

УСТЮГОВА Елена Викторовна,
к.э.н., доцент кафедры правового регулирования
бизнеса и гражданского судопроизводства:
Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский университет «Синергия», Москва, Россия,
e-mail: e.v.ustugova@mail.ru

ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ГРАЖДАНСКИХ ДЕЛ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА КОНКУРЕНТНЫЙ РЫНОК РОССИИ

Аннотация. Данная статья представляет собой практическое руководство по защите прав потребителей в ходе судебных разбирательств. В ней подробно рассматриваются ключевые процессуальные и материальные правовые аспекты, с которыми сталкиваются потребители при подаче иска.

Ключевые слова: Закон о защите прав потребителей; защита прав потребителей, судебный иск; подсудность, потребитель; изготовитель, исполнитель, продавец; неустойка (пеня), возмещение убытков, компенсация морального вреда, претензионный порядок, недопустимые условия договора, штраф, правоотношения потребитель-продавец/исполнитель, нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг), недостатки товара (работы, услуги).

USTYUGOVA Elena Viktorovna,
PhD, Associate Professor of the Department
of Legal Regulation of Business and Civil Procedure Autonomous
non-profit organization of higher education "Moscow university "Synergy",
Moscow, Russia

FEATURES OF CONSIDERATION OF CIVIL CASES IN THE FIELD OF CONSUMER PROTECTION AND THEIR IMPACT ON THE COMPETITIVE MARKET IN RUSSIA

Annotation. This article provides a practical guide on consumer rights protection through legal proceedings. It delves into the key procedural and substantive legal aspects that consumers face when filing a lawsuit.

Key words: Consumer Protection Law; consumer protection, lawsuit; jurisdiction, consumer; manufacturer, contractor, seller; penalty (forfeit), compensation for damages, compensation for moral damage, claims procedure, unacceptable terms of contract, fine, consumer-seller/contractor legal relations, violation of deadlines for performance of work (provision of services), defects in goods (work, services).

Конкуренция и правила работы рынка сбыта тесно связаны с механизмом защиты потребительского рынка – Законом о защите прав потребителей.

Сегодня при выборе товара или услуги покупатели сперва изучают информацию о продукте и производителе. Человек хочет приобрести что-то у надёжного продавца, который не нарушает его прав. Отсюда закономерный итог: успех на рынке ждёт тот товар или ту услугу, за которыми стоит компания с хорошей репутацией и положительными отзывами.

Статья поможет потребителям разобраться, как действовать в суде для защиты своих прав.

Каждый из нас регулярно выступает в роли потребителя – и нередко сталкивается с нарушениями со стороны производителей или поставщиков услуг. Такие случаи напрямую влияют на конкурентоспособность товаров и услуг.

Обращение в суд – не первый шаг в защите прав. Сначала нужно исчерпать иные способы восстановления нарушенных прав. Прежде чем подавать иск, потребитель обязан направить претензию: закон предусматривает обязательный претензионный порядок для дел по Закону о защите прав потребителей.

После решения судиться возникает вопрос: как определить подсудность иска? Чтобы отве-

тить на него, уточним, какие отношения регулирует Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции от 7 июля 2025 г.).

Закон охватывает отношения между:

- потребителями и изготовителями;
- потребителями и исполнителями;
- потребителями и импортёрами;
- потребителями и продавцами;
- потребителями и владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) – при продаже товаров, выполнении работ или оказании услуг.

Потребитель – это гражданин, который:

- намерен заказать или приобрести товары (работы, услуги);
- заказывает или приобретает их;
- использует приобретённые товары (работы, услуги).

Такое определение дано в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей». Договор между исполнителем и пользователем не обязателен для применения закона: он действует и в иных правоотношениях между сторонами.

Категория иска – защита прав потребителей. Подсудность таких дел истец выбирает сам, согласно ст. 17 п. 2 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Иски о защите прав потребителей можно подать в суд по месту:

- нахождения организации (или жительства индивидуального предпринимателя – если он ответчик);
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Согласно п. 3 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 07.07.2025) «О защите прав потребителей» («Судебная защита прав потребителей»), потребители и иные истцы по искам о нарушении их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины – это закреплено в законодательстве РФ о налогах и сборах.

При расчёте цены иска не учитывают судебные расходы и возмещение морального вреда. Если сумма требований не превышает 10 000 рублей, дело может быть рассмотрено мировым судом. Истец вправе выбрать суд по месту своего жительства, нахождения ответчика или месту совершения правонарушения.

Мировые суды компетентны в делах с суммой иска до 50 000 или 100 000 рублей. Для споров о защите прав потребителей действует повышенный лимит – 100 000 рублей. При определении цены иска судья учитывает только убытки, связанные с нарушенным правом: штрафы и компенсации в расчёт не входят.

Перейдём к первому вопросу об определении истца по иску о защите прав потребителей.

По п. 2 ст. 14 Закона о защите прав потребителей требовать возмещения вреда из-за недостатков товара, работы или услуги может любой потерпевший – даже если он не заключал договор с продавцом или исполнителем.

Статьи 1095 ГК РФ и 14 Закона о защите прав потребителей устанавливают: вред жизни, здоровью или имуществу потребителя из-за конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги) возмещается в полном объёме. При этом вина причинителя вреда не обязательна для наступления ответственности.

Статья 28 Закона регулирует последствия нарушения сроков выполнения работ или оказания услуг. Если исполнитель не соблюдает сроки (начала, окончания или промежуточные), либо становится ясно, что работа не будет выполнена вовремя, потребитель вправе:

- потребовать полного возмещения убытков из-за нарушения сроков;
- получить неустойку (пеню) – 3 % от цены работы (услуги) за каждый день просрочки (или за каждый час, если срок определён в часах).

Если цена работы (услуги) не прописана в договоре, расчёт ведётся от общей цены заказа. Договор может предусматривать более высокий размер неустойки.

Размер неустойки определяют по цене работы (услуги) либо по общей цене заказа – на момент:

- добровольного удовлетворения требования потребителя;
- вынесения судебного решения (если требование не удовлетворили добровольно).

Общие положения об ответственности за нарушение прав потребителей закреплены в ст. 13 Закона «О защите прав потребителей». Продавец, изготовитель или исполнитель несёт ответственность, в том числе в форме уплаты неустойки (пени).

Ст. 330 ГК РФ определяет неустойку как денежную сумму (штраф, пеню), которую должник обязан выплатить кредитору при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательства – например, при просрочке. Кредитору не нужно доказывать убытки для взыскания неустойки.

Убытки (ст. 15 ГК РФ) – это расходы на восстановление нарушенного права, утрата или повреждение имущества (реальный ущерб). Ключевое отличие от неустойки: для взыскания убытков потребитель обязан подтвердить сам факт их наступления и указать размер в денежном выражении.

П. 2 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает: убытки возмещаются в

полном объёме сверх неустойки. Это усиливает защиту потребителя и вводит для продавца (исполнителя) дополнительные меры ответственности.

Важные положения ст. 13 Закона:

1. Продавец не освобождается от исполнения обязанностей перед потребителем после выплаты неустойки или возмещения убытков – он обязан выполнить свои обязательства в натуре.
2. Изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная организация, индивидуальный предприниматель или импортёр несут ответственность за нарушение прав потребителя в соответствии с законом или договором.
3. Убытки возмещаются в полной сумме сверх неустойки, если иное не предусмотрено законом.
4. Выплата неустойки и возмещение убытков не отменяют исполнения обязательств в натуре.
5. Ответчик освобождается от ответственности, если докажет, что нарушение произошло из-за непреодолимой силы или по иным основаниям, установленным законом.
6. Требования об уплате неустойки должны быть удовлетворены добровольно.
7. Если суд удовлетворяет требования потребителя, с ответчика взыскивается штраф – 50 % от суммы, присуждённой в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований. Статья 29. Закона РФ «О защите прав потребителей» Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Если потребитель обнаружил существенные недостатки работы или услуги, он вправе потребовать от исполнителя их безвозмездного устранения. Для этого нужно доказать: недостатки возникли до принятия результата работы (услуги) либо по причинам, появившимся до этого момента.

Срок предъявления такого требования:

- в пределах срока службы результата работы (услуги);
- либо в течение 10 лет со дня принятия результата потребителем – если срок службы не установлен;
- при этом недостатки должны быть выявлены не позднее 2 лет (для недвижимого имущества – 5 лет) после принятия результата работы (услуги).
- Если исполнитель не устранил недостатки в течение 20 дней после получения требования либо дефект оказался неустраняемым, потребитель может выбрать один из вариантов:

- уменьшить цену за выполненную работу (оказанную услугу);
- получить возмещение расходов на устранение недостатков – своими силами или с привлечением третьих лиц;
- отказаться от договора и потребовать возмещения убытков.

На основе этих правил несложно определить, кто будет ответчиком по иску.

Перейдём ко второму вопросу: как правоустанавливающий договор влияет на рассмотрение дела и вынесение решения.

Решение принимает только суд – опираясь на внутреннее убеждение. Другие участники процесса могут лишь анализировать нормы права, значимые для дела. Договор между исполнителем и потребителем не обязателен для применения Закона о защите прав потребителей: закон действует и в иных правоотношениях между сторонами.

Статья 16. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя

Условия договора, нарушающие нормы международных договоров РФ, Закона о защите прав потребителей и иных нормативных актов, считаются недопустимыми и ничтожными. Если такие условия причинили убытки потребителю, продавец (изготовитель, исполнитель, импортёр, владелец агрегатора) обязан их возместить в полном объёме (ст. 13 Закона). Требование о возмещении убытков нужно удовлетворить в течение 10 дней после его предъявления.

Недопустимые условия включают:

- право продавца на односторонний отказ или изменение условий договора (предмета, цены, срока и т.д.), если это не разрешено законом;
- ограничение права потребителя выбирать территориальную подсудность споров (п. 2 ст. 17 Закона);
- штрафные санкции или иные препятствия для реализации прав по ст. 32 Закона;
- исключение или ограничение ответственности продавца за неисполнение обязательств без законных оснований;
- условие о приобретении одних товаров (работ, услуг) только вместе с другими, если это не предусмотрено законом;
- выполнение платных дополнительных работ (услуг) без согласия потребителя;
- ограничение права на выбор способа и формы оплаты (ст. 16.1 Закона);
- основания досрочного расторжения договора по инициативе продавца, не предусмотренные законом;
- уменьшение размера законной неустойки;
- ограничение выбора требований при продаже товаров (выполнении работ, оказании

услуг) ненадлежащего качества (п. 1 ст. 18 и п. 1 ст. 29 Закона);

- обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если он не установлен законом;
- обязанность потребителя доказывать обстоятельства, бремя доказывания которых на него не возложено;
- ограничения в средствах и способах защиты прав;
- зависимость удовлетворения требований о недостатках от условий, не связанных с этими недостатками;
- иные условия, нарушающие законодательство РФ и международные договоры.

Рассмотрим третий вопрос – порядок компенсации морального вреда.

По ст. 15 Закона РФ № 2300-1 (в редакции от 08.08.2024) моральный вред, причинённый потребителю из-за нарушения его прав, компенсируется при наличии вины причинителя. Размер компенсации определяет суд – он не зависит от возмещения имущественного вреда. Компенсация

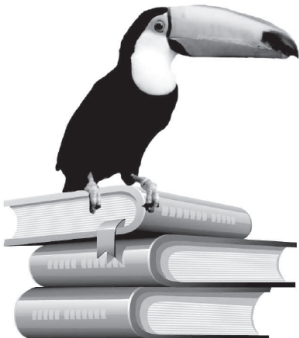
морального вреда предоставляется независимо от возмещения убытков и имущественного ущерба.

Практика показывает: размер присуждаемых компенсаций морального вреда в российских судах часто оказывается невысоким. Даже при наличии доказательств морально-нравственных страданий суд может не признать их значимыми – исходя из внутреннего убеждения и сложившейся практики.

Завершим разбор вопросов, возникающих при подаче иска о защите прав потребителей, рассмотрением п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей». Если суд удовлетворяет законные требования потребителя, с исполнителя взыскивается штраф – 50 % от суммы, присуждённой в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований.

В статье проанализированы практические аспекты исков о защите прав потребителей. Анализ судебной практики показывает: истцы всё активнее отстаивают свои права. В ближайшие годы интерес к этой теме может вырасти ещё сильнее.





ЮРКОМПАНИ

www.law-books.ru

Юридическое издательство
«ЮРКОМПАНИ»

Издание учебников,
учебных и методических
пособий, монографий,
научных статей.

Профессионально.

В максимально
короткие сроки.

Размещаем
в РИНЦ, E-Library.