

ЮРИСТЫ **VS** ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ

Как защитить
производителя
и продавца в спорах
с потребителями



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ
ОКРУГ

Подарок для подписчиков
журнала «Юрист компании»
от ЮК «Центральный округ»



Юрист компании
Практический журнал для юриста

ЮРИСТЫ VS ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ

Как защитить производителя
и продавца в спорах
с потребителями

Валезников С.В.
Жихарев Е.Г.
Криулин А.А.
Фурин В.А.
Кононова А.Ю.

Валезников Станислав Васильевич
Жихарев Евгений Геннадьевич
Криулин Андрей Александрович
Фури́н Вениа́мин Андреевич
Кононова Анна Юрьевна

Авторы книги — юристы группы по сопровождению потребительских споров юридической компании «Центральный округ», отмеченной профессиональными рейтингами Право-300 и Коммерсантъ. Руководитель группы: управляющий партнер юридической компании «Центральный округ» Станислав Валезников.

СОКРАЩЕНИЯ

ЗоЗПП — Закон о защите прав потребителей
ГПК РФ — Гражданский процессуальный кодекс
УПК РФ — Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации
УК РФ — Уголовный кодекс Российской Федерации
ВС РФ — Верховный суд Российской Федерации

От авторов

Практика показывает, что количество исков по потребительским спорам ежегодно растет. По официальной статистике Роспотребнадзора, основными причинами споров становятся незаконные отказы продавцов возвращать деньги за товары. Так, по данным Управления Роспотребнадзора по Москве, в 1-м квартале 2024 года потребители взыскали с производителей и продавцов товаров 328,3 млн рублей, что в 2,7 раза больше, чем за аналогичный период 2023 года. Компенсация морального вреда в пользу потребителей составила 5,5 млн рублей. От общего числа поданных исков за 1-й квартал 2024 года доля исков в сфере розничной торговли составила 58,6%, из которых 19,9% — в дистанционной торговле, 16,8% — в продаже товаров по образцам, 25,2% — в продаже продовольственных товаров.

При этом в статистике не отображаются споры, в которых покупатели злоупотребляют своими правами, вынуждая продавцов и производителей делать выбор: соглашаться со всеми требованиями потребителя или отказывать в формально законных требованиях в попытке защитить свой бизнес.

В книге мы рассматриваем споры, в которых производителям и продавцам технически сложных товаров удалось выявить злоупотребления со стороны потребителей, а также инструменты для защиты бизнеса от потребителей-экстремистов. Мы постарались охватить основные этапы работы с требованиями потребителей, которые доказали свою эффективность на практике, и поделились неочевидными лайфхаками, которые успешно применяем в работе.

При подготовке книги мы сознательно отказались от академического языка и решили сделать прикладную книгу для практикующих специалистов, которые хотят расширить свой арсенал четких, проверенных инструкций для защиты своего бизнеса. Надеемся, что книга поможет вам по-новому взглянуть на вариативность тактик внесудебной и судебной защиты своей компании от потребителей-экстремистов и поможет минимизировать потери бизнеса, связанные с недобросовестным поведением потребителей.

ЮРИСТЫ VS ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ.

Как защитить производителя и продавца в спорах с потребителями

Авторы: Валежников С.В.,
Жихарев Е.Г., Криулин А.А.,
Фурин В.А., Кононова А.Ю.

Издатель: Чубарева О.А.

Редактор: Фролова В.П.

Учредитель ООО КФЦ «Аktion»
Издатель ООО «Аktion Цифровое
издательство»

Адрес: 123022, Москва, 1-й Земельный
переулок, д. 1, комната 1507.

Адрес редакции: 123022, г. Москва,
1-й Земельный переулок, д. 1.
Телефон: (495) 967-86-25

Отдел подписки: 8 (800) 511-20-91
(звонок бесплатный)

Подписано в печать: 15.01.2025.
Отпечатано в ООО ПО «Периодика»,
105082, Москва, Спартаковская пл.,
д. 14, стр. 3.
Заказ № 29317.

Книга не подлежит продаже.
Распространяется как подарок
подписчикам журнала «Юрист компании»

Полное или частичное воспроизведение
или размножение каким-либо способом
(в том числе в сети Интернет) материа-
лов, опубликованных в настоящем изда-
нии, допускается только с письменного
разрешения издательства.

Содержание

- 6 __ Введение

- 10 __ Глава 1. Основы защиты бизнеса
в потребительских спорах: роли производителя,
импортера и продавца

- 18 __ Глава 2. Досудебный этап: проверка качества
товара и экспертиза

- 30 __ Глава 3. Критерии существенности
недостатка и их значение для бизнеса

- 48 __ Глава 4. Судебная экспертиза в спорах
по технически сложным товарам:
лишнее звено или обязательный этап

- 62 __ Глава 5. Требования по качеству товара
за пределами гарантийного срока

- 64 __ Глава 6. Финансовая защита бизнеса: снижение
неустойки, взысканной на будущее время

- 70 __ Глава 7. Как возместить судебные расходы
с потребителя-экстремиста

- 76 __ Глава 8. Международный контекст:
санкции и их влияние на споры с потребителями

- 82 __ Глава 9. Новые тенденции в судебной практике

- 87 __ Заключение

Введение

Сегодня Закон о защите прав потребителей стал благодатным полем для злоупотреблений со стороны недобросовестных покупателей. В профессиональном сообществе этому явлению дали название «потребительский экстремизм». Потребительский экстремизм — это искусственно созданные или массовые претензии к продавцу, производителю.

В таких делах истцы пользуются нерасторопностью продавцов из-за сложной структуры принятия решений. Поэтому в компании должна быть отлажена работа с обращениями и претензиями. Нередки случаи, когда потребители с целью наживы специально приводят товар в негодность, пользуясь услугами технических специалистов.

Если предъявленное требование единично и не массово, определить наверняка, кто спорит с вами — «потребительский экстремист» или обычный потребитель, — можно по трем признакам.

1. Характер предъявленного требования. Например, если предъявлено требование об обязанности произвести безвозмездное устранение недостатков, то это верный признак «неэкстремиста».

2. Личность потребителя или общественной организации по защите прав потребителей. Проверьте, насколько часто потребитель инициировал ранее подобные споры, есть ли у потребителя связи с общественными организациями и недобросовестными экспертными организациями. Чем больше споров и больше сомнительных контактов есть у потребителя, тем больше вероятность того, что он заведомо недобросовестно себя ведет в отношениях с продавцами и производителями.

3. Поведение потребителя или его представителей в суде. Агрессивное поведение, неявка на досудебную экспертизу, лоббирование назначения по делу сомнительных и некомпетентных специалистов и экспертов — верные маркеры недобросовестного потребителя.

Успешный потребительский спор для производителя или продавца начинается с момента ответа на претензию. Правильно выстроенная судебнo-претензионная работа зачастую позволяет снизить как

репутационные, так и финансовые потери из-за вопросов недостатка товара.

При легкомысленном отношении к требованиям потребителей размер финансовых потерь может стать несопоставимым со стоимостью товара. Так, в случае положительного для потребителя решения суда с изготовителя, продавца, импортера взыщут:

- стоимость проданного товара;
- убытки в виде разницы в цене товара на момент его приобретения и на момент решения суда;
- неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки;
- компенсацию морального вреда в размере, определяемом судом;
- штраф в размере 50% от удовлетворенных судом требований потребителя.

Кроме того, всегда сохраняется риск, что потребитель не вернет товар. Так, при стоимости автомобиля в 6 млн рублей сумма взысканного судом может составлять более 20 млн рублей.

Надежда на частичную компенсацию потерь путем продажи возвращенного продавцу¹ товара тоже оправдывается далеко не всегда. Нередки случаи, когда между решением суда и фактическим возвратом товара проходит не один год. Особенно это актуально в случаях, когда суд, вынесший решение о взыскании денежных средств за товар, не определил его судьбу и не обязал истца вернуть товар.

В связи с предоставлением законом больших возможностей потребителям, как мы уже писали выше, некоторые недобросовестные покупатели — юридические лица стремятся подвести покупку под Закон о защите прав потребителей. Это возможно путем последующей продажи товара от первого покупателя — юридического лица физическому лицу. Только за последний год мы трижды защищались в суде, ссылаясь на недобросовестность потребителя, купившего автомобиль у фирмы, в которой сам же являлся директором либо учредителем.

¹ Здесь и далее по тексту обобщенно мы будем называть продавца, производителя, импортера термином «продавец». Если где-то будет употреблено наименование «производитель», «импортер», то это будет сделано специально, чтобы выделить специфику.

Например, в одном из дел потребитель в связи с нарушением производителем срока устранения недостатка предъявил ему требование об отказе от исполнения договора, взыскании стоимости автомобиля, разницы в его цене, неустойку, штраф в связи с отказом в удовлетворении его требований. В суде мы доказали, что истец злоупотребляет правами путем переоформления прав собственности на автомобиль с юридического лица на физическое лицо — директора в целях использования Закона о защите прав потребителей².

В нескольких делах мы столкнулись с умышленным выводом автомобиля из строя с целью предъявления требований об устранении недостатков и дальнейшего отказа от договора. Современная техника уже не обходится без электроники, чем охотно пользуются и потребители-экстремисты в своих корыстных целях. Например, подключают повышенное напряжение к датчикам с целью вывода электроники автомобиля из строя. Противостоять такому поведению и доказывать умышленную порчу товара нелегко, однако в одном из дел нам это удалось. На стадии апелляционного обжалования убедили суд в необходимости назначения повторной экспертизы, которая доказала, что недостаток вызван вмешательством третьих лиц в работу автомобиля.

К сожалению, нередко возникают ситуации, когда потребитель не спешит возвращать или не возвращает товар, хотя возврат товара продавцу — это обязанность потребителя. Продавец, при негативном для него решении суда, обязан незамедлительно, не дожидаясь возврата товара, вернуть потребителю денежные средства, неустойку и штрафы и компенсировать моральный вред и убытки. В одном из дел потребитель выиграл спор у производителя, а затем заложил товар — машину — в обеспечение полученного кредита в банке, поэтому автомобиль он под «благовидным» предлогом после выигрыша спора производителю не вернул. Но при этом уступил ОЗПП права требования по оплате неустойки за период после вынесения решения суда и до момента выплаты от производителя. Как ни странно, спор рассматривался в арбитражном суде, так как ОЗПП является юридическим лицом. Нам

² Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции по делу № 88 29128/2022 от 09.11.2022.

удалось доказать злоупотребление потребителем своим правом при уступке прав. Во взыскании неустойки и штрафа за несвоевременную выплату присужденных потребителю денег было отказано³.

Стоит отметить, что далеко не все потребители, предъявляющие требования по качеству, — так называемые «потребительские экстремисты». Основную массу составляют потребители, чьи законные требования не были удовлетворены своевременно и с кем можно и нужно договариваться.

Мы неоднократно сталкивались как с матерыми экстремистами, так и с потребителями, которые пошли в суд исключительно из-за невнимания со стороны дилера. В одних спорах с потребителем удастся договориться, в других случаях — снизить требования, а порой — добиться отказа в удовлетворении исковых требований. К большому сожалению, аргумент «потребитель всегда прав» и в судебных процессах склоняет чашу весов не в пользу производителей и продавцов, поэтому основная задача судебного юриста — снизить необоснованные требования потребителя.

³ Решение Арбитражного суда Калужской области по делу № А23-6212/2018 от 03.11.2020.

