потребителем встает и в иных сферах деятельности.

Так, участниками отношений по туристическому обслуживанию выступают турагент, туроператор, владелец отеля или иного средства размещения, перевозчик, что обусловлено комплексным характером туристского продукта. При этом договор об оказании туристских услуг потребитель, как правило, заключает с турагентом или туроператором. В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»¹⁵ именно туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом (заказчиком туристского продукта) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Иными словами, туроператор отвечает перед туристом за действия (бездействие) всех третьих лиц, привлеченных к исполнению услуг, входящих в состав туристского продукта, включая ненадлежащие действия (бездействие) его турагентов.

Так, в постановлении от 19 июля 2007 г. по делу №А33-6061/07-Ф02-4388/07 по заявлению общества суд указал, что в соответствии со ст. 10 Федерального

закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон №132-ФЗ) стороной по договору о реализации туристского продукта выступает туристическая фирма (туроператор, турагент). Турист, заключивший такой договор, вправе требовать от туристической фирмы оказания всех услуг, входящих в туристический продукт. По отношению к туристу общество является должником и в силу ст. 309 Гражданского кодекса РФ обязано надлежащим образом исполнить принятые на себя обязательства. Из смысла положений п. 3 ст. 401 ГК РФ следует, что предприниматель отвечает за неисполнение обязательства даже в тех случаях, когда это обусловлено действиями третьих лиц (неисполнение обязанностей контрагентами). В соответствии со ст. 403 ГК РФ должник отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства третьими лицами, на которых было возложено исполнение, если законом не установлено иное. Следовательно, общество, действующее как предприниматель, не вправе исключать или ограничивать свою ответственность перед потребителем за нарушение обязательств по договору о реализации турпродукта.¹⁶

В то же время, комментируя данное положение, Роспотребнадзор в п.8 указывает на особенности транспортного законодательства, которое возлагает ответственность за нарушение договора перевозки пассажира и багажа на перевозчика (ст. 103 Воздушного кодекса РФ, ст. 107-110 Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»)¹⁷. Данная позиция Роспотребнадзора не вполне правомерна, поскольку отождествляет деятельность по оказанию услуг с помощью третьих лиц и посредничество в приобретении прав на услуги, тем самым исключая по сути из состава туристического продукта услуги по перевозке пассажиров. Такое толкование опасно тем, что как следствие, туроператор снимает с себя ответственность за получение конечного продукта туристом, включая его доставку к месту отдыха. Данная точка зрения надзорного органа может привести к неблагоприятному положению туриста, ограничив обязанности туроператоров исключительно формированием туристического про-

¹⁴ Подробнее см.: Кратенко М.В. Договор об оказании юридической помощи в современном гражданском законодательстве. М.: Статут, 2006. С. 95-96.

¹⁵ Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 №132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) (с изм. и доп., вступающими в силу с 03.08.2012) // Собрание законодательства РФ. 1996. №49. Ст. 5491.

¹⁶ Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 19.07.2007 №А33-6061/07-Ф02-4388/07 по делу №А33-6061/07 // СПС КонсультантПлюс (дата обращения: 30.08.12).

¹⁷ См.: Письмо Роспотребнадзора «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» от 31.08.2007 г. №0100/8935-07-32 // СПС КонсультантПлюс (дата обращения: 30.08.12).

дукта и его реализацией туристу (исключая перевозку и предоставление проживания в отеле)¹⁸.

Практически такой же порядок применяется и в сфере жилищно-коммунальных услуг. Предоставление коммунальных услуг собственникам жилых помещений в многоквартирном доме обеспечивается за счет взаимодействия исполнителя (управляющей компании, товарищества собственников жилья, жилищного или иного специализированного потребительского кооператива) и многочисленных ресурсоснабжающих (водоснабжающих, энергоснабжающих, газоснабжающих) организаций. Однако согласно п. 7 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 г. №307¹⁹ ответственность перед потребителем за своевременное и качественное предоставление коммунальных услуг несет прежде всего организация, предоставляющая такие услуги (исполнитель).

В свою очередь, Министерство РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства Приказом от 20 мая 1998 г. №160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»²⁰ разъяснило, что последствия нарушения условий договоров об услугах, не подпадающих по признакам под действие гл. III Закона «О защите прав потребителей», регулируются нормами не данной главы, а соответствующими нормами о рассматриваемых последствиях, содержащимися в ГК РФ и других законах, согласно ст. 39 Закона «О защите прав потребителей». В данном случае речь идет о договорах банковского вклада и страхования. Данное правило имеет огромное значение для применения нормативного регулирования защиты прав потребителей относительно последствий нарушения условий договоров об определенных видах услуг, так как вообще в гл. III Закона «О защите прав потребителей» как общее положение распространяет на эти отношения правила, регулирующие отношения, вытекающие из договора подряда.

