



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ПЛЕНУМА ВЕРХОВНОГО СУДА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

№ 7

г. Москва

29 сентября 1994 г.

О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей

(с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Пленума от 25 апреля 1995 г. № 6, от 25 октября 1996 г. № 10, от 17 января 1997 г. № 2, от 21 ноября 2000 г. № 32, от 10 октября 2001 г. № 11, от 6 февраля 2007 г. № 6, от 11 мая 2007 г. № 24 и от 29 июня 2010 г. № 18)

Обсудив материалы проведенного изучения судебной практики по делам, возникшим в связи с осуществлением и защитой прав потребителей, Пленум Верховного Суда Российской Федерации отмечает, что при рассмотрении данной категории дел у судов возникли вопросы, связанные с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», требующие разрешения.

Учитывая это, а также в целях обеспечения наиболее эффективной и быстрой защиты прав потребителей при рассмотрении этих дел Пленум Верховного Суда Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т** дать следующие разъяснения:

1. При рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой прав потребителей, необходимо иметь в виду, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между 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 либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям,

реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, – с другой стороны.

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.

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п.2 ст.676 ГК РФ); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательных работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание 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, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Кроме того, с 20 декабря 1999 года (времени опубликования Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 17 декабря 1999 года) отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2. Отношения с участием потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (ст. 9 Федерального закона «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации», п. 1 ст. 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», другие федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации применяются к отношениям в области защиты прав потребителей, если:

это предусмотрено ГК РФ (например, п. 3 ст. 492, п. 3 ст. 730 ГК РФ);

ГК РФ не содержит такого указания, однако названные выше федеральные законы и нормативные правовые акты конкретизируют и детализируют нормы ГК РФ, регулирующие данные правоотношения (например, ст.ст. 8–10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей») либо когда ГК РФ не регулирует указанные отношения (например, ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»);

указанные законы и другие нормативные правовые акты предусматривают иные правила, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления иными законами и нормативными правовыми актами (например, п. 1 ст. 394 ГК РФ, п. 2 ст. 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

В тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, помимо норм ГК РФ, регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки, энергоснабжения), то к отношениям, вытекающим из таких договоров, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону. При этом необходимо учитывать, что специальные законы, принятые до введения в действие части второй ГК РФ, применяются к указанным правоотношениям в части, не противоречащей ГК РФ и Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей».

При рассмотрении требований потребителей, вытекающих из договоров розничной купли-продажи и бытового подряда, необходимо иметь в виду, что, исходя из п. 3 ст. 492 и п. 3 ст. 730 ГК РФ, к отношениям по указанным договорам применяются положения ГК РФ об этих видах договоров (ст.ст. 492–505 и 730–739 ГК РФ), общие положения ГК РФ о договорах купли-продажи и подряда, если иное не предусмотрено параграфом 2 главы 30 и параграфом 2 главы 37 ГК РФ (п. 5 ст. 454, п. 2 ст. 702 ГК РФ), а также положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной ГК РФ.

3. В соответствии с п. 4 ст. 3 ГК РФ на основании и во исполнение ГК РФ и иных федеральных законов, указов Президента Российской Федерации Правительство Российской Федерации вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в том числе и нормы о защите прав потребителей (в частности, на основании п. 2 ст. 502 ГК РФ, ст. 1, пп.2 и 4 ст.5, п. 4 ст.7, пп. 1 и 2 ст. 10, п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

При этом необходимо учитывать, что принятые Правительством Российской Федерации до введения в действие Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в редакции Закона от 17 декабря 1999 года) правила об отдельных видах договоров (в частности, Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.08.97 г. № 1036) могут применяться в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ и названному выше Закону Российской Федерации.

Уполномоченный Правительством Российской Федерации федеральный орган исполнительной власти вправе устанавливать правила организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям.

4. Исключен постановлением Пленума от 17 января 1997 г. № 2.