Глава 1. Основы защиты бизнеса в потребительских спорах: роли производителя, импортера и продавца

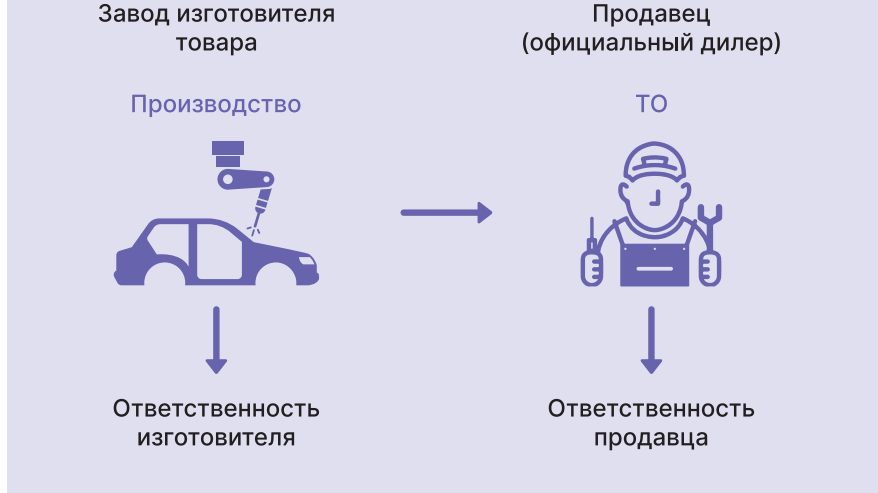
В ГЛАВЕ:

- В чем отличия защиты прав производителя и импортера от защиты прав продавца
- Как разграничивается ответственность в потребительских спорах по технически сложным товарам

Во многих статьях Закона о защите прав потребителей (далее — ЗоЗПП) и продавец, и изготовитель упоминаются вместе, что создает впечатление о равнозначности их статуса. Однако это не совсем так. Изготовитель — это организация, производящая товары для реализации потребителям; продавец — организация, реализующая товары потребителям по договору купли-продажи. В этой главе мы разберем, в чем особенность защиты производителей и импортеров в сравнении с защитой продавца в потребительских спорах.

Для сравнения возьмем любой технически сложный товар. Например, транспортное средство. Так, приобретая транспортное средство в автосалоне, мы приобретаем его у официального дилера. В данном случае дилер не является изготовителем автомобиля, он выступает продавцом. Кроме того, дилерским соглашением с производителем на данное лицо могут возлагаться обязанности по дилерскому и сервисному обслуживанию, в том числе непосредственное выполнение гарантийных обязательств по отношению к потребителю.

Схема. Разграничение ответственности изготовителя и продавца (на примере автомобиля – ТС)



Чтобы корректно определить ответственное лицо, к которому предъявлять требования об устранении недостатков, потребителю нужно определить характер неисправности: производственный или эксплуатационный. Так, если недостаток товара вызван производственным дефектом, надлежащим ответчиком является изготовитель. Однако при неисправностях, вызванных ненадлежащим обслуживанием, ответственность несет дилер (продавец). Если потребитель обнаружит в товаре недостатки, которые не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе потребовать замены на аналогичный товар, незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом⁴. Потребитель вправе предъявить данные требования изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру⁵.

⁴ Абз. 2 и 5 п. 1 ст. 18 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей)

⁵ П. 3 ст. 18 Закона о защите прав потребителей

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы. Порядок возврата товара с недостатками существенно отличается для производителя и продавца.

Так, при возврате товара продавцу возврат осуществляется по требованию продавца и за его счет. Даже если потребитель не вернет товар, продавец все равно будет обязан рассмотреть его требования⁶. Это лазейка, которая на практике часто позволяет недобросовестным потребителям злоупотреблять своими правами. Производители и импортеры защищены законом лучше. Возврат товара — обязательное условие для рассмотрения претензии потребителя в отношении недостатков товара⁷.



Как на практике?

Суды поддерживают вывод, что невыполнение обязанности по возврату товара производителю или импортеру лишает потребителя возможности вернуть деньги за товар. Такое требование будет отклонено согласно пункту 6 статьи 19 ЗоЗПП⁸.

Например, в одном деле потребитель обратился в суд с иском о расторжении договора купли-продажи одновременно и к продавцу, и к импортеру автомобилей марки «Мерседес».

Кроме расторжения договора, покупатель хотел вернуть уплаченные по договору денежные средства, взыскать разницу между стоимостью товара по договору купли-продажи и ценой аналогичного товара, убытки, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф и судебные расходы.

По результатам рассмотрения дела обязанность по выплате потребителю денежных средств суд возложил на импортера, а вернуть автомобиль обязал не импортеру, а продавцу.

⁶ Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021)

⁷ П. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей

⁸ Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 06.11.2018 № 46-К18-54

Верховный суд РФ посчитал незаконным возложение на покупателя обязанности о возврате товара продавцу, когда потребительский иск был предъявлен к импортеру. По мнению Верховного суда, в силу прямого указания закона выбор покупателем импортера в качестве лица, ответственного за нарушение его прав, влечет не только обязанность последнего возвратить потребителю уплаченные за товар денежные средства, но и корреспондирующую ей обязанность покупателя вернуть товар непосредственно импортеру. При таких обстоятельствах Верховный суд РФ подчеркнул, что взыскание денежных средств с импортера автомобилей марки «Мерседес» при одновременном возложении на покупателя обязанности вернуть товар продавцу нельзя признать соответствующим закону и свидетельствует о неосновательном обогащении продавца⁹.

Однако хотели бы отметить, что на практике, к сожалению, суды не всегда учитывают указанное положение о предшествующей удовлетворению требования потребителя обязанности возврата товара производителю.



Антон Грошев, старший юрист ООО «АГР»

(ранее Volkswagen Group Rus)

«Хотелось бы акцентировать внимание на проблеме возврата транспортного средства при отказе потребителя от договора. Удовлетворение требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы не должно влечь неосновательного приобретения или сбережения имущества на стороне потребителя. Еще в 2021 году Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ в определении от 06.04.2021 № 8-КГ21-1-К2 обратила внимание нижестоящих судов, что предъявлению к импортеру требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы должен предшествовать возврат данного товара импортеру или производителю.

Однако на практике потребители, отказываясь от договора, не спешат возвращать автомобиль. В лучшем случае транспортное средство передается импортеру/производителю после неоднократных требований о его передаче, в том числе с предложениями самостоятельного

⁹ Определение Верховного Суда РФ от 29.06.2021 №2-825/2019

вывоза импортером (продавцом), тогда как неустойка за невозврат денежных средств продолжает начисляться.

Учитывая складывающуюся судебную практику, помимо требования о возврате самого предмета договора купли-продажи, полагаю необходимым в каждом конкретном случае просить суд обязать потребителя передать документы, относящиеся к автомобилю (СТС, ПТС, гарантийную книжку и т. д.), в противном случае есть риск неполучения указанных документов, невозможность реализации возвращенного автомобиля и порождение еще одного судебного спора».

Еще одно отличие защиты прав производителей и импортеров от защиты продавцов заключается в том, что потребитель может предъявить к производителю и импортеру далеко не все требования. В таблице 1 показали, какие требования потребители вправе предъявлять продавцам, а какие — производителям и импортерам.

При защите прав производителей и импортеров важное практическое значение имеет тип товара. Например, существенным отличием подхода в защите производителя и продавца крупного или тяжелого товара от обычного является момент начала реагирования на претензию потребителя: у производителя крупногабаритного товара имеется обязанность по доставке товара на проверку качества за свой счет. Следовательно, производителю товара массой свыше 5 кг (автомобиль, холодильник, катер) требуется предпринять действия по организации доставки для проверки качества, в то время как производитель телефона может не предпринимать самостоятельных попыток по получению товара для проведения проверки качества.



Илья Жариков, юрист отдела правового обеспечения

ООО «ФАВ-Восточная Европа»

«Нельзя не отметить, что возложение обязанности по доставке крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов к месту проведения проверки его качества за счет производителя лишает его возможности исключить начисление неустойки и штрафа в случае нежелания потребителя предоставить товар. Это создает дополнительные риски, поскольку потребитель может препятствовать исполнению обязанности производителя осуществить проверку

Таблица 1. Какие требования потребители вправе предъявить продавцам, производителям и импортерам

№ п/п	Какие требования могут быть предъявлены	Кому можно предъявить требования	
		Продавцу, уполномоченной организации	Производителю, импортеру
1.	Замена на товар этой же марки, модели и (или) артикула	+	+
2.	Замена на такой же товар другой марки, модели и (или) артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены	+	—
3.	Соразмерное уменьшение покупной цены	+	—
4.	Незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом	+	+
5.	Отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы	+	+
		По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками	Потребитель обязан предварительно возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества
6.	Полное возмещение убытков	+	+

качества в законодательно предусмотренный срок, что, в свою очередь, влечет наложение штрафа за несоблюдение добровольного порядка и увеличивает расходы производителя на разрешение спора. Кроме того, стоит сделать акцент и на экономической стороне вопроса для автопроизводителя, поскольку, в отличие от процедуры проведения экспертизы (абз. 4 п. 5 ст. 18 ЗоЗПП), в случае проверки качества и установления надлежащего качества товара законом не предусмотрено какой-либо компенсации производителю существенных транспортных и иных расходов».

Надо отметить, что товар товару рознь. В отношении передачи застройщиками потребителю квартиры законодательство намного лояльнее, чем по прочим товарам. Кроме того, в отношениях между потребителями и застройщиками есть своя специфика. В частности, неустойка для застройщиков по несоответствию качества применяется в размере 1/150 ставки рефинансирования и ограничена суммой расходов, необходимых для устранения недостатков. Однако, если недостаток жилого помещения будет существенным (квартира признана непригодной для проживания), размер пени будет рассчитываться от цены договора долевого участия.



Светлана Киньшина, руководитель юридического департамента СК «Выбор»

«Нельзя не отметить, что за последние пять лет данная проблема набрала оскомины на деятельности крупных застройщиков, однако виной тому злой умысел со стороны специализирующихся в данном направлении юристов, подкрепленный непреклонной судебной практикой. К большому сожалению всех девелоперов, общая картина такова, что дольщики не хотят разрешать вопрос мирным путем непосредственно с застройщиком и желают получить заветное судебное решение. Судьи же идут по пути наименьшего сопротивления, ставя на разрешение судебному эксперту вопрос о наличии в квартире как реальных, так и мнимых недостатков, не являющихся жизненно важными (на практике потребитель их и не устраняет). Конечная цель всех споров потребителей направлена не на защиту нарушенных прав (чего можно было бы достичь за счет устранения в натуре), а на личное обогащение

в виде денежной компенсации. При этом со взысканных сумм штрафов и неустоек дольщиками злостно не уплачиваются налоги. Суды также игнорируют принимаемые во исполнение Федерального закона № 214 постановления Правительства РФ, устанавливающие особый порядок передачи квартир в рамках договоров долевого участия, позволяющие застройщику не выплачивать компенсацию в том случае, если из поведения потребителя явствует недобросовестность.

В настоящее время в отношении застройщиков законодатель частично пошел им навстречу. В отличие от общих ставок неустойки по ЗоЗПП 214-ФЗ от 30.12.2004 «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости...» существенно снизил ее размер, определив его в отношении потребителей в размере 1/150 ставки рефинансирования. Однако считаю, этого недостаточно. Однако необходимо прямое закрепление в 214-ФЗ нормы об учете поведения дольщика как недобросовестного для целей отказа в защите соответствующего права, что существенно снизило бы масштабы такого явления, как потребительский экстремизм».