Например, по договорам страхования страховая организация осуществляет деятельность по обеспече-

нию выплаты страхового возмещения при наступлении страхового случая. Если он не наступит, то договор страхования по истечении установленного в нем срока страхования будет также считаться исполненным надлежащим образом, несмотря на то, что страховое возмещение не выплачивалось. Предметом данного договора является осуществление страховой деятельности страховщиком, и соответственно по характеру договор страхования является договором на оказание услуг. Отношения, возникающие из договора страхования, регулируются гл. 48 ГК РФ, а также специальным законодательством о страховании. С учетом изложенного и положений ст. 39 Закона «О защите прав потребителей» данный Закон применяется к отношениям, вытекающим из указанных договоров в части общих правил, а правовые последствия нарушений условий этого договора определяются ГК РФ и специальным законодательством о страховании.

Кроме того, в Приказе МАП РФ от 20.05.1998 №160 также уточнен перечень отношений, которые не подпадают под действие Закона «О защите прав потребителей».

Для определения круга отношений, вытекающих из гражданско-правовых договорных конструкций, которые регулируются законодательством о защите прав потребителей, важным критерием является характеристика договора как возмездного, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей (п. 1 ст. 423 ГК РФ), например отношения из договора розничной купли-продажи. Следовательно, отношения из безвозмездных договоров, где отсутствует признак получения одной из сторон платы или иного встречного предоставления от другой стороны договора, не являются объектом, подпадающим под действие Закона о защите прав потребителей (безвозмездное хранение одежды в гардеробах организации).

При этом следует отметить, что не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг (абз. 6 разд. II Разъяснений Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»). К ним, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, где одной из сторон является гражданин, а другой - государство (ст. 817 ГК РФ). Так же отношения граждан с определенными организациями на (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если

¹⁸ Подробнее см.: Кратенко М.В. Ответственность турфирмы за организацию и качество предоставленных услуг // Арбитражная практика. 2006. №12. С.14-15.

¹⁹ Постановление Правительства Российской Федерации «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам») от 23.05.2006 №307 (ред. от 25.06.2012) // Собрание законодательства РФ. 2006. №23. Ст. 2501.

²⁰ Приказ МАП РФ «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» от 20.05.1998 №160 (ред. от 11.03.1999) // Российская газета. 1999. №5-6.

эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. В том числе отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности отношения:

- возникающие при осуществлении судом правосудия (так как в соответствии с Конституцией РФ 1993 г.²¹ суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме);

- возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий (ст. 1 Основ законодательства РФ о нотариате от 11.02.1993 г. №4462-1)²². Таким образом, указанная деятельность не является услугой в гражданско-правовом смысле. Правда, к исключению необходимо отнести деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультаций).

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей по мнению Е.Ю. Ланиной и отношения основанные на оспаривании решений, действий или бездействий органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц по вопросам несоблюдения тех или иных законных прав и свобод граждан, в том числе отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных и властных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз, деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог, осуществлению мер социальной защиты населения, в том числе обеспечению инвалидов, ветеранов и иных определенных законодательством групп населения соответствующими льготами, и др.)²³.

²¹ Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ) // Российская газета. 1993. - №237.

²² Основы законодательства Российской Федерации о нотариате (утв. ВС РФ 11.02.1993 №4462-1) (ред. от 29.06.2012) // Российская газета. 1993. №49.

²³ Ланина Е.Ю. Административно-правовое регулирование управления в сфере потребительского рынка и защиты прав потребителей // Административное и муниципальное право. 2009. №6.

В настоящее время некоторые исследователи в области защиты прав потребителей считают актуальным анализ проблемы применения Закона «О защите прав потребителей» к отношениям, вытекающим из договора долевого участия в жилищном строительстве. И это следует признать правомерным, так как практика строительства жилья за счет привлечения средств населения, т.е. граждан, существует сравнительно недавно.