5. При принятии искового заявления следует иметь в виду, что:

поскольку в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» иски по данной категории дел предъявляются в суд по месту жительства или пребывания истца, либо по месту заключения или исполнения договора, либо по месту нахождения организации (ее филиала или представительства) или месту жительства ответчика, являющегося индивидуальным предпринимателем, ни один из названных судов не вправе возвратить исковое заявление со ссылкой на п. 2 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ, так как в силу чч. 7, 10 ст.29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу. Исключение составляют иски по спорам, вытекающим из договоров перевозки груза, которые предъявляются согласно ч. 3 ст. 30 ГПК РФ по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия;

решая вопрос о принятии заявления, судье следует проверять, подведомственно ли заявленное требование суду, имея в виду, что по ряду требований взыскания производятся в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи, совершаемой нотариусами и должностными лицами, которым законом предоставлено право совершать это нотариальное действие. Заинтересованная сторона в указанных случаях вправе обратиться непосредственно в суд, если истек срок получения исполнительной надписи либо отсутствуют необходимые для этого документы, а также когда ей было отказано в совершении исполнительной надписи либо в случае несогласия с выданной исполнительной надписью;

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» не установлен предварительный внесудебный порядок разрешения требований потребителей товаров (работ, услуг), однако по некоторым спорам данной категории действующим законодательством предусмотрен такой порядок (например, ст. 797 ГК РФ). Учитывая это, судья в соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ должен возвратить исковое заявление, если потребителем не был соблюден предварительный внесудебный порядок рассмотрения этих споров и такая возможность не утрачена. При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации и названному выше Закону Российской Федерации;

в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и подп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333³⁶ Налогового кодекса РФ потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, если цена иска не превышает 1000000 рублей. В случае, если цена иска превышает эту сумму, потребитель уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с подп. 1 п. 1 ст. 333¹⁹ настоящего Кодекса и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1000000 рублей;

в силу п. 3 ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и подп. 13 п. 1 ст. 333³⁶ Налогового кодекса РФ уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявленным в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

6. В соответствии с ч. 1 ст. 46 ГПК РФ и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» право на предъявление исков к изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченной изготовителем (продавцом) организации или уполномоченному изготовителем (продавцом) индивидуальному предпринимателю (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель), импортеру) предоставлено:

уполномоченному федеральному органу исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальным органом), иным федеральным органам исполнительной власти (их территориальным органам), осуществляющим функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в том числе о ликвидации изготовителя (исполнителя,

продавца, уполномоченной организации, импортера) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей (п. 2 ст. 40, ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»);

органам местного самоуправления в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (ст.ст. 44, 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»);

общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (п. 2 ст. 45, ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

В соответствии с чч. 1 и 2 ст. 47 ГПК РФ и п. 3 ст. 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе участвующих в деле лиц для дачи заключения по делу в целях осуществления возложенных на них обязанностей и защиты нарушенных или оспариваемых прав других лиц, государственных или общественных интересов, а также в необходимых случаях могут быть привлечены к участию в деле по инициативе суда.

6-1. При рассмотрении дел данной категории необходимо иметь в виду, что исходя из ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», в защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования неимущественного характера (то есть не связанные со взысканием каких-либо сумм), целью которых является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только имеющих намерение заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий.

7. Учитывая, что на основании ч. 3 ст. 123 Конституции Российской Федерации судопроизводство осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон, при подготовке дела к судебному разбирательству и в процессе разбирательства дела суду следует предложить истцу и ответчику представить доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного выяснения действительных обстоятельств возникшего спора. В первую очередь должны быть представлены и исследованы документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанция, квитанция-обязательство, квитанция-заказ, транспортная

накладная, расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком, и другие документы).

Необходимо иметь в виду, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»). Исключения составляют случаи продажи товара (выполнения услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п. 6 ст. 18, пп. 5, 6 ст. 19, пп. 4, 5, 6 ст. 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

В тех случаях, когда сторона в силу объективных причин (например, тяжелая болезнь, отдаленность места жительства и плохое транспортное сообщение) испытывает затруднения в сборе необходимых доказательств, суд оказывает ей помощь в представлении тех или иных документов, истребуя их от соответствующих лиц.