Глава 2. Досудебный этап: проверка качества товара и экспертиза

В ГЛАВЕ:

- Что учесть при проверке качества товара
- Как организовать проверку качества
- Как действовать, если покупатель прислал вместо товара безделушку

Важнейший этап при проверке обоснованности требований потребителя — проверка качества. От результатов и процедуры проверки зависит как последующее инициирование судебного процесса потребителем, так и шансы на удовлетворение исковых требований потребителя в суде. Не исключены ситуации, когда потребитель, убедившись в необоснованности своей претензии, отказывается от продолжения разбирательств в судебном порядке.

Игнорировать проверку качества не стоит по одной простой причине: недобросовестный потребитель, не предоставивший товар для проведения проверки качества, лишается права на взыскание неустойки и штрафа, которые могут существенно превышать цену товара.

Давайте разберем, какие действия должен осуществить продавец при проверке качества товара, чтобы доказать потребителю обоснованность претензий и повысить шансы на разрешение конфликта с потребителем в досудебном порядке.

Продавец обязан уведомить потребителя о дате и времени проверки качества. В уведомлении требуется указать дату, время и адрес проведения проверки. Если товар весит больше 5 кг, в уведомление также нужно включить предложение о доставке товара за счет продавца. Срок проведения проверки качества зависит от предъявленных

потребителем требований. Так, если покупатель требует устранить недостатки приобретенного товара, то срок проведения экспертизы не может превышать 45 дней с момента получения требования потребителя, если меньший срок не установлен в договоре.

В случае предъявления покупателем требования о замене товара максимальный срок проведения проверки качества составляет 20 дней. При поступлении от покупателя требований о соразмерном уменьшении цены товара, возмещении расходов на исправление его недостатков, возврате уплаченной за товар суммы, а также требования о возмещении причиненных убытков проверку качества нужно провести в течение 10 дней.

Как правило, именно требования, указанные в последнем пункте, заявляют потребители, которых мы, наряду с другими признаками, называем «потребительскими экстремистами». Срок на принятие решения по удовлетворению таких требований весьма короток — 10 дней. За это время не все организации успевают принять все требующиеся меры по проверке качества, что приводит к начислению штрафа и неустойки.

Чтобы на разработку стратегии реагирования было больше времени, уведомить потребителя о проведении проверки качества нужно в максимально короткий срок с учетом необходимости провести проверку качества.

Поскольку сроки ответа на претензию потребителя ограничены, рекомендуется уведомлять потребителя о проведении проверки качества максимально оперативными способами. Дальше расположили способы от самого быстрого и эффективного к самому медленному. Все способы имеют одинаковую юридическую силу, и их можно использовать с некоторыми оговорками, о которых рассказали ниже.

Электронная почта. Этот способ — самый удобный. Он подойдет для случаев, когда в претензии или договоре купли-продажи потребитель оставил свой e-mail. Электронная почта в достаточной мере позволяет установить дату, содержание, адресата юридически значимого сообщения, что, в случае необходимости, упростит заверение скриншотов электронной переписки у нотариуса.

Мессенджеры. Этот способ можно использовать, если потребитель сообщил свой номер телефона в претензии или в договоре

купли-продажи. При этом направление юридически значимых сообщений в мессенджерах имеет ряд недостатков. В отличие от электронной почты, большинство мессенджеров предусматривают возможность удаления переписки, причем у обеих сторон диалога. Кроме того, может быть затруднен процесс доказывания, что переписка велась именно с данным лицом и/или сообщения направлены с мобильного номера, указанного в договоре. Технически сложнее сделать скриншоты в соответствии с требованиями к процессуальным доказательствам, в том числе зафиксировать дату переписки.

Курьерская доставка с описью вложения. Этот и следующий способ подойдут, если в доступе продавца нет адресов электронной почты потребителя или номера его телефона. И нужно сказать, что, как правило, «профессиональные потребители» не сообщают их намеренно. Обязательно нужно сохранить накладную об отправке — без нее не получится доказать в суде, что продавец исполнил требование закона об ответе на претензию.

Почтовая телеграмма или почтовое отправление. Этот вариант дешевле курьерской доставки и подойдет, даже если покупатель проживает в другом регионе. Отправка телеграммы, помимо скорости доставки, имеет еще одно очевидное преимущество — сохранится текст сообщения, который подтвердит, что вы предприняли все надлежащие меры. При использовании этого способа главное не забыть сохранить квитанцию об отправке, а лучше — сделать опись вложения при отправке. Это потребуется в случае спора в суде.

Частое злоупотребление: покупатель в претензии вообще не оставляет контактных данных или банковских реквизитов. Это делают для того, чтобы затруднить проверку и возврат денег и искусственно увеличить период для неустойки. Претензию потребителя необходимо сохранить для суда: так покажете, что он злоупотребляет правом.



Как на практике?

Организовывать коммуникацию с потребителем путем телефонных звонков рекомендуется только в одном случае — для дублирования информации. В случае судебного спора доказать уведомление потребителя о проверке качества путем телефонного звонка будет практически невозможно.

Как правило, продавцы проводят проверку качества своими силами, но правильное всего — привлекать внешнего эксперта со знаниями в соответствующей области проверки. Например, проверку качества автомобиля целесообразно проводить с привлечением эксперта-автотехника. Запрета на проведение проверки качества собственными силами нет, однако проведение проверки с привлечением стороннего лица вызывает больше доверия к результатам проверки как у добросовестных потребителей, так и у судей.



Алексей Шорин, руководитель юридической службы

Торговая Сеть ТЕХНОНИКОЛЬ (TSTN)

«Торговая Сеть ТЕХНОНИКОЛЬ в год получает достаточно большое количество претензий потребителей. В работе с этой категорией претензий есть свои особенности, выработанные годами практики, что позволяет минимизировать случаи открытого потребительского экстремизма.

Во-первых, для таких случаев мы используем сокращенные сроки для рассмотрения претензий и повышаем их приоритет в очереди. Чтобы соблюдать установленные законом сроки для рассмотрения таких претензий (10 дней), в договорах с поставщиками настаиваем на сокращении срока для рассмотрения наших требований, если они связаны с претензией потребителя.

Во-вторых, мы стараемся рассматривать нарекания потребителей с “бытовой” точки зрения, глазами клиента. И если в действиях покупателя нет очевидных признаков потребительского экстремизма — довольно часто удовлетворяем его требования, даже если закон формально позволяет отказать. Помимо экономии на судебных издержках, это позволяет повышать лояльность клиента и мотивировать его на дальнейшие покупки.

В-третьих, мы скрупулезно фиксируем все договоренности и факт их исполнения с потребителями на бумаге, что минимизирует риски последующих споров.

За почти семь лет моей работы в компании было всего пять судебных разбирательств с потребителями, и во всех случаях нам удалось договориться о приемлемых условиях завершения спора. Например, в 2022 году к нам обратился покупатель с претензией об отслоениях

краски на металлочерепице. Проверка качества установила, что вероятной причиной этого было нарушение условий хранения. Инструкция производителя предписывала, что при длительном хранении материал нужно проложить рейками и хранить в месте, защищенном от прямых солнечных лучей и осадков. Эти требования покупателем не были соблюдены. Тем не менее мы получили исковое заявление с требованиями вернуть денежные средства за товар, компенсировать расходы на представителя, проведение экспертизы, а также неустойку и штраф по закону о защите прав потребителей. Мои юристы выяснили, что наш покупатель оказывает услуги по строительству домов как индивидуальный предприниматель. А объект, куда привезли металлочерепицу, ему не принадлежит. Следовательно, положения Закона о защите прав потребителей на него не распространяются. В итоге мы смогли договориться с покупателем и заключить мировое соглашение с условиями о компенсации стоимости товара и понесенных издержек. Значительную часть наших расходов нам возместил производитель товара».

Дальше поговорим о том, как продавцу организовать проверку качества. Особенно много вопросов на практике возникает при работе с товаром весом свыше 5 кг. По закону продавец обязан самостоятельно за свой счет организовать доставку товара. Есть два варианта, как это сделать. Первый — организовать самостоятельную доставку товара с использованием собственных средств или с привлечением сторонней организации. Второй — предложить в ответе на претензию предоставить товар для проверки качества уполномоченному лицу с указанием адреса, времени, места осмотра, контактных номеров телефона ответственных сотрудников.

Выбирая между этими вариантами, надо принимать во внимание недостаток, на который указывает потребитель, а также место нахождения или место жительства покупателя, тип и габариты товара.

Если продавец выбирает первый вариант, ему потребуется уточнить адрес нахождения товара у потребителя и предложить забрать товар к месту ремонта, оставив контактные данные для связи в ответе на претензию. Такое требование вводит Верховный суд: «ответчик в письменных ответах на претензии истца не предложил забрать

автомобиль к месту ремонта и фактически не предпринял никаких действий по исполнению вышеприведенных обязанностей продавца, установленных законом, что судом апелляционной инстанции учтено не было»¹⁰. Еще пример: суды отклонили довод о недобросовестности потребителя, который не представил телевизор на проверку. Организовать доставку до места проверки должна именно компания. Однако она не обсуждала с потребителем возможность забрать товар¹¹.

Выбирать именно этот вариант стоит в следующих случаях:

- речь идет о крупногабаритном товаре, который очевидно не-возможно доставить к месту проверки качества самостоятель-но (например, моторная лодка, снегоход);
- описываемые в претензии недостатки препятствуют самостоя-тельному прибытию потребителя с товаром (например, потре-битель ссылается на загоревшуюся индикацию о проблемах с двигателем в авто).

Подобные ориентиры даны Верховным судом в практике: «Общество в письменных ответах на требования истца не предлагало забрать автомобиль к месту ремонта и фактически не предприняло никаких действий по исполнению вышеприведенных обязанностей продавца, установленных законом, что судом апелляционной инстанции учтено не было. При этом не дано оценки доводам Васильева Д.В. о том, что при такой неисправности, как разлом поршня во 2-м цилиндре, требующей замены блока цилиндров и всей поршневой группы, эксплуата-ция автомобиля могла представлять угрозу безопасности дорожного движения, а также причинить повреждения самому автомобилю, что, по мнению истца, исключало возможность прибытия автомобиля для диагностики и ремонта своим ходом»¹².

Недобросовестный потребитель может не получать корреспонден-цию от вас и не сообщать местонахождения товара, однако с вашей

¹⁰ Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ от 12.07.2022 № 69-КГ22-6-К7.

¹¹ Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 15.05.2024 по делу № 2-2124/2023.

¹² Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ от 18.09.2018 № 35-КГ18-7.

стороны обязанность по извещению покупателя о проверке качества будет исполнена надлежащим образом.

При выборе второго варианта стоит обратить внимание на позицию Верховного суда, который считает, что, если потребитель находится в другом регионе, уведомление продавца оставить товар для проверки — злоупотребление правами «слабой стороны». Вот что сказал Верховный суд:

«Вывод суда о наличии у потребителя обязанности своими силами доставить крупногабаритный товар для его осмотра и ремонта и о злоупотреблении потребителем правом в связи с отказом доставить товар самостоятельно противоречит положениям пункта 7 статьи 18 Закона о защите прав потребителей применительно к установленным судом обстоятельствам. Так, ближайший дилерский сервисный центр, куда продавец, по его утверждению, предложил потребителю, проживающей в г. Сыктывкаре, представить автомобиль, расположен в другом регионе, в г. Перми»¹³.