Наиболее подробный ответ на вопрос, считать ли гражданина, заключившего подобный договор, потребителем или участником совместного строительства был дан Верховным Судом РФ. По его мнению, договоры участия граждан в финансировании строительства многоквартирных домов и иных объектов по своей правовой природе близки к договору строительного подряда²⁴. Таким образом можно сделать вывод, что к договорам долевого участия также могут применяться правила главы 3 Закона о защите прав потребителей. Аналогичную точку зрения высказывает и Я.Е. Парций в комментарии к Закону «О защите прав потребителей», рассматривая по содержанию договора долевого участия в строительстве, как гражданско-правовые договоры строительного подряда. То есть, по договору, по которому подрядчик обязуется в установленный договором срок построить по заданию заказчика в лице гражданина определенный объект недвижимости, а заказчик обязуется принять результат работы, уплатив обусловленную договором цену²⁵.

Кроме того необходимо отметить, что данная позиция была в дальнейшем закреплена и в ч.9 ст. 4 Федерального закона от 30 декабря 2004 г. №214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»²⁶.

Особое место в общей системе правоотношений в сфере услуг занимают правоотношения по оказанию медицинских услуг. В основном это обусловлено неудовлетворенностью пациентов качеством бесплатной

²⁴ См.: Обобщение практики и рассмотрения судами Российской Федерации дел по спорам между гражданами и организациями, привлекающими денежные средства граждан для строительства многоквартирных жилых домов, утв. Судебной коллегией по гражданским делам Верховного суда РФ (п.1) // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2003. №2.

²⁵ Парций Я.Е. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». М.: Норма, 2007. С 87 - 93.

²⁶ Федеральный закон Российской Федерации «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» от 30.12.2004 №214-ФЗ (ред. от 10.07.2012) // Собрание законодательства РФ. 2005. №1 (часть 1). Ст. 40.

медицинской помощи. В то же время вопрос о применении к ним законодательства о защите прав потребителей является дискуссионным. С одной стороны, между гражданином (услугополучателем) и организацией, оказывающей бесплатные услуги (медицинские учреждения), отсутствует возмездный договор. С другой стороны - медицинские услуги, оказываемые в рамках системы медицинского страхования, в конечном счете оплачиваются медицинскими учреждениями за счет отчислений страхователей. В связи с этим некоторые авторы придерживаются единого подхода к регулированию платных и бесплатных медицинских услуг на основе модели возмездного договора в пользу третьих лиц²⁷.

В то же время многие государственные и муниципальные учреждения здравоохранения наряду с бесплатной медицинской помощью оказывают и платные медицинские услуги, что намного выгоднее для медицинского учреждения. При этом платным пациентам отдается предпочтение. Данные обстоятельства вынуждают пациента добровольно платить за медицинскую услугу, даже при возможности ее получения бесплатно, что недопустимо и безусловно требует установление единых правил для оказания платной и бесплатной медицинской помощи.

Однако на текущий момент в судебной практике преобладает иной подход. Бесплатную медицинскую помощь относят к формам социальной поддержки, социального обеспечения и споры в дано сфере слуг рассматриваются судами без учета положений законодательства о защите прав потребителей.

Так же стоит обратить внимание, что медицинские услуги следует отличать от так называемых сервисных услуг, оказываемых медицинскими организациями, но не связанных непосредственно с медицинской деятельностью. Таким услуги характеризуют так называемую культуру обслуживания. Это в первую очередь степень благоустройства палат, обращение медицинского персонала с пациентами. Действие Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27²⁸ на такие услуги не распространяются, но к ним полностью применимо законодательство о правах потребителей.

Анализ Закона о защите прав потребителей и практики его применения свидетельствует о том, что при всем большом значении Закона о защите прав потребителей, существует множество отношений, которые напрямую не подпадают под его действие. Связано это прежде всего с тем объемом отношений, который значительно вырос по сравнению с периодом принятия Закона. В связи с этим особое значение приобретает толкование его положений в правоприменительной практике. Толкование нормативных актов имеет значительный позитивный потенциал. Оно может способствовать искоренению правового нигилизма, выявлению и ликвидации пробелов в законодательстве. Но наиболее важная задача толкования - преодоление неопределенности правовых норм. Принцип единства толкования предполагает что правовые предписания независимо от роли правового акта должны толковаться единообразно во всех случаях. Нельзя в одной ситуации толковать нормы одним образом, а в другой иным. Поэтому много отменяются вышестоящей судебной инстанцией постановлений судебных органов по рассматриваемым проблемам.