8. Принимая к производству дело данной категории, следует иметь в виду, что мировой судья рассматривает в качестве суда первой инстанции дела по имущественным спорам, при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей (п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ).

9. При рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой потребителем его прав, закрепленных в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей», необходимо иметь в виду, что в силу п. 1 ст. 13 этого Закона законодательством Российской Федерации, а также договором между потребителем и изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) может предусматриваться ответственность за нарушение последним обязательств, за которые Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» ответственность не предусмотрена или установлен более высокий размер ответственности.

Такие условия ответственности изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) предусмотренные законом либо договором с потребителем, должны учитываться судом при разрешении возникшего впоследствии между этими лицами спора.

10. Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда Гражданским кодексом РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, ст.ст. 796, 902). При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата

неустойки и возмещение убытков не освобождает лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (пп.2, 3 ст.13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Под убытками в соответствии с п. 2 ст. 15 ГК РФ следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

При определении причиненных потребителю убытков суд в соответствии с п. 3 ст. 393 ГК РФ вправе исходить из цен, существующих в том месте, где должно было быть удовлетворено требование потребителя, на день вынесения решения, если Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» не содержат каких-либо изъятий из общих правил учета цен при определении убытков.

Учитывая это, при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, суд вправе удовлетворить требование потребителя о взыскании разницы между ценой такого товара, установленной договором купли-продажи, и ценой аналогичного товара на время удовлетворения требований о взыскании уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы, поскольку Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» не содержат такого запрета.

11. При рассмотрении требований потребителей о взыскании неустойки, предусмотренной Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», необходимо иметь в виду, что:

а) неустойка (пеня) в размере, установленном ст. 23 Закона, взыскивается за каждый день просрочки указанных в ст.ст. 20, 21, 22 Закона сроков устранения недостатков товара и замены товара с недостатками, соразмерного уменьшения покупной цены товара, возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, возврата уплаченной за товар денежной суммы, возмещения причиненных потребителю убытков вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, без ограничения какой-либо

суммой. При этом судам надлежит учитывать, что если срок устранения недостатков не был определен письменным соглашением сторон, то в соответствии с п. 1 ст. 20 Закона недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

При разрешении требования потребителя о предоставлении во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, следует учитывать, что в соответствии с п. 2 ст. 20 Закона Правительством Российской Федерации установлен Перечень товаров длительного пользования, обладающих этими же основными потребительскими свойствами, на которые указанное требование не распространяется (постановление от 19 января 1998 г. № 55 (в редакции постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 г. № 1222, от 02.10.1999 г. № 1104, от 06.02.2002 г. № 81 (ред. 23.05.2006 г.), от 12.07.2003 г. № 421, от 01.02.2005 г. № 49, от 08.02.2006 г. № 80, от 15.12.2006 г. № 770, от 27.03.2007 г. № 185, от 27.01.2009 г. № 50).

Если потребитель в связи с нарушением продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) предусмотренных ст.ст. 20, 21, 22 Закона сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования, из числа предусмотренных ст. 18 Закона. При этом следует иметь в виду, что в случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка (пеня), предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона.

В случае, когда продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) нарушены сроки устранения недостатков товара или сроки замены товара с недостатками, сроки соразмерного уменьшения покупной цены товара, сроки возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, сроки возврата уплаченной за товар денежной суммы, сроки возмещения убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, а также не выполнено либо несвоевременно выполнено требование потребителя о предоставлении во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение;

б) неустойка (пеня) в размере, предусмотренном п. 5 ст. 28 Закона, за нарушение установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), а также назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 Закона новых сроков, в течение которых исполнитель должен приступить к

выполнению работы (оказанию услуги), ее этапа и (или) выполнить работу (оказать услугу), ее этап, взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала исполнения работы (оказания услуги), ее этапа либо окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или до предъявления потребителем иных требований, перечисленных в п. 1 ст. 28 Закона. Если исполнителем были одновременно нарушены установленные сроки начала и окончания работы (оказания услуги), ее этапа, неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение, однако ее сумма, в отличие от неустойки (пени), установленной ст. 23 Закона, не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа, если цена отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) не определена договором;