Важное значение при проверке качества играет момент доставки. Так, по спорам об отказе от исполнения договора и возврате товара необходимо установить, возвращен ли товар продавцу — возврат денежных средств не может предшествовать возврату товара. При невозврате товара продавцу в удовлетворении требования о возврате денег должно быть отказано. Если же товар не был возвращен по вине продавца, отказ в удовлетворении требований будет неправомерным.

Такой вывод подтвердил Верховный суд: «Таким образом, обязанность покупателя по доставке крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов к месту проведения проверки его качества законом не установлена.

Напротив, данная обязанность возложена и осуществляется за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в связи с чем вывод суда апелляционной инстанции о том, что истец, не возвратив продавцу некачественный крупногабаритный товар, злоупотребил своим правом и лишил ответчика возможности организовать проверку

¹³ Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ от 01.03.2022 № 5-КГ21-190-К2.

качества товара, Судебная коллегия Верховного суда признала противоречащим приведенным нормам права»¹⁴.

Хотя закон не требует проверять качество при потребителе, рекомендуем обеспечивать для этого все условия. Так продавец сможет минимизировать риск дальнейшего конфликта и повысит шансы урегулировать спор. Присутствовать на проверке или нет — выбор потребителя. В случае его явки требуется позаботиться о получении подписи, при отказе от подписи — сделать об этом пометку в акте. В случае неявки потребителя — задокументировать отсутствие потребителя и перечислить в итоговом акте реквизиты документов об уведомлении потребителя о проведении проверки качества. Если покупатель не явится, ссылаться на нарушение порядка проверки он не сможет. Пример из практики: компанию освободили от неустойки за просрочку ремонта. Покупатель не приносил телефон на проверку и заявлял, что хочет участвовать в ней лично. Суд отметил: нет доказательств, что компания ограничивала его в этом праве¹⁵.

Независимо от того, присутствовал потребитель на проверке качества или нет, рекомендуем осуществлять фото- и видеосъемку хода проведения проверки качества. Для этого достаточно устно озвучить на видео дату, время, место проведения проверки качества и Ф. И. О. присутствующих лиц, а также зафиксировать на фото все этапы проверки качества.

Финальный документ о проведенной проверке — акт или заключение эксперта. Законодательные требования к проведению проверки качества отсутствуют, однако рекомендуем отразить следующие сведения:

- дату;
- время;
- место проведения проверки;
- присутствующих лиц;
- описание хода проведения проверки;
- информацию об используемом оборудовании;
- результаты проведения проверки, подписи присутствующих лиц.

¹⁴ Определение Судебной коллегии Верховного суда РФ от 23.03.2021 № 57-КГ20-16-К1.

¹⁵ Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 06.08.2024 по делу № 88-18507/2024.

Результаты фото- и видеосъемки должны стать приложением к акту. Их можно перенести на диск или разместить в виртуальном облаке.



Марат Акбаев, ведущий юрисконсульт юридического департамента ООО «Моторинвест»

«Если автомобиль все же был предоставлен на проверку качества, вести проверку, а также составлять акт следует максимально внимательно и аккуратно, дабы не дать клиенту, который потенциально может оказаться и “потребительским экстремистом”, лишнего повода зацепиться за какие-либо нестыковки/неточности. Нельзя, к примеру, прописывать такой пункт, как “требуется выполнить более углубленную диагностику”, выдав автомобиль клиенту без ее завершения, так как впоследствии этого потребитель может сослаться на тот факт, что автомобиль был передан им для проведения всех необходимых работ, но по какой-то непонятной для него причине процесс не был завершён до конца.

Кроме того, сама претензия может быть написана умышленно неграмотно, некорректно. В нашей практике также был случай, когда текст претензии состоял из фразы о покупке автомобиля, требования вернуть денежные средства, уплаченные за товар, и перечня из 30 недостатков, скопированных из сети Интернет. На проверку качества автомобиль предоставлен не был по тем же основаниям, что мы оговаривали выше, но при проведении судебной экспертизы один из недостатков действительно нашел подтверждение, а так как претензия была заявлена в течение 15 дней с момента передачи автомобиля, это уже является основанием для удовлетворения требований».

Важно понимать, что потребитель вправе не согласиться с проведенной проверкой качества — об этом он должен сообщить продавцу, импортеру или изготовителю. После этого продавец обязан провести экспертизу за свой счет, а потребитель впоследствии сможет оспорить результаты экспертизы через суд.

По существу, проведение экспертизы отличается от проверки качества только субъектом ее проведения — для проведения экспертизы обязательно необходимо привлечение независимого специалиста, обладающего знаниями в соответствующей области и не являющегося сотрудником продавца, импортера или изготовителя. Для проведения

проверки качества достаточно привлечь соответствующего штатного сотрудника.

Надлежащее проведение проверки качества дает продавцу несколько преимуществ. Во-первых, собственное понимание ситуации и того, действительно ли имеется недостаток в товаре. Эта информация может пригодиться как для всего производства, если ошибка серийная, так и для судебного разбирательства с потребителем, особенно если речь идет о возможном мошеннике.

Во-вторых, неоспоримо судебное преимущество качественно проведенной проверки качества. Как правило, недобросовестные потребители не предоставляют товары на проверку качества во избежание обнаружения незаконных вмешательств в товар, в этом случае неявка потребителя на проверку качества — основание для отказа во взыскании неустойки и штрафа в суде.

Как следует из разъяснений Верховного суда, к юридически значимым обстоятельствам, подлежащим установлению судом в целях разрешения вопроса об ответственности импортера за нарушение прав потребителя, является установление того, предпринимались ли потребителем действия по возврату товара ненадлежащего качества импортеру для выполнения последним обязанности по проведению экспертизы товара и добровольному удовлетворению требований потребителя¹⁶.

Судебная практика исходит из следующего: «в случае непредставления потребителем товара продавцу на проверку качества продавец будет лишен возможности убедиться в обоснованности требований потребителя, следовательно, действия потребителя не будут отвечать требованиям добросовестности, поскольку исключают возможность продавца доказать качество товара и представлять свои доказательства по делу»¹⁷. Соответственно, при представлении в суд доказательств надлежащего уведомления потребителя о дате и времени проверки качества и отсутствии доказательств его явки, судом должно быть отказано во взыскании неустойки и штрафа.

¹⁶ Пункт 3 Обзора практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг (утв. Президиумом Верховного суда РФ от 17.10.2018).

¹⁷ Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 07.11.2023 по делу № 8Г-24560/2023.



Пример из нашей практики

В одном из дел потребитель в связи с нарушением производителем срока устранения недостатка предъявил ему требование об отказе от исполнения договора, взыскании стоимости автомобиля, разницы в его цене, неустойку, штраф в связи с отказом в удовлетворении требований потребителя. В суде нам удалось доказать, что истец злоупотребляет правами путем переоформления прав собственности на автомобиль с юридического лица на физическое лицо — директора в целях использования преференций Закона о защите прав потребителей¹⁸.

Если товар не крупногабаритный, в практике нередки случаи: покупатель почтой отправляет иной товар — подделку или вообще пустой конверт или посылку. Особенно такая проблема известна маркетплейсам. Чтобы обезопасить компанию от таких действий, рекомендуем разработать в локальных актах алгоритм проверки на почте. Предупреждайте сотрудников, которые забирают корреспонденцию, в каких случаях им необходимо сразу же на почте вскрыть отправление вместе с сотрудниками отделения. Подтвердить, что в конверте не те вещи, что в описи вложения, удастся, если сотрудник почты вскроет конверт по специальной процедуре¹⁹. Даже если не вскрыли на почте письмо и поздно обнаружили подмену, все равно есть шансы доказать ее. Рекомендуем сравнить вес отправления и вес товара, который якобы в нем был.



Как на практике?

Резонансный пример из практики: в адрес продавца поступило ценное письмо с описью вложения. По описи в конверте лежал смартфон, который отправитель оценил в 1 руб., при этом вес отправления, по данным об отслеживании на сайте почты, составил 13 г. Хотя конверт не вскрывали на почте, суду хватило и акта от сотрудников компании. Представители продавца вскрыли конверт. В нем

¹⁸ Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 09.11.2022 по делу № 88-29128/2022.

¹⁹ Приказ АО «Почта России» от 16.08.2024 № 249-п «Об утверждении Порядка приема и вручения внутренних регистрируемых почтовых отправлений».

лежали претензия покупателя и опись. Суд отметил: вес содержимого конверта не сопоставим с весом смартфона — 174 г. То есть покупатель не доказал отправку товара²⁰.



Александр Казмирук,

юрисконсульт ГК «Корс Групп»

«Хочу обратить внимание, что учесть в документах, подписываемых с потребителем при приобретении товара, а также его приемке на обслуживание или устранении недостатка.

При продаже технически сложных устройств необходимо в обязательном порядке в договоре указать серийный номер устройства или иные идентификационные признаки в целях исключения подмены товара при его возврате, претензий по качеству и т. д.

При проведении технического или иного обслуживания не в рамках гарантии, в случае обнаружения дефектов обязательно указать их наличие в рекомендациях к устранению в заказ-наряде. На практике участились случаи, когда потребители пытаются переложить ответственность за необходимость своевременного устранения дефектов на исполнителя.

При приеме товара на гарантийный ремонт или ТО в приемосдаточных документах в обязательном порядке указывать внешнее техническое состояние либо прямо указать графу об отказе от осмотра товара и отказа от претензий по внешнему состоянию.

При проведении гарантийного ремонта технически сложного товара в заявке на ремонт необходимо указывать “предполагаемый” срок устранения, не превышающий 45 дней с даты обращения. Например, дата приема товара на ремонт 01.10.2024, дата выдачи (готовности) 01.11.2024. Потребителю будет сложно доказать, что есть нарушение сроков гарантийного ремонта, если изначально есть дата окончания ремонта. При предоставлении на время гарантийного ремонта подменного товара выдавать его рекомендую на основе соглашения об отступном. Это исключит начисление неустоек и возврата товара в случае просрочки гарантийного ремонта».

²⁰ Постановление Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 06.09.2022 по делу № 8Г-16829/2022.

Глава 3. Критерии существенности недостатка и их значение для бизнеса

В ГЛАВЕ:

- Как провести уголовно-правовую оценку действий потребителя
- Какое значение в потребительских спорах имеет «существенность» недостатка
- Критерии существенности недостатка: что такое неустранимость, несоразмерность расходов и временных затрат на устранение, неоднократность и повторность

К сожалению, периодически потребители прибегают к незаконным методам, пытаясь доказать наличие существенного недостатка товара. Например, когда в качестве товара выступают транспортные средства, недобросовестные потребители умышленно выводят их из строя, а потом предъявляют требования об устранении недостатков и дальнейшем отказе от договора.

Потребители-экстремисты часто выводят из строя электронное оборудование, подключают повышенное напряжение к датчикам. Противостоять такому поведению и доказывать умышленную порчу товара нелегко.



Денис Саушкин, адвокат, старший партнер
Адвокатского бюро ZKS

«Касательно вопросов выявления и уголовного преследования потребителей-экстремистов. С формальной стороны правоохранителей,

такие потребители не нарушают закон. Зачастую в данных схемах используются судебные решения, которые имеют преюдициальную силу. Если же такие решения основаны на сфальсифицированных доказательствах, то правоохранители не всегда жаждут раскрывать данные преступления, так как для этого нужно прилагать много усилий и результат далеко не всегда очевиден. Поэтому, как правило, в возбуждении уголовного дела отказывают, ссылаясь на формальную отговорку “имеют место гражданско-правовые отношения”.

Однако не стоит отчаиваться и, в случае обнаружения злоупотреблений со стороны потребителей, связанных с фальсификацией доказательств, необходимо собирать доказательственную базу и обращаться в правоохранительные органы.