Такая разнородная и противоречивая правоприменительная практика по реализации Закона, в том числе - и судебной, в итоге нередко приводит к тому, что разные государственные органы, работающие в одной области, выносят разные решения по аналогичным делам. Такая практика неправомерна. Установив пробел в нормативном регулировании тех или иных отношений, судья толкует эти отношения, исходя из собственного представления о них, толкует существующие нормы также исходя из собственных представлений о возможности или невозможности ее применения. Таким образом формируется так называемое «право судей», что противоречит романо-германской системе права, к которой принадлежит Российская Федерация.

Особо опасны случаи, когда органы и должностные лица, уполномоченные решать проблемы потребителей, неправильно применив нормы права, а до этого не правильно ее интерпретировав, применяют только это решение в определенном контексте. Такие злоупотребления необходимо искоренять на начальном этапе, а для этого важно опираться на специфику толкования правовых предписаний правоприменительным органом.

²⁷ См.: Козьминых Е. «Бесплатные» медицинские услуги как форма возмездных отношений // Российская юстиция. 2002. №12. С. 27-28.

²⁸ Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» от 13.01.1996 №27 // Собрание законодательства РФ. – 1996. №3. Ст. 194.

Библиография

Нормативно-правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ) [Текст] // Российская газета. - 1993. - №237.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 №14-ФЗ (ред. от 06.12.2011, с изм. от 27.06.2012) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.07.2012) [Текст] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - №5. - Ст. 410
3. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 №60-ФЗ от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 06.12.2011) (с изм. и доп., вступающими в силу с 23.02.2012) [Текст] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - №12. - Ст. 1383.
4. Основы законодательства Российской Федерации о нотариате (утв. ВС РФ 11.02.1993 №4462-1) (ред. от 29.06.2012) [Текст] // Российская газета. - 1993. - №49.
5. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 №132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) (с изм. и доп., вступающими в силу с 03.08.2012) [Текст] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - №49. - Ст. 5491.
6. Федеральный закон Российской Федерации «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» от 30.12.2004 №214-ФЗ (ред. от 10.07.2012) [Текст] // Собрание законодательства РФ. - 2005. - №1 (часть 1). - Ст. 40.
7. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 №2-ФЗ, от 17.12.1999 №212-ФЗ, от 30.12.2001 №196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 02.11.2004 №127-ФЗ, от 21.12.2004 №171-ФЗ, от 27.07.2006 №140-ФЗ, от 16.10.2006 №160-ФЗ, от 25.11.2006 №193-ФЗ, от 25.10.2007 №234-ФЗ, от 23.07.2008 №160-ФЗ, от 03.06.2009 №121-ФЗ, от 23.11.2009 №261-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ) [Текст] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - №3. - Ст. 140.
8. Постановление Правительства Российской Федерации «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам») от 23.05.2006 №307 (ред. от 25.06.2012) [Текст] // Собрание законодательства РФ. - 2006. - №23. - Ст. 2501.
9. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» от 13.01.1996 №27 [Текст] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - №3. - Ст. 194.
10. Письмо Роспотребнадзора «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» от 31.08.2007 г. №0100/8935-07-32 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс (дата обращения: 30.08.12).
11. Приказ МАП РФ «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» от 20.05.1998 №160 (ред. от 11.03.1999) [Текст] // Российская газета. - 1999. - №5-6.

Научная литература:

1. Артемов, В.В. Договор банковского вклада и защита прав потребителей: иной взгляд [Текст] / В.В. Артемов // Банковское право. - 2002. - №4.
2. Брагинский, М.И. Договорное право. Книга пятая. В двух томах. Том 1: Договоры о займе, банковском кредите и факторинге. Договоры, направленные на создание коллективных образований [Текст] / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. - М.: Статут, 2006. С. 503-504.
3. Козьминых, Е. «Бесплатные» медицинские услуги как форма возмездных отношений [Текст] / Е. Козьминых // Российская юстиция. - 2002. - №12.
4. Кратенко, М.В. Договор об оказании юридической помощи в современном гражданском законодательстве [Текст] / М.В. Кратенко. - М.: Статут, 2006.
5. Кратенко, М.В. Ответственность турфирмы за организацию и качество предоставленных услуг [Текст] / М.В. Кратенко // Арбитражная практика. - 2006. - №12.
6. Ланина, Е.Ю. Административно-правовое регулирование управления в сфере потребительского рынка и защиты прав потребителей // Административное и муниципальное право [Текст] / Е.Ю. Ланина. - 2009. - №6.
7. Парций, Я.Е. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» [Текст] / Я.Е. Парций. - М.: Норма, 2007.