в) размер подлежащей взысканию неустойки (пени) за нарушение предусмотренных ст.ст. 30, 31 Закона сроков устранения недостатков работы (услуги) должен определяться в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона;

г) при удовлетворении судом требования потребителя предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона неустойка (пеня) взыскивается по день фактического исполнения решения;

д) неустойка (пеня) в размере, установленном в п. 3 ст. 23¹ Закона, в случае нарушения продавцом установленного договором купли-продажи срока передачи потребителю предварительно оплаченного товара взыскивается за каждый день просрочки со дня, когда по указанному договору передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. При этом сумма неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

12. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в ст. 23, п. 5 ст. 28, ст.ст. 30, 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на день вынесения решения, поскольку должник не выполнил возложенную на него п. 5 ст. 13 названного Закона обязанность удовлетворить требования потребителя по уплате неустойки в добровольном порядке.

Учитывая, что указанный Закон Российской Федерации не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только

имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения, интерес ответчика.

13. При рассмотрении дел о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге) необходимо учитывать, что в соответствии со ст.ст. 1095–1097 ГК РФ, п. 3 ст. 12 и пп. 1–4 ст. 14 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" такой вред подлежит возмещению продавцом или изготовителем либо исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером в полном объеме независимо от их вины (за исключением случаев, предусмотренных, в частности, ст. 1098 ГК РФ, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей») и независимо от того, состоял ли потерпевший с ними в договорных отношениях.

Вред в указанных случаях в соответствии со ст.1097 ГК РФ возмещается, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги), а также независимо от того, когда был причинен вред, если:

в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен;

потребитель не был предупрежден о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

Под сроком годности, исходя из п. 4 ст. 5 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», следует понимать период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Такой срок устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары. В соответствии с п. 1 ст. 5 Закона на товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) вправе (а в случаях, перечисленных в п. 2 ст. 5 Закона, – обязан) устанавливать срок службы – период, в течение которого он обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность на основании п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 Закона за существенные недостатки, возникшие по его вине.

14. При разрешении споров о защите прав потребителей необходимо иметь в виду, что условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области защиты

прав потребителей, признаются недействительными (п. 2 ст. 400 ГК РФ и ст. 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в полном объеме.

15. Под существенными недостатками выполненной работы (оказанной услуги) и иными отступлениями от условий договора, дающими потребителю в соответствии с п. 1 ст. 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» право отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, следует понимать неустранимые недостатки или недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени, или выявляются неоднократно, или проявляются вновь после их устранения, или другие подобные недостатки.

16. При определении размера подлежащего возмещению вреда, причиненного потребителю полной или частичной утратой либо повреждением вещи (материала), переданной исполнителю для выполнения работы (оказания услуги), следует учитывать, что ст. 35 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» установлена обязанность исполнителя возместить двукратную стоимость утраченного или поврежденного материала (вещи), а также понесенные потребителем расходы.

Если требование потребителя не было добровольно удовлетворено исполнителем, цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется судом, исходя из цены, существующей на время вынесения решения в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем (п. 2 ст. 35 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Суд в соответствии с п. 3 ст. 35 Закона вправе освободить исполнителя от ответственности за полную либо частичную утрату (повреждение) принятого от потребителя материала (вещи) только в случаях, если он предупредил потребителя об особых свойствах этого материала (вещи), которые могут повлечь его утрату или повреждение либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

17. Суду необходимо иметь в виду, что в случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю. При этом потребитель вправе требовать замены товара либо отказаться от договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара,

установленных в ст. 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», в том числе и технически сложного, при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю. По истечении этого срока отказ от исполнения договора купли-продажи либо требования о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при наличии хотя бы одного из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона случаев: обнаружение существенного недостатка товара (п. 3 ст. 503, п. 2 ст. 475 ГК РФ), нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара (ст.ст. 20, 21, 22 Закона), невозможность использования товара более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Между тем в соответствии с п.3 ст.475 ГК РФ требования об устранении недостатков или о замене товара могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера товара или существа обязательства, что может быть, в частности, при продаже товара через розничные комиссионные торговые предприятия.