К примеру, если есть достаточные основания полагать, что некая группа использует заведомо ложные заключения экспертов либо поддельные почтовые уведомления или иным путем вводит реализатора товаров в заблуждение относительно своих “прав потребителей”, то нужно планомерно фиксировать всех их действия, в том числе с использованием средств фото- и видеофиксации, а также проводить собственные исследования дефектов. После чего полученные доказательства предоставлять в правоохранительные органы, фактически сделав основную часть их работы. И тогда шансы на привлечение виновных к уголовной ответственности существенно возрастут».

Большинство потребительских споров приходится на технически сложные и, как правило, дорогостоящие товары (бытовая техника, автомобили, гаджеты и т. д.)²¹.

В отношении такого рода товаров, в случае наличия даже незначительного недостатка, законодатель дает потребителю право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи товара. А вот по истечении 15-дневного срока отказаться от договора возможно только в случае обнаружения

²¹ Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».

в товаре существенного недостатка²². Что такое «существенный недостаток», Верховный суд определил в виде критериев: неустранимость, несоразмерность расходов для устранения недостатка, несоразмерность затрат времени для устранения недостатка, неоднократность, повторность недостатка. Ниже мы раскроем их, в том числе на примерах из судебной практики.



Юлия Караваева, руководитель юридического отдела группы компаний Redmond

«В нашей практике часто встречаются ситуации, когда мы доказываем, что недостаток не является существенным. Например, к числу выигранных дел отнесены споры, по которым потребитель предъявлял требование о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств за товар, считая существенным нарушение работы платы управления прибором, которая подлежала замене, но отсутствовала в наличии у сервисного центра на момент обращения. Потребитель отказывался от ожидания осуществления ремонта, требовал расторжения договора и возврата денежных средств, а получив отказ — обращался в суд.

Наша позиция строилась на основании доказывания фактов возможности устранения недостатка путем замены вышедшего из строя элемента управления, который мог быть заменен в приборе после получения его под заказ сервисным центром, однако потребитель отказался от ожидания ремонта.

В данных случаях суд становится на защиту интересов компании, указывая, что “...согласно пункту 6 статьи 19 Закона “О защите прав потребителя”, на основании которого Истец строит свою позицию по настоящему делу, Потребитель, в случае выявления существенных недостатков товара вправе предъявить импортеру требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если

²² К существенности недостатка законодатель приравнивает нарушение 45-дневного срока устранения недостатка товара, а также нахождение товара в ремонте более 30 дней в рамках одного года гарантийного срока — см. п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей.

недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара Потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления Потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, Потребитель по своему выбору вправе предъявить импортеру иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 Закона требования или возвратить товар импортеру и потребовать возврата уплаченной денежной суммы”.

Данная норма однозначно определяет механизм взаимодействия Потребителя с Импортером. Сначала Потребитель вправе обратиться к импортеру с целью предъявления требования устранения выявленных существенных недостатков, а только затем, в случае невозможности их устранения в установленный срок, потребовать возврата уплаченной суммы. Требование устранения выявленных существенных недостатков предшествует требованию возврата уплаченной суммы».

Из опыта компании Redmond можно сделать вывод, что при рассмотрении вопроса о компенсации потребителю стоимости некачественного товара из-за наличия в нем существенных или неустранимых недостатков необходимо обращать внимание на срок службы, указанный в документах на товар. Компании обязаны строго следить, чтобы на технически сложных товарах обязательно были указаны точные сроки службы. Это поможет не допустить предъявления требований о компенсации стоимости по товарам, пришедшим в негодность из-за исчерпания их физического ресурса.

Далее предлагаем рассмотреть критерии, по которым суды определяют, является ли недостаток существенным.

Критерий 1: неустранимость. Согласно подпункту «а» пункта 13 постановления Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (далее — постановление Пленума Верховного суда РФ № 17) под неустранимым недостатком товара, работы или услуги понимают недостаток:

- который нельзя устранить посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения товара (работы,

услуги) в соответствии с обязательными требованиями, предусмотренными или законом в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий — обычно предъявляемыми требованиями);

- приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцом и (или) описанием при продаже товара по образцу и (или) по описанию.



Пример из нашей практики

Потребитель заявил требование о расторжении договора и возврате денег по причине невозможности использования транспортного средства из-за наличия трещин на стеклах фар, что влияет на освещение, а это запрет эксплуатации автомобиля. С помощью специалиста мы обосновали, что имеющиеся трещины на стекле фар автомобиля не влияют на световой пучок фар, а следовательно, эксплуатация автомобиля не запрещена и не ограничена при данном недостатке. В иске потребителю было отказано²³.

Данный признак был предметом рассмотрения Верховного суда РФ²⁴, суд указал, какие недостатки относятся к неустранимым.

Вопрос неустранимости недостатков хорошо прослеживается в отношении использования программного обеспечения. Верховный суд как раз рассмотрел дело о возврате стоимости товаров, взыскании неустойки, морального вреда и штрафа, сославшись на то, что потребитель не может пользоваться своими смарт-устройствами (смарт-часами, фитнес-браслетом и пульсометром), так как производитель товаров перешел на использование иного программного обеспечения, которое не поддерживается устройствами потребителя. Соответственно, они стали не пригодными для использования в целях учета

²³ Решение Анапского городского суда Краснодарского края от 07.05.2024 по делу № 2-18/2024.

²⁴ Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного суда РФ от 20.10.2021).

и контроля физической нагрузки при тренировках. Прекращение работы программного обеспечения товара в пределах срока службы товара, даже если гарантийный срок истек, приведшее к невозможности его дальнейшего функционирования и использования, может быть признано существенным недостатком. Так что потребитель вправе рассчитывать на возврат уплаченной за него суммы и предъявлять иные требования, предусмотренные статьей 18 ЗоЗПП.

В указанном деле суды не учли, что, согласно ответам импортера и заключению эксперта, ранее использовавшееся программное обеспечение заменено другим и восстановление его функционирования не представляется возможным, что может свидетельствовать о неустранимости недостатков товаров²⁵.

С учетом особенностей такого недостатка товара условие о его возникновении до передачи товара потребителю не является обязательным. По данной категории дел следует выяснить два обстоятельства. Первое — может ли потребитель использовать смарт-устройства в соответствии с целями, для которых они приобретались, в условиях отказа производителя от поддержки используемого этими устройствами программного обеспечения. Второе — прошло ли 10 лет со дня передачи их потребителю (если иной срок службы не устанавливался производителем). На практике суды не ставят в зависимость от того, когда возник неустранимый недостаток товара, связанный с невозможностью использования программного обеспечения: до или после передачи товара потребителю.

Критерий 2: несоразмерность расходов для устранения недостатка. Согласно подпункту «б» пункта 13 постановления Пленума Верховного суда РФ № 17 недостаток товара, работы, услуги, который не может быть устранен без несоразмерных расходов, недостаток, расходы на устранение которого приближены к стоимости или превышают стоимость самого товара (работы, услуги) либо приближены или превышают выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования. В отношении технически сложного товара несоразмерность расходов на устранение недостатков товара определяется судом исходя из особенностей товара, цены товара либо иных его свойств.

²⁵ Определение Судебной коллегии Верховного суда РФ от 15.12.2020 № 46-КГ20-19-К6.

Исследование данного признака существенности недостатка часто является предметом исследования судами.



Как на практике?

В одном из споров по сотовому телефону Apple Iphone 6S Plus (импортер — ООО «Эппл Рус») по истечении гарантийного срока, но в пределах заявленного производителем срока службы сотовый телефон не включался. В акте независимой экспертизы было указано о произведенном дефекте в виде неисправности основной платы устройства. При этом следов нарушения правил эксплуатации телефона не было обнаружено. Дефект был признан неустранимым, так как поставку плат для ремонта мобильных телефонов импортер не осуществляет.

Потребитель направил в адрес импортера претензию с требованием о безвозмездном устранении недостатков в товаре, данные претензии были получены ответчиком, но оставлены без удовлетворения.

В ходе судебной экспертизы было выявлено, что его использование по назначению не представляется возможным. Судебный эксперт пришел к выводу, что выход из строя системной платы вызван скрытым дефектом, заложенным на этапе производства, а значит, это производственный недостаток. Следов нарушения эксплуатации при этом не обнаружено. В заключении судебной экспертизы указано, что дефект является неустранимым, так как системные платы не поставляются, а авторизованные сервисные центры предлагают менять аппарат на аналогичный новый.

Именно на этом основании суд первой инстанции удовлетворил иски о требованиях потребителя.

Апелляционная инстанция указала на несущественность недостатка, так как стоимость устранения нельзя признать приближенной к стоимости приобретаемого товара. По смыслу пункта 6 статьи 19 ЗоЗПП это исключает возможность возложения на импортера обязанности по безвозмездному устранению недостатка товара.

«Имеющийся в сотовом телефоне истца недостаток производственного характера не может быть признан существенным, поскольку стоимость его устранения нельзя признать приближенной к стоимости приобретенного товара, что по смыслу положений пункта 6 статьи 19 Закона о защите прав потребителей исключает возможность возложения

на импортера обязанности по безвозмездному устранению недостатка товара». Суд апелляционной инстанции обосновал свои выводы тем, что норма не содержит предписаний, каким образом должен быть устранен выявленный недостаток — путем использования запасных частей либо путем замены товара аналогичным изделием.

При этом, согласно постановлению Пленума Верховного суда РФ № 17, несоразмерность расходов на устранение недостатков товара должна определяться судом исходя из особенностей товара, цены товара либо иных его свойств.

Верховный суд встал на сторону потребителя и отменил определения апелляционной и кассационной инстанций, указав, что неустранимость недостатка не является синонимом существенности недостатка товара.

В данном случае суды должны были учесть, что расходы на устранение недостатка равны стоимости самого устройства, а значит, в данном случае имеет место несоразмерность расходов, следовательно, в товаре есть существенный недостаток.

Ключевой вывод Верховного суда заключается в том, что необходимо руководствоваться не только стоимостью устранения недостатков технически сложного товара при оценке несоразмерности расходов на их устранение. Для признания требования о безвозмездном устранении нарушения судам следовало установить, мог ли выявленный недостаток быть устранен без несоразмерных расходов с учетом особенностей сотового телефона, цены данного товара либо иных его свойств²⁶.

Таким образом, при признании недостатка существенным по данному основанию необязательно, чтобы стоимость устранения недостатка была приближена к стоимости товара, но она должна представлять существенную часть стоимости, исходя из приведенной практики — около половины от стоимости товара.



Пример из нашей практики

В потребительских спорах приходится доказывать, что стоимость устранения недостатка является незначительной (а то и малозначительной) по отношению к стоимости товара, что также

²⁶ Определение Верховного суда РФ от 11.05.2021 № 46-КГ21-7-К6.

говорит об отсутствии существенности недостатка по данному критерию. Так, например, вышедшая из строя аудиосистема, звуковой сигнал не создают признаки несоразмерности расходов на их устранение²⁷.



Илья Щеглов, судебный юрист event-платформы Ticketscloud, ранее главный юрисконсульт по хозяйственным спорам ООО «Сеть Связной»

«Проблема в том, что действующее законодательство не устанавливает числового выражения несоразмерности расходов на устранение недостатков товара. И хотя пункт 13 постановления Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 № 17 и говорит о том, что по общему правилу несоразмерными являются такие расходы, которые приближены к стоимости или превышают стоимость самого товара, указанная в том же пункте оговорка об определении критериев несоразмерности в отношении технически сложных товаров оставляет судам широкий простор для “внутренних убеждений”.