8. Садыков, Р.Р. Банковское кредитование потребителей: юридические и экономические особенности [Текст] / Р.Р. Садыков, Р.Р. Садыков // Банковское право. - 2007. - №3.
9. Эрделевский, А.М. Банковский вклад и права потребителя [Текст] / А.М. Эрделевский // Законность. 1998. №4.
10. Российское агентство правовой и судебной информации / Новости 17/07/2012 Свердловская область [Электронный ресурс]. URL: http://rapsinews.ru/judicial_news/20120717/263824117.html (дата обращения: 30.08.12).

Материалы судебной практики:

1. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» от 29.09.1994 №7 (ред. от 29.06.2010) // Российская газета. 1994. №230 (утратил силу).
2. Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012) // СПС КонсультантПлюс (дата обращения: 30.08.12).
3. Обзор Красноярского краевого суда от 01.05.2008 «Обзор судебной практики рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс (дата обращения: 30.08.12).
4. Обобщение практики Арбитражного суда Красноярского края по делам об оспаривании решений о привлечении к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ от 31.03.2008 (авторы - Е. В. Севастьянова, Д. Н. Майлова) [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.krasnoyarsk.arbitr.ru>.
5. Обобщение практики и рассмотрения судами Российской Федерации дел по спорам между гражданами и организациями, привлекающими денежные средства граждан для строительства многоквартирных жилых домов, утв. Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда РФ (п.1) // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2003. №2.
6. Решение Сыктывкарского городского суда Республики Коми от 24.10.2007 г. №2-6100/07 «О признании отказа в допуске в торговый зал гипермаркета граждан с детскими колясками неправомерными» [Электронный ресурс]. - <http://www.resheniya-sudov.ru/2007/35737> (дата обращения: 30.08.12).
7. Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 19.07.2007 №А33-6061/07-Ф02-4388/07 по делу №А33-6061/07 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс (дата обращения: 30.08.12).
8. Извлечение из Обзора судебной практики Красноярского краевого суда от 01.05.2008 (составители - С. В. Асташов, Т. И. Гаусс, М. В. Кратенко) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс (дата обращения: 30.08.12).

References (transliteration)

1. Artemov, V.V. Dogovor bankovskogo vklada i zashchita prav potrebiteley: inoy vzglyad [Tekst] / V.V. Artemov // Bankovskoe pravo. - 2002. - №4.
2. Braginskiy, M.I. Dogovornoe pravo. Kniga pyataya. V dvukh tomakh. Tom 1: Dogovory o zayme, bankovskom kredite i faktoringe. Dogovory, napravlennye na sozдание kollektivnykh obrazovaniy [Tekst] / M.I. Braginskiy, V.V. Vitryanskiy. - M.: Statut, 2006. S. 503-504.
3. Koz'minykh, E. «Besplatnye» meditsinskie uslugi kak forma vozmezdnykh otnosheniy [Tekst] / E. Koz'minykh // Rossiyskaya yustitsiya. - 2002. - №12.
4. Kratenko, M.V. Dogovor ob okazanii yuridicheskoy pomoshchi v sovremennom grazhdanskom zakonodatel'stve [Tekst] / M.V. Kratenko. - M.: Statut, 2006.
5. Kratenko, M.V. Otvetstvennost' turfirmy za organizatsiyu i kachestvo predostavlennykh uslug [Tekst] / M.V. Kratenko // Arbitrazhnaya praktika. - 2006. - №12.
6. Lanina, E.Yu. Administrativno-pravovoe regulirovanie upravleniya v sfere potrebitel'skogo rynka i zashchity prav potrebiteley // Administrativnoe i munitsipal'noe pravo [Tekst] / E.Yu. Lanina. - 2009. - №6.
7. Partsiy, Ya.E. Kommentariy k Zakonu Rossiyskoy Federatsii «O zashchite prav potrebiteley» [Tekst] / Ya.E. Partsiy. - M.: Norma, 2007.
8. Sadykov, R.R. Bankovskoe kreditovanie potrebiteley: yuridicheskie i ekonomicheskie osobennosti [Tekst] / R.R. Sadykov, R.R. Sadykov // Bankovskoe pravo. - 2007. - №3.
9. Erdelevskiy, A.M. Bankovskiy vklad i prava potrebitelya [Tekst] / A.M. Erdelevskiy // Zakonnost'. - 1998. - №4.
10. Rossiyskoe agentstvo pravovoy i sudebnoy informatsii / Novosti 17/07/2012 Sverdlovskaya oblast' [Elektronnyy resurs]. URL: http://rapsinews.ru/judicial_news/20120717/263824117.html (data obrashcheniya: 30.08.12).