18. При разрешении спора, возникшего в связи с утратой или повреждением материала или вещи заказчика, необходимо иметь в виду, что цена материала, передаваемого исполнителю, в соответствии со ст. 734 ГК РФ и п. 2 ст. 35 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» определяется по соглашению сторон и указывается в квитанции или ином документе, выдаваемом заказчику.

19. Если потребитель предъявил требование о замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены его поставки и т.п., то в соответствии со ст. 416 ГК РФ обязательство продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», ст. 503 ГК РФ требование. Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (исполнитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), а также принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

Если указанные обстоятельства будут установлены в стадии исполнения вынесенного судом решения, обязывающего ответчика предоставить потребителю взамен некачественного товара товар той же марки (модели, артикула), суд в соответствии со ст. 434 ГПК РФ решает вопрос об изменении способа исполнения решения.

20. При разрешении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования, необходимо

руководствоваться главой II, а не главой III Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

От этих споров следует отличать возникшие по истечении установленного изготовителем гарантийного срока на товары длительного пользования споры, вытекающие из договора подряда, в том числе договора на абонементное обслуживание, заключенного потребителем с мастерскими по ремонту и обслуживанию телевизоров, бытовой техники и т.п., производящими в процессе ремонта замену различных деталей и узлов, на которые установлены гарантийные сроки (например, кинескопов, моторов). В случае выхода из строя таких деталей и узлов при возникновении спора, связанного с ремонтом в течение гарантийного срока, необходимо руководствоваться главой III названного Закона Российской Федерации, регулирующим вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, поскольку потребителем в данном случае не заключался договор купли-продажи отдельного узла или детали изделия, находящегося в ремонте.

20-1. При рассмотрении споров, связанных с осуществлением гарантийного ремонта, следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) или организации, выполняющей их функции, возникает обязательство перед потребителем по хранению этого товара, к которому применяются правила главы 47 ГК РФ о договоре хранения, если иное не предусмотрено Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (ст. 906 ГК РФ). В частности, хранение товара во время проведения гарантийного ремонта должно осуществляться безвозмездно, поскольку Закон исходит из принципа полного освобождения потребителя от расходов, связанных с восстановлением его прав.

21. В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», ст. 493 ГК РФ отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). В случае возникновения спора потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения договора и его условий, которые оцениваются судом в совокупности со всеми собранными по делу доказательствами.

22. Рассматривая требования потребителя о возмещении убытков, причиненных ему недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках, имея

в виду, что в силу Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязаны своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора (ст. 12). При этом необходимо учитывать, что по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации (п. 1 ст. 10 Закона).

Информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с п. 2 ст. 8 Закона должна в наглядной и доступной форме доводиться до сведения потребителя при заключении договоров о реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания. Учитывая это, предоставление данной информации на иностранном языке, без сообщения перевода в объеме, указанном в п. 2 ст. 10 Закона, следует расценивать, как непредоставление необходимой информации с наступлением последствий, перечисленных в пп. 1, 2, 3 ст. 12 Закона.

23, 24. Исключены постановлением Пленума от 25 октября 1996 г. № 10.

25. В силу ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на основании договора с ним, его прав, предусмотренных федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, возмещается причинителем вреда только при наличии вины.

Поскольку моральный вред определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, 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 и физических страданий в каждом конкретном случае.

26. В том случае, когда договор на обслуживание заключен с гражданином, предъявившим не принадлежащий ему паспорт (или заменяющий паспорт документ), лицо, которому принадлежит этот паспорт, не должно нести ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора. Ответственность возлагается на лицо, фактически заключившее этот договор.

Если же такое лицо не будет установлено, обязанность возместить ущерб, причиненный предприятию, объединению, организации, оказывающему услуги населению, может быть возложена согласно нормам трудового законодательства на работника данного предприятия, объединения, организации, заключившего договор с лицом, предъявившим не

принадлежащий ему документ, удостоверяющий личность (при наличии вины работника).

27. Соглашение гражданина с работником предприятия, учреждения, организации, выполняющего работы (оказывающего услуги) о выполнении работы (оказании услуги) без соответствующего оформления, вопреки установленным правилам, не порождает прав и обязанностей между гражданином и этим предприятием, учреждением, организацией, поэтому последнее не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение работы (оказание услуги) либо за утрату или повреждение переданного по такому соглашению имущества в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». В указанном случае имущественную ответственность перед гражданином несет лицо, обязавшееся выполнить работу (оказать услугу).

28. Поскольку в соответствии с п. 3 ст. 26 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет самостоятельно несут имущественную ответственность не только по сделкам, которые они вправе совершить самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей, попечителя (п. 2 ст. 26 ГК РФ), но и по сделкам, совершенным ими с письменного согласия родителей, усыновителей, попечителя либо без такого согласия, но с последующим письменным одобрением сделки этими лицами (п. 1 ст. 26 ГК РФ), наличие письменного согласия родителя, усыновителя или попечителя на заключение несовершеннолетним договора возмездного оказания услуг (например, бытового проката) не является основанием для возложения на этих лиц имущественной ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора несовершеннолетним, за исключением случаев, когда в соответствии со ст. 361 ГК РФ был заключен договор поручительства. Вместе с тем родители, усыновители или попечитель могут нести имущественную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора в случае, когда у несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет нет доходов или иного имущества, достаточных для возмещения вреда.

29. При удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», которые не были удовлетворены в добровольном порядке продавцом (исполнителем, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование (п. 6 ст. 13 Закона).

Принимая решение о взыскании штрафа, суд в резолютивной части решения указывает о перечислении пятидесяти процентов суммы этого штрафа в пользу общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), предъявившего иск в интересах потребителя, либо органа местного самоуправления, если иск в интересах потребителя был заявлен этим органом.

30. Удовлетворяя иск о признании действий изготовителя (продавца, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного

индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий, суд, исходя из ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», должен назначить срок, в течение которого правонарушитель обязан через средства массовой информации или иным способом довести до сведения потребителей решение суда.

В необходимых случаях, например, когда требуется немедленное доведение решения по такому делу до сведения потребителей товаров, использование которых грозит их здоровью, суд может обязать в решении средство массовой информации в соответствии со ст. 35 Закона Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. «О средствах массовой информации» (с последующими изменениями и дополнениями) опубликовать вступившее в законную силу решение в предписанный им срок.

Вступившее в законную силу решение суда по такому делу обязательно для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя о гражданско-правовых последствиях указанных действий продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами.

30-1. Судам необходимо учитывать, что в соответствии с ч. 4 ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в случае удовлетворения иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциаций, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов на проведение независимой экспертизы (привлечение к участию в деле экспертов) в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

31. Удовлетворяя требования потребителя об обязанности произвести какие-либо действия, (например, ремонт, обменять предмет купли-продажи), суду необходимо в каждом случае указывать в резолютивной части решения срок, в течение которого после вступления решения в законную силу ответчик обязан совершить эти действия.

Исходя из ч. 1 ст. 212 ГПК РФ суд вправе обратиться к немедленному исполнению решения по делам, связанным с защитой прав потребителей, только по инициативе истца и лишь в случае, если вследствие особых обстоятельств замедление его исполнения может привести к значительному ущербу для взыскателя или исполнение может оказаться невозможным. Доказательства, подтверждающие наличие обстоятельств, в силу которых возникает необходимость обращения решения к немедленному исполнению, должен представить истец. Вопрос о необходимости немедленного исполнения

такого решения суду надлежит обсуждать одновременно с принятием решения по делу.