

Основные направления усовершенствования законодательства в сфере гражданско-правовой защиты прав потребителя услуг ЖКХ

Стабильность и конкурентоспособность российской экономики в целом во многом зависит от баланса в отношениях участников рынка. Права потребителей, как одной из сторон рынка, находятся под пристальным вниманием государства. Любая сфера гражданско-правового регулирования может содержать элементы злоупотребления, не исключением является и область отношений с участием потребителей. При этом следует заметить, что часто возникают злоупотребления со стороны самих потребителей. Недобросовестность последних - значительная проблема и в теоретической и в практической плоскости, и её решение заложено в системном изменении действующих законов и в широкой общественной дискуссии. Современное правосознание воспринимает потребителя как слабую сторону договора. Осознание наличия такой проблемы и осуществление реальных шагов к её решению - это трудновыполнимая задача, которая, тем не менее, требует решения. Злоупотребление потребителем это фактически самостоятельная форма злоупотребления субъективным гражданским правом. Эта форма злоупотребления имеет свою специфику, которая обусловлена его ролью и правовым положением участников правоотношений, и требуется объективная необходимость законодательного закрепления понятия - злоупотребление потребителем. Борьба с такого рода поведением должна начинаться именно с законодательного закрепления самого понятия. Контрагенты потребителей являются более сильными субъектами гражданского оборота по сравнению с потребителями, поскольку у них есть большие организационные и материальные возможности. Учитывая такое положение потребителей, законодательство дает им, как гражданам, значительные преимущества по сравнению с их контрагентами. Помимо этого, необходимо учитывать, что договору продажи товара, оказания услуг или выполнения работ часто присущ характер договора присоединения, и

потребитель, как правило, не способен влиять на его содержание. Исходя из такой ситуации, и в теории, и в судебной практике потребитель признается слабой стороной, которая нуждается в особой охране со стороны государства с презумпцией его юридической слабости.

Нормативные предписания призваны определять содержание правоотношений и обеспечивать баланс интересов участников, поэтому, с одной стороны, мощный механизм правовой защиты потребителей оправдан. Закон Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» фиксирует для потребителей набор преимуществ, а именно: штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке, освобождение от оплаты государственной пошлины при обращении в суд (пункт 3 статьи 17); презумпция неосведомленности, альтернативную подсудность (пункт 2 статьи 17), надлежащая эксплуатация товара в период срока гарантии (п.4 ст.12, п.6 ст.18), специальные виды неустоек (пункт 1 статьи.23, пункт 3 статьи 23.1, пункт 5 статьи 28).

С другой стороны, есть особенность, что именно эффективно-практичное законодательство в данной области, является причиной появления злоупотреблений правом потребителей.

Автор трудов в области гражданского законодательства, преподаватель Тольяттинского Государственного Университета Ожегова Галина Анатольевна отмечает: «...максимальный уровень защиты, который закон обеспечил потребителю, не только гарантирует справедливое разрешение конфликтных ситуаций, но в равной степени создает почву для злоупотреблений ... чем больше прав предоставляет закон, тем шире возможности для манипулирования им со стороны недобросовестных граждан»¹.

Справедливо возникает вопрос, есть ли на самом деле проблема злоупотребления своими правами со стороны потребителя, или она

¹ Ожегова Г. А. К понятию «потребительский экстремизм» / Г. А. Ожегова // Юрист. 2023. N 14. С. 15-19.

продвигается в интересах крупных производителей товаров и услуг? В правовой доктрине встречается точка зрения, которая отрицает присутствие т.н. потребительского экстремизма. В основе такой точки зрения лежит практика по спорам о защите прав потребителей. Из года в года наблюдается высокий процент удовлетворенных исковых требований по первой категории дел о защите прав потребителей, о чем свидетельствует судебная статистика. С точки зрения науки сам термин «потребительский экстремизм» вызывает споры, да и статистика, как говорят, вещь упрямая. В данном ключе возникает вопрос: есть ли зависимость наличия проблемы от количества спорных ситуаций, которые возникают на практике? Существенное количество казусов может являться неоспоримым доказательством существования правовой проблемы? В.А. Белов замечает: «Проблемная для юридической науки ситуация проявляет себя, как правило, в каких-то конкретных единичных случаях (казусах), попытка описания и решения которых при помощи известной системы научных юридических категорий оказывается вовсе не успешной (безрезультативной), либо полученный результат не может быть вписан в эту систему без того, чтобы не сделать ее внутренне противоречивой, либо, наконец, этот результат не может быть реализован в рамках наличной социально-политической системы общества»². Учитывая сказанное, можно сделать вывод, что критериями для юридической проблемы можно определить следующие:

- а) Невозможно описать при помощи, известных в настоящее время, юридических категорий;
- б) Невозможно внедрить результат описания в какую бы то ни было систему юридических категорий без факта возникновения противоречий;
- в) Невозможно реализовать результат описания проблемы в рамках действующей социально - политической системы общества.

² Агафонова Н. Н., Белов В. Е., Солдатова В. И. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). М.: Проспект, 2022. 240 с.

Если принимать данную систему критериев как оценочную, то при наличии хотя бы одного из вышеозначенных признаков проблема уже существует, а количественный фактор не играет никакой роли в этом случае, поскольку высокой процент удовлетворения исковых требований в сфере защиты прав потребителей не говорит об отсутствии проблемы злоупотребления со стороны потребителей своим правом.

По нашему мнению любая попытка описать злоупотребления права во зло с употреблением обычных юридических подходов изначально обречена на неудачу по следующим причинам:

а) Злоупотребление правом в его традиционном понимании не есть типичное правонарушение, ведь субъект, злоупотребляющий своим правом, с самого начала действует на основании принадлежащего ему правомочия, а выходит за пределы правоосуществления только в процессе реализации этого правомочия;

б) Злоупотребление правом не является легитимным поведением. При злоупотреблении правом наносится ущерб охраняемым законом интересам;

в) В настоящее время и общество, и государство не воспринимают не трактуют недобросовестное поведение потребителей в качестве угрозы современному правопорядку, и видится проблематичной реализация описания злоупотребления потребителем при использовании его права в границах действующей социально-политической системы общества;

г) Сложность определения содержательной сущности рассматриваемого явления не оставляет возможности реализации результатов исследования в теории либо концепции без возникновения противоречий.

Законодательство о защите прав потребителей имеет свое начало около тридцати лет назад, но и сегодня потребительские отношения рассматриваются исключительно как средство для решения задач в области формирования национальной политики государства в области защиты прав потребителей, а так же недопущения нарушения прав потребителей, создания

дополнительных гарантий для потребителей. В такой модели не существует идеи ограничения прав и действий потребителя, даже когда они явно выходят за рамки правоосуществления.

На основе вышесказанного можно сделать вывод, что злоупотребление правом потребителем несомненно есть проблема, поскольку отвечает всем критериям научной проблемы.

Приведем распространённый пример злоупотребления потребителем своими правами, товар заведомо приобретается без намерения его использовать в качестве собственности, и после непродолжительного времени пользования покупатель возвращает её продавцу с требованием возврата уплаченных денег. Потребитель аргументирует свои требования пунктом 2 статьи 25 Закона РФ № 2300-1 и тем, что вещь не подошла по размеру, расцветке, габариту или фасону.

Иной пример указан в Определении Верховного суда РФ от 25.09.2018 г. № 93-КГ18-2³. Согласно Определению недобросовестными признаются деяния потребителя, препятствующие передаче товара на проверку продавцу, если имеет место спор о причинах возникновения недостатков. Такие деяния не оставляют шанса продавцу удостовериться в том, что выдвинутые требования покупателя в части ненадлежащего качества товара имеют основания. Означенная позиция Верховного Суда имеет существенное значение, поскольку в Законе РФ № 2300-1 прямо не определены обязанности покупателя в части передачи покупателем товара на проверку продавцу, но фиксирована обязанность продавца принять товар на такую проверку. Помимо прочего, практика указывает на случаи, когда потребитель намеренно медлит с подачей судебного иска, имея цель увеличить неустойку за неисполнение продавцом (исполнителем, изготовителем) своих требований, предъявленных в досудебном порядке. Подобное деяние также должно быть расценено, как злоупотребление правом.

³ Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 25 сентября 2018 г. N 93-КГ18-2 по делу N 2-1801/18 // СПС «Консультант Плюс».

Причины возникновения злоупотреблений разнообразны: такие недостатки законодательства, как пробелы, коллизии, абстрактный характер правовых норм, низкая правовая культура и прочие. Одна из причин имеет свое начало в психологии субъектов, когда они в заботе о собственных интересах забывают (или не хотят помнить) о необходимости учитывать интересы других. В различных источниках приводятся причины, присущие лишь этому виду недобросовестного поведения: недостаточная правовая грамотность предпринимателей, некомпетентные заявления в СМИ о том, что клиент всегда прав, а также лояльность судей к потребителям. По мнению В.Н. Сусликова и В.В. Богдан в законе о правах потребителя отсутствуют положения об ответственности и обязанностях потребителя, что способствует возникновению злоупотреблений со стороны потребителей и основной мерой борьбы с такими действиями послужит модернизация закона⁴. Такой вывод логичен. Но на наш взгляд в первую очередь необходимо закрепить в законе само определение «злоупотребление потребителем правом». Закрепление такой нормы будет демонстрировать отрицательную позицию законодателя к недобросовестным действиям потребителей, его решимость оказывать противодействие такому роду явлений. Данное действие будет иметь не столько регулятивное, сколько превентивное значение.

В статье 10 ГК РФ перечислены следующие формы злоупотребления правом:

- а) Шикана (осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинения вреда другому лицу);
- б) Обход закона с противоправной целью;
- в) Использование своих гражданских прав с целью ограничения конкуренции;
- г) Злоупотребление доминирующим положением на рынке.

⁴ Нилов И. Л. Возникновение потребительского экстремизма / И. Л. Нилов // Евразийская адвокатура. 2018. N 5 (36). С. 21-25.

Данный список можно считать открытым, поскольку формы злоупотребления правом имеют субъективный характер, т.е. форма их проявления в зависит от цели участника: ограничения конкуренции, причинения вреда другому лицу или достижения иной цели посредством использования несовершенства закона.

В.А. Анисимов отмечает, что злоупотребление правом в отношениях с участием потребителей является средством для достижения желаемого экономического результата для недобросовестного потребителя и обладает своей спецификой, а причинение убытков контрагенту - неизбежное следствие такого нарушения. По его мнению шикана, обход закона с противоправной целью не типичны для злоупотреблений потребителем своим правом.

Согласно Закона РФ № 2300-1: «Потребитель - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности». Указанное определение, закрепленное законом, означает, что цель вступления потребителя в отношения с предпринимателем, будь то продавец, исполнитель работ или производитель товара - реализация семейных, бытовых или личных потребностей, а не извлечение дохода. Когда гражданин приобретает товар (услугу, работу) в целях коммерции, на такие отношения законодательство по защите прав потребителей не распространяется. Именно такому подходу надлежит быть в основе понимания механизма защиты субъективных прав потребителя. Таким образом, ключевой признак злоупотребления правом со стороны потребителя - не удовлетворение личных, бытовых или семейных нужд или защита нарушенных прав, а осуществление им правомочий в целях получения дохода или иной выгоды.

Полагаем должным Закон РФ № 2300-1 дополнить нормой следующего содержания: «Злоупотребление потребителем правом - реализация права с целью извлечения дохода либо иной выгоды, влечет отказ в защите принадлежащего ему права полностью или частично, а также применение иных мер, предусмотренных законом».

Безусловно, полное искоренение злоупотреблений правом со стороны потребителей вряд ли возможно, и появление такого положения в законе явно недостаточно. Вместе с тем для формирования у граждан уважительного отношения к имеющему место правопорядку необходимо законодательно закрепить понятие злоупотребления потребителем права с уточнением вероятных последствий для лиц, совершивших неправомерные действия. Потребители должны знать и понимать, что преимущества которыми они обладают не могут быть инструментом для неправомерного обогащения. Изменение в Закон о правах потребителя, предлагаемое в настоящем исследовании, будет содействовать эффективности применения судами норм о злоупотреблении правом по делам о защите прав потребителей.