Так, в практике нередко встречается подход, при котором несоразмерными расходами считается сумма, превышающая 50% стоимости самого товара (см., например, решение Советского районного суда г. Брянска от 13.07.2016 по делу № 2-1316/2016, постановление Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 03.12.2021 № 88-33876/2021). Соответственно, при оценке рисков и проработке правовой позиции можно ориентироваться на указанный “пятидесятипроцентный” ценовой критерий.

Однако подобный подход не является безусловным — в более отрицательную для продавца сторону на определение несоразмерности может повлиять ряд иных обстоятельств (например, если товар приобретался в рассрочку или в кредит при низком первоначальном взносе; или когда товар приобретался в период акции, а в момент выявления недостатка цена товара существенно повысилась). Поэтому каждый случай следует оценивать в индивидуальности с учетом не только цены технически сложного товара или его свойств, но и обстоятельств его приобретения».

²⁷ Решение Октябрьского районного суда г. Ставрополя по делу № 2-281/2021.



Григорий Таушканов, директор по правовым вопросам и риск-менеджменту ГК «Бизнес Кар»

«По одному из моих дел, недостаток системы KDSS автомобиля, стоимость устранения которого составляла 100 738 рублей (2,93% от стоимости автомобиля), не был признан судом существенным по признаку несоразмерности расходов. Время устранения недостатка составляло 6,2 нормо-часа, что и по критерию времени не является несоразмерными затратами времени²⁸. В то же время важно отметить, что неисправность таких агрегатов, как двигатель²⁹, коробка переключения передач, система подушек безопасности, могут рассматриваться как существенные недостатки».

Критерий 3: несоразмерность затрат времени для устранения недостатка. Согласно подпункту «в» пункта 13 постановления Пленума Верховного суда РФ № 17 недостаток, на устранение которого затрачивается время, превышающее установленный соглашением сторон в письменной форме и ограниченный 45 днями срок устранения недостатка товара, является неустранимым.

Если же соглашением срок не определен, то неустранимым недостаток будет в том числе, если для его устранения требуется больше времени, чем минимальное объективно необходимое для аналогичных случаев. Исследование данного признака существенности недостатка часто является предметом исследования судами.



Как на практике?

Истец обратился в суд с требованиями о расторжении договора купли-продажи, возврате уплаченной за автомобиль суммы, взыскании неустоек за нарушение сроков устранения недостатков товара и удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченной за товар суммы, взыскании убытков. Его автомобиль находился в ремонте 106 дней, то есть свыше 45-дневного срока, установленного пунктом 1 статьи 20 ЗоЗПП. А значит, недостаток

²⁸ Апелляционное определение Московского городского суда от 09.10.2017 по делу № 33-30934/2017.

²⁹ Решение Тушинского районного суда г. Москвы от 24.10.2014 по делу № 2-631/14.

является существенным, так как недостаток не мог быть устранен без несоразмерной затраты времени.

«При передаче автомобиля на гарантийный ремонт истец не знал о необходимых существенных (более 45 дней) временных затратах на проведение ремонта, не был поставлен об этом в известность сервисным центром официального дилера ООО, согласия на проведение ремонта свыше сроков, предусмотренных пунктом 1 статьи 20 Закона о защите прав потребителей, не давал. О своем намерении отказаться от исполнения договора купли-продажи истцом было заявлено продавцу до того момента, когда автомобиль был возвращен после ремонта».

Возвращая дело на новое рассмотрение, Верховный суд обратил внимание на то, что при нарушении срока устранения недостатка в соответствии с нормами пункта 2 статьи 23 ЗоЗПП потребитель был вправе предъявить, помимо требования об устранении недостатка, по своему выбору — иные требования в соответствии со статьей 18 ЗоЗПП, в том числе отказаться от исполнения договора купли-продажи, так как превышение 45-дневного срока на устранение недостатка влечет признание данного недостатка товара существенным³⁰.

Таким образом, нарушение 45-дневного срока устранения недостатков, если иной срок устранения не согласован в договоре, является существенным недостатком, влекущим соответствующие предусмотренные законом о защите прав потребителей последствия.



Пример из нашей практики

Суд отказал в удовлетворении требований потребителя ввиду доказанности несущественности недостатка по временным и материальным затратам на его устранение — стоимость устранения дефектов производственного характера составила 6590 рублей и 4,7 нормативных часа времени, что является незначительным³¹. В другом деле мы обосновывали, что сроки устранения недостатка

³⁰ Определение Верховного суда РФ от 14.02.2017 по делу № 78-КГ16-79.

³¹ Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 01.09.2021 по делу № 8Г-15152/2021.

не превысят установленный законом срок 45 дней ввиду того, что необходимые детали имеются в наличии, а потому не требуется продолжительный срок их доставки и ожидания заказа, подпадающий под срок устранения недостатка³².



Григорий Таушканов, директор по правовым вопросам и риск-менеджменту ГК «Бизнес Кар»

«По одному из дел удалось доказать, что клиент сознательно не забирал автомобиль из ремонта, в связи с чем формально срок и превысил 30 дней (хотя фактически недостаток был устранен в течение 33 минут). Суд установил, что истец не отвечал на телефонные звонки и игнорировал телеграммы, чем выразил отсутствие интереса в использовании автомобиля»³³.

Согласно подпункту «г» пункта 13 постановления Пленума Верховного суда РФ № 17, недостатки товара, выявленные неоднократно, могут быть признаны существенными. Это касается как различных недостатков самого товара, так и случаев, когда каждый из них в отдельности приводит к несоответствию обязательным требованиям, установленным законом, либо условиям договора. При этом речь идет о ситуациях, когда использование товара в целях, для которых он предназначен, становится невозможным или недопустимым.

Однако важно отметить, что не всякое обнаружение недостатка в товаре будет свидетельствовать о его существенности. Например, регулировка двери автомобиля, даже в сочетании с неисправностью, такой как неисправный сайлентблок, не считается признаком существенного недостатка по критерию неоднократности. Это объясняется тем, что регулировка не квалифицируется как ремонт.

Для оценки наличия признака неоднократности недостатка необходимо не только опираться на законодательные определения, но и тщательно изучать практику арбитражных судов — это поможет глубже понять применение данного критерия в конкретных случаях.

³² Решение Кировского районного суда г. Саратова от 14.03.2024 по делу № 2-16/2024.

³³ Решение Подольского городского суда Московской области от 09.07.2021 по делу № 2-1986/2021.



Как на практике?

Данный признак был предметом рассмотрения Верховного суда³⁴. Суд подчеркнул, что выявленные более одного раза различные недостатки технически сложного товара, каждый из которых в отдельности делает товар не соответствующим обязательным требованиям к качеству и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара по назначению, являются существенным недостатком по признаку неоднократности.

Отказывая в удовлетворении иска, суд апелляционной инстанции указал, что вновь выявленный в апреле 2018 года недостаток товара (требование о замене масляного насоса двигателя автомобиля, доработке топливной системы) не обладает признаками повторного проявления недостатка, устраненного в 2017 году (замена головки блока цилиндров двигателя). Между тем для вывода об отсутствии в автомобиле существенного недостатка по признаку неоднократности требовалось установить, что каждый из обнаруженных недостатков препятствовал эксплуатации автомобиля, чего судом апелляционной инстанции не сделано.

Для вывода о наличии в технически сложном товаре существенного недостатка суду необходимо установить, что в товаре неоднократно (более одного раза) выявлялись различные недостатки, каждый из которых в отдельности приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара по назначению, либо что в товаре имеется один и тот же недостаток, который повторяется после проведения мероприятий по его устранению. Таким образом, наличие в технически сложном товаре недостатка, повторно проявившегося после проведения мероприятий по его устранению, может быть самостоятельным основанием для возврата потребителем такого товара его изготовителю или импортеру и предъявления требования о возврате уплаченной за него суммы.

Между тем суд первой инстанции вопрос о существенности недостатков (неисправность системы подогрева переднего правого сиденья, нехарактерные толчки при переключении передач при подъеме

³⁴ Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного суда РФ 20.10.2021).

на скорости около 50 км/ч автомобиля) по признаку повторности их проявления не рассматривал, а ограничился лишь выяснением вопросов о возможности их устранения и о наличии или отсутствии запрета на эксплуатацию автомобиля с указанными недостатками³⁵. Именно в данном деле мы видим возникающую у судов путаницу между «неоднократностью» и «повторностью».



Любовь Нестерова, руководитель правового управления ГК «Ринг Авто»

«Отдельным основанием для возврата товара или замены является невозможность использования товара в любом гарантийном году более 30 дней вследствие устранения его различных недостатков. На практике данный признак часто смешивается с понятием неоднократных недостатков товара, тем не менее он является самостоятельным основанием, и отличием служит то, что не имеет значения признак “недопустимости эксплуатации” у каждого отдельно взятого устраненного недостатка, а также сам факт устранения, а сроками невозможности использования товара считаются как сроки нахождения в ремонте по недостаткам, которые сами по себе не препятствуют эксплуатации, так и сроки фактической невозможности использования товара вследствие устранения недостатков, препятствующих эксплуатации. Если по первой группе срок невозможности исчисляется с момента передачи в ремонт до дня выдачи товара, то по второй — с момента фактического обнаружения, если оно предшествовало передаче в ремонт. То есть важным обстоятельством является установление фактического совокупного срока невозможности использования товара вследствие обнаружения и устранения различных производственных дефектов. Конечно, во всех приведенных случаях определения существенных недостатков, сроков устранения и сроков невозможности использования в гарантийном году не учитываются недостатки, возникшие после передачи товара по эксплуатационным причинам (ст. 476 ГК, 18, 19 ЗоЗПП). Несмотря на указание в статье 18 Закона о защите прав потребителей формулировки “в течение каждого года гарантийного срока”, судебная

³⁵ Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ от 30.11.2021 № 18-КГ21-125-К4.

практика последних лет кардинально изменила подход от буквально-го толкования, что указанные события должны наступить в каждом гарантийном году, если гарантийный срок предоставлен на несколько лет, на подход, что указанные обстоятельства, наступившие в любом гарантийном году, являются основанием для замены/возврата технически сложного товара, факт устранения недостатков не имеет правового значения. Окончательно такой подход закреплен в Обзоре судебной практики в 2024 году. Стоит отметить, что в указанном определении, вошедшем в обзор, по обстоятельствам дела после последнего ремонта потребитель товар не принимала, что оставляет все-таки место для спора о правомерности возврата товара в случаях, когда товар принят и какое-то время используется до подачи претензии, поскольку действия потребителя в таких случаях все же могут квалифицироваться как злоупотребление».

Критерий 4: «повторность» недостатка. Согласно подпункту «д» пункта 13 постановления Пленума Верховного суда РФ № 17 повторный недостаток — такой недостаток, который проявляется вновь после его устранения. В данном пункте мы видим гораздо меньшее количество характерных признаков, что и является причиной путаницы между понятиями «повторности» и «неоднократности», о которой мы говорили выше.

Разберем применение этого критерия в практике на примере из пункта 7 Обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного суда РФ 18.10.2023).



Как на практике?

Терентьев обратился в суд с иском к обществу (продавцу) о защите прав потребителя, указав, что между сторонами заключен договор купли-продажи автомобиля. На автомобиль установлен гарантийный срок, в период действия которого покупатель неоднократно обращался к официальному дилеру по вопросу устранения различных недостатков, в том числе связанных с нарушением целостности покрытия обшивки водительского сиденья, проявившимся повторно.

Из перечисленных выше норм права и разъяснений Пленума Верховного суда РФ следует, что наличие в товаре недостатка, повторно

проявившегося в период гарантийного срока после проведения мероприятий по его устранению, является самостоятельным основанием для удовлетворения требования о его замене на аналогичный товар. При этом не имеют правового значения возможность устранения такого недостатка, соразмерность расходов на его устранение исходя из цены на технически сложный товар, незначительные временные затраты на устранение недостатка, а также отсутствие запрета на эксплуатацию товара при этом недостатке.

Таким образом, установив наличие в товаре недостатка, повторно проявившегося в период гарантийного срока после проведения мероприятий по его устранению, суды ошибочно сочли необходимым дать оценку указанного недостатка на его соответствие иным признакам существенных недостатков товара, указанных в Законе о защите прав потребителей³⁶.

Данный критерий часто путают с предыдущим — неоднократностью, который содержит гораздо больше признаков. Этим и обосновывается попытка судов «примерить» признаки «неоднократности» к «повторности».

Возникают вопросы: если «облезающая обшивка сиденья» является существенным недостатком всего автомобиля, будет ли недостатком, если, например, повторно облезет хромированное покрытие на шильдике с маркой автомобиля? Из содержания судебных актов также не следует ясности, насколько сильно была нарушена целостность покрытия обшивки водительского сиденья. Полагаем, следует обратиться к самому понятию недостатка. Недостаток — несоответствие товара обязательным требованиям. Пытаясь понять логику Верховного суда РФ, можно предположить, что нарушение целостности покрытия сиденья водителя может отразиться на непосредственном комфорте водителя, в виде отслоения материала обшивки, которое приводит к загрязнению одежды водителя и т. п. Кроме того, сиденье в результате такого недостатка может утратить визуальную привлекательность, что снизит стоимость товара. Все это позволяет утверждать,

³⁶ Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ от 11.04.2023 по делу № 8-КГ23-2-К2.

что автомобиль не соответствует требованиям, обычно предъявляемым к автомобилям и ожиданиям потребителя, приобретающего такой товар.



Пример из нашей практики

В условиях наличия повторности нам удастся существенно снизить размер требований потребителя. Так, в Октябрьском районном суде города Ставрополя, несмотря на повторность недостатка звукового сигнала, при значительном размере требований истца (кстати, возникшем по причине долгого рассмотрения дела судом, неоднократного возврата дела в первую инстанцию на новое рассмотрение по результатам кассационного обжалования), удалось снизить размер взыскания на 280 млн рублей³⁷.

Следует обратить также внимание: если продавец каждый раз устраняет выявленные неисправности, это не лишает покупателя права заявлять требования в связи с существенным нарушением качества товара, в том числе если к судебному разбирательству все недостатки устранены. В такой ситуации ремонт неисправностей не восстанавливает права покупателя, который лишился возможности использовать товар по назначению без необходимости его систематического ремонта.

Эта позиция нашла отражение в практике Верховного суда РФ³⁸. Верховный суд РФ установил, что начиная с первого дня приобретения автомобиля истец обращался в уполномоченные компании для проведения ремонта различных неполадок, которые после их устранения выявлялись вновь, что, по его мнению, отвечает критерию существенности недостатка автомобиля. Таким образом, в процессе эксплуатации машины обнаружили существенные недостатки, а именно недостатки, которые проявлялись вновь после их устранения, а также недостатки, выявленные неоднократно, каждый из которых в отдельности делал товар не соответствующим обязательным требованиям и приводил к невозможности использования данного товара по назначению.

³⁷ Решение Октябрьского районного суда г. Ставрополя по делу № 2-484/2024.

³⁸ Определение Верховного суда РФ от 11.09.2018 по делу № 49-КГ18-28.

Глава 4. Судебная экспертиза в спорах по технически сложным товарам: лишнее звено или обязательный этап

В ГЛАВЕ:

- Можно ли выиграть потребительский спор без судебной экспертизы
- Какие экспертные исследования по качеству проводятся по технически сложным товарам
- Алгоритм действий по назначению и проведению судебной экспертизы

Как мы знаем, Закон о защите прав потребителей в основном исходит из презумпции вины продавца в недостатке товара или услуги (п. 4 ст. 13 ЗоЗПП). Презумпция вины предполагает, что доказывать обстоятельства, освобождающие от ответственности, будет продавец. Однако из этого правила есть несколько исключений, когда обязанность по доказыванию будет лежать на покупателе:

- на товар не установлен гарантийный срок (абз. 1 п. 6 ст. 18, п. 4 ст. 29 ЗоЗПП);
- на товар установлен гарантийный срок менее двух лет, а недостатки обнаружили по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (п. 5 ст. 19, п. 5 ст. 29 ЗоЗПП);
- потребитель обнаружил существенные недостатки по истечении двух лет с даты покупки, но в течение срока службы товара (п. 6 ст. 19, п. 6 ст. 29 ЗоЗПП);

Алгоритм действий по назначению и проведению судебной экспертизы

- 1 Сформулировать вопросы эксперту
- 2 Выбрать кандидатуру эксперта
- 3 Получить от эксперта письменное подтверждение о готовности ее провести, с указанием стоимости экспертизы и сроков ее проведения
- 4 Подготовить, обосновать и подать ходатайство о назначении экспертизы или возражения
- 5 Отвод эксперта
- 6 Участие в судэкспертизе
- 7 Проведение параллельной экспертизы
- 8 Анализ судэкспертизы
- 9 Рецензия на судэкспертизу
- 10 Вызов в суд специалиста по параллельной экспертизе
- 11 Вызов в суд специалиста для опроса эксперта и вызов в суд эксперта и его допрос
- 12 Назначение повторной или дополнительной экспертизы

- потребитель обнаружил существенные недостатки по истечении двух лет, но в течение 10 лет с даты покупки, если срок службы на товар не установлен (п. 6 ст. 19, п. 6 ст. 29 ЗоЗПП).

Еще один случай, когда бремя доказывания производственного характера недостатка ляжет на потребителя, — когда продавец добросовестно провел проверку качества с вызовом потребителя, а при несогласии последнего с результатами проверки провел экспертизу товара (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

В таком случае при подаче и рассмотрении судом иска потребитель должен найти средство поставить под сомнение результаты досудебного исследования. Покупателю придется доказать несостоятельность экспертизы, ее противоречивость, несоответствие выводов имеющимся фактам и материалам исследования. Потребителю нужно будет представить доказательства некачественности товара. Для этого он должен ходатайствовать о назначении судебной экспертизы или представить свое досудебное исследование, то есть «выровнять» бремя доказывания.

Экспертиза проводится в 97% дел по требованиям, связанным с качеством товара. Без судебной экспертизы продавец может выиграть спор, если он надлежащим образом провел досудебную проверку качества и досудебную экспертизу. А также если потребитель сам не заявил в суде судебную экспертизу и не представил в суд достаточных доказательств производственного дефекта товара.



Любовь Нестерова, руководитель правового управления
ГК «Ринг Авто»

«Следует отметить случаи, когда проверка качества товара проведена, установлены причины производственного характера, разногласий со стороны потребителя с актом не заявлено, при этом по внутренним убеждениям потребитель считает недостатки существенными и обращается в суд.

В рассматриваемом случае, если потребитель не ходатайствует о назначении экспертизы, ответчику также не обязательно доказывать свою правоту с помощью судебной экспертизы, обстоятельства могут быть установлены на основе письменных доказательств, к которым

относится акт проверки качества, а отнесение недостатка к существенному или несущественному лежит в правовой плоскости и может быть оценено на основе письменных доказательств (ст. 68 ГПК).

В соответствии с пунктом 5 статьи 18 ЗоЗПП обязанность провести экспертизу лежит на продавце (изготовителе/импортере/уполномоченном лице) при наличии разногласий с причинами, установленными при проверке качества, следовательно, при отсутствии разногласий такой обязанности не возникает.

В качестве доказательств несущественности недостатка, помимо акта проверки качества, может быть предоставлен отчет о стоимости устранения (письменное доказательство), в том числе выполненный вне рамок судебной экспертизы.

Например, по делу № 2-546/2024 Пугачева О.В. к ООО «Ринг Тайм Белгород» о расторжении договора купли-продажи транспортного средства³⁹ судами всех инстанций в иске было отказано, в основу решения судом положен акт проверки качества и отчет о стоимости устранения пятна в базовом слое лакокрасочного покрытия, признанного судом несущественным недостатком ввиду устранимости без несоразмерных затрат времени и средств, не относящимся к повторно проявляемому после мероприятий по устранению, судами также дана оценка тому, что сроки ремонта не нарушены ввиду отказа истца от предоставления товара в ремонт».

Для проверки качества технически сложных товаров и проверки их соответствия заявленным требованиям в потребительских спорах проводят так называемые судебно-технические экспертизы. По-другому их еще называют «судебные товароведческие экспертизы». Инициировать такую экспертизу может как продавец, так и покупатель. В таблице ниже мы, на примере автомобиля как технически сложного товара, показали примеры наиболее распространенных вопросов для экспертизы. Можете взять их за основу, изменив формулировки в зависимости от товара и фактической ситуации.

³⁹ Решение Белгородского районного суда Белгородской области от 26.02.2024, апелляционное определение Белгородского областного суда от 11.06.2024, кассационное определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 26.09.2024 по делу № 2-546/2024.

Таблица 2. О чем спросить эксперта при проверке качества технически сложных товаров (на примере автомобиля)

Какой вопрос задать	Чем поможет вопрос
<p>Имеются ли в автомобиле истца указанные в иске недостатки, какие именно и в чем они заключаются? Какова причина и механизм их возникновения (производственный, эксплуатационный, результат некачественно осуществленного ремонта/обслуживания, последствия дорожно-транспортных происшествий, другое вмешательство третьих лиц и т. д.)?</p>	<p>Поможет определить, является ли неработоспособность товара недостатком, и выявить причины недостатка</p>
<p>Если выявленные недостатки носят производственный характер, то имеются ли следы имитации недостатков производственного характера с целью сокрытия вмешательства третьих лиц, и в чем они выражаются?</p>	<p>Поможет исключить фактор мошенничества</p>
<p>Если выявленные недостатки носят производственный характер, то какова стоимость устранения каждого из недостатков и какое время необходимо для их устранения?</p>	<p>Позволит определить, является ли недостаток существенным, исходя из суммы расходов на его устранение. Существенность недостатка дает возможность расторжения договора и возврата денег за товар, а также весомых санкций</p>
<p>Какова рыночная стоимость нового автомобиля, наиболее соответствующего по характеристикам, параметрам и комплектации принадлежащему истцу автомобилю, имеющегося в наличии в городе либо наиболее приближенной к нему местности на дату проведения экспертизы?</p>	<p>Поможет определить подлежащую выплате потребителю сумму при расторжении договора из-за существенного недостатка</p>



Игорь Козлитин, советник по правовым вопросам,
Группа компаний «Тринити Моторс»

«Нередки случаи, когда потребители заявляют требование, содержащее конкретный способ устранения недостатка, — требуют заменить деталь там, где можно все устранить посредством ремонтных воздействий. Обычно при таких требованиях суды исходят из того, что законом потребителю не предоставлено право выбора способа устранения недостатка. Но если результативность избранного продавцом способа устранения недостатка вызывает сомнения — экспертизе быть.

Исходя из этого, важно ставить на разрешение перед экспертом не только стандартные вопросы о наличии недостатка и причинах его возникновения, но и вопросы об устранимости недостатка и о способе его устранения».

Законодательство не дает исключительного права проводить судебно-технические экспертизы только государственным экспертным учреждениям. Проводить экспертизы может любой специалист с профильным образованием и специальными знаниями в соответствующей области. На судебно-экспертную деятельность лиц, не являющихся государственными судебными экспертами, распространяется действие Федерального закона от 31.05.2001 № 73-ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации». На негосударственного эксперта, в той же мере, что и на государственного, распространяются нормы уголовно-процессуального законодательства статьи 307 УК за дачу заведомо ложного заключения.

Ходатайство о назначении экспертизы может исходить как от потребителя, так и от продавца. Как уже мы писали выше, продавец должен проявить инициативу в проведении судэкспертизы в случае, если потребитель имеет активную позицию, а также самостоятельно заказывал досудебное исследование или если по каким-либо причинам продавец не провел экспертизу в рамках проверки качества товара (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

Независимо от того, кто является инициатором проведения экспертизы, рекомендуем продавцам предлагать свои формулировки вопросов и свои кандидатуры экспертов. Пассивность в указанном вопросе сильно снижает для продавца шансы на успех.



Любовь Нестерова, руководитель правового управления

ГК «Ринг Авто»

«В апелляционном определении Белгородского областного суда после возвращения дела из кассации Истец против проведения по делу повторной комплексной автотехнической, товароведческой экспертизы категорически возражал, заявил о невозможности ее проведения, поскольку он самостоятельно заменил обивку сиденья, а снятый обивочный материал, в отношении которого был спор, уничтожил. В иске по этой причине было отказано»⁴⁰.

Оценка качества технически сложного товара требует специальных познаний. По логике судов, заключение судебного эксперта, давшего подписку об уголовной ответственности по статье 307 УК за дачу заведомо ложного заключения, более убедительно, чем прочие заключения или мнения специалистов-экспертов.

Однако пункт 7 постановления Пленума Верховного суда РФ «О судебном решении» разъясняет, что заключение эксперта, равно как и другие доказательства по делу, не являются исключительными средствами доказывания. Они должны оцениваться в совокупности со всеми имеющимися в деле доказательствами (ст. 67, п. 3 ст. 86 ГПК). Согласно части 3 статьи 67 ГПК суд оценивает относимость, допустимость, достоверность каждого доказательства в отдельности, а также достаточность и взаимную связь доказательств в их совокупности⁴¹. С учетом изложенных норм права заключение экспертизы должно оцениваться не произвольно, а в совокупности и во взаимной связи с другими доказательствами.



Как на практике?

В деле № 1-КГ22-7-К6 Верховный суд посчитал «существенными и непреодолимыми» нарушения норм процессуального права, так как нижестоящий суд не принял в качестве допустимого доказательства заключение нанятого ответчиком специалиста

⁴⁰ Апелляционное определение Белгородского областного суда по делу № 33-947/2024.

⁴¹ Постановление Пленума Верховного суда РФ от 19.12.2003 № 23 «О судебном решении».

по «параллельной экспертизе» против доводов судебной экспертизы, и в рамках проверки этих доводов не вызвал эксперта в суд для дачи пояснений⁴².

Алгоритм действий по назначению и проведению судебной экспертизы: наши рекомендации

Подготовка вопросов эксперту. Независимо от того, кто заявил ходатайство о проведении экспертизы, вопросы эксперту может ставить каждая из сторон спора. Ответчику-продавцу очень важно представить свою версию вопросов, так как их постановка задает направление для исследования, определяет его рамки.

Выбор кандидатуры эксперта. Личность выбранного эксперта имеет определяющее значение для спора. Стороны могут оказывать влияние на выбор эксперта и на постановку вопросов эксперту. По сложившейся практике суды в выборе руководствуются:

- стоимостью экспертиз;
- сроком проведения экспертизы;
- квалификацией эксперта.

Желательно предлагать суду несколько кандидатур экспертов. В нашей практике в некоторых регионах наиболее «продвинутые» оппоненты из числа ОЗПП-организаций прилагают огромные усилия для «отсеивания» предложенных нами кандидатур. Также и наоборот — обязательно нужно просить перерыв для анализа представленных потребителем кандидатур экспертов, а также судебных решений по их экспертизам, находить выявленные судом ошибки по их экспертизам.



Любовь Нестерова, руководитель правового управления
ГК «Ринг Авто»

«Если при назначении экспертизы речь идет об установлении причин неисправности автомобиля, а истец ходатайствует о привлечении к экспертизе эксперта-техника, то можно апеллировать к следующему. Законодательство разделяет регулирование деятельности судебных автотехнических экспертов (применим ФЗ-73) от экспертов-техников

⁴² Определение Верховного суда РФ от 07.06.2022 по делу № 1-КГ22-7-К6.

(применим ФЗ-40). Деятельность экспертов-техников регулируется ФЗ от 25.04.2002 № 40-ФЗ (ред. от 28.12.2022) “Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств”. Наличие членства в саморегулируемых организациях никак не закреплено в законе и не является критерием для отнесения эксперта-техника к судебным экспертам-автотехникам, поскольку не связано с образованием и квалификацией. Но при этом существует обязанность эксперта-техника состоять в реестре экспертов-техников Министерства юстиции РФ для проведения вида экспертиз, устанавливаемых ФЗ-40 (ст. 13.1).

Экспертиза, выполняемая лицом, имеющим дополнительное образование “эксперта-техника”, не имеет отношения к спору о качестве товара при отсутствии базового высшего автотехнического образования/образования инженера по таким специальностям, как 23.03.03 “Автомобили и автомобильное хозяйство” или “Судебная автотехническая экспертиза”. Пределы специальности эксперта-техника имеют отношение лишь к последствиям дорожно-транспортных происшествий.

Статьей 13 ФЗ “О государственной судебно-экспертной деятельности” должность эксперта в государственных судебно-экспертных учреждениях может занимать гражданин РФ, имеющий высшее профессиональное образование и прошедший последующую подготовку по конкретной экспертной специальности.

При этом существуют профессиональные и квалификационные требования, предъявляемые к эксперту, которым может быть гражданин, имеющий высшее образование и получивший дополнительное профессиональное образование по конкретной экспертной специальности.

Список конкретных экспертных специальностей приведен в Приложении № 1 к приказу Министерства юстиции РФ от 20.04.2023 № 72.

Например, к автотехнической экспертизе относится “исследование технического состояния деталей и узлов транспортного средства”, что не входит в пределы специальности эксперта-техника. Проведение автотехнической экспертизы экспертом-техником должно расцениваться судом как экспертиза, выполненная лицом, вышедшим за пределы собственной специальности».

Получение от эксперта письменного подтверждения о готовности провести экспертизу. Чтобы увеличить шансы назначения предложенного эксперта, сэкономить время рассмотрения спора, спрогнозировать приблизительно результат и понять, как будет действовать эксперт, необходимо предварительно с ним обсудить вопросы исследования, методику, достаточность квалификации эксперта, стоимость и сроки. Итогом обсуждения будет ответ на запрос о возможности проведения экспертизы с суммой, сроками, квалификацией эксперта, методикой исследования.

Подготовка ходатайства о назначении экспертизы. При заявлении соответствующего ходатайства об экспертизе она точно будет назначена судом. Важно, как мы уже писали, чтобы она была назначена по вашим формулировкам вопросов и с вашим экспертом.

Отвод эксперта. Наряду с другими предусмотренными ГПК основаниями эксперт может быть отведен, если он лично, прямо или косвенно, заинтересован в исходе дела либо имеются иные обстоятельства, вызывающие сомнение в его объективности и беспристрастности. Например, мы всегда заявляем отвод эксперту при любом сомнении в его объективности.

Так, например, в нашей практике суды с завидной регулярностью назначают экспертизу в частное учреждение, не указывая в определении конкретную кандидатуру эксперта. Эксперта назначает директор. Когда мы начинаем по этому поводу «кричать», суд после возобновления производства по делу вызывает эксперта на заседание и уже на нем берет с эксперта подписку об уголовной ответственности за дачу заведомо ложного заключения. Это грубое нарушение порядка назначения эксперта, но суды все время его повторяют.

ГПК не содержит ограничения в отношении момента, когда отвод можно заявить: с целью психологического давления его вполне можно заявить еще до назначения кандидатуры эксперта. Отвод возможен и после поступления в суд экспертного заключения. Даже если отвод не будет принят судом, он имеет важное значение для изменения кандидатуры эксперта или назначения повторной экспертизы, в том числе в суде апелляционной инстанции.

Участие в судэкспертизе. Согласно части 3 статьи 84 ГПК лица, участвующие в деле, вправе присутствовать при проведении

экспертизы, за исключением случаев, если такое присутствие может помешать исследованию, совещанию экспертов и подготовке заключения. В случае, если участник процесса, присутствующий при производстве судебной экспертизы, мешает эксперту, последний вправе приостановить исследование и ходатайствовать перед органом или лицом, назначившим судебную экспертизу, об отмене разрешения указанному участнику процесса присутствовать при производстве судебной экспертизы.

Верховный суд в пункте 4 Обзора судебной практики по спорам о защите прав потребителей указал, что лица, участвующие в деле, имеют право присутствовать при проведении экспертизы, если их присутствие не может помешать исследованию. Из материалов дела следует, что и истцом, и ответчиком заявлялись ходатайства о проведении по делу судебной экспертизы, при этом ответчик просил известить его о дате, времени и месте проведения экспертизы. Вместе с тем из заключения эксперта экспертной организации следует, что экспертиза проведена в отсутствие сторон, при этом данных об их извещении о месте и времени проведения экспертизы в материалах дела не имеется⁴³. Это послужило основанием для отмены решений нижестоящих судов не в пользу потребителя.

Проведение параллельной экспертизы. Практически всегда для обеспечения объективности, недопущения злоупотреблений экспертом при проведении экспертизы нами практикуется проведение так называемой «параллельной экспертизы». Это реализуется путем заключения ответчиком с выбранным специалистом договора об участии в проведении судебной экспертизы и составления последним заключения о наличии недостатков товара и причинах недостатков. Наряду с последующим допросом специалиста, присутствующего при проведении экспертизы, параллельное исследование помогает получить дополнительное весомое доказательство в защиту продавца. Ведь исходя из сложившейся судебной практики экспертное заключение должно оцениваться в совокупности и во взаимной связи с другими доказательствами.

⁴³ Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного суда РФ 14.10.2020).

Анализ судэкспертизы. На что нужно обратить внимание при прочтении заключения:

- правильно ли оформили заключение — на нем должно быть указано время и место проведения экспертизы;
- есть ли подписка с предупреждением об уголовной ответственности;
- на какие материалы ссылается эксперт — все ли они получены вместе с материалами дела. Не запрашивал ли и не получал ли эксперт документы у сторон спора самостоятельно;
- соответствие методики исследования той, которую он указал при ответе на запрос о возможности проведения экспертизы;
- есть ли данные о проверке использованных при экспертизе экспертом приборов;
- есть ли подробное описание проведенного исследования;
- есть ли, помимо ответов на вопросы, выводы.

Для более глубокого анализа необходимо привлечь специалиста, который сделает подробную рецензию.

Рецензия на экспертизу. Для более глубокого анализа экспертизы юристу необходимо привлечь специалиста-рецензента. Рецензия — документ, анализирующий заключение судебного эксперта на его соответствие предмету исследования, его полноты и обоснованности, на наличие научной и методической обоснованности примененных методов исследования, соответствия этим требованиям, соответствия рекомендациям, выработанным общей теорией судебной экспертизы, соблюдения требований законодательства, регулирующего судебно-экспертную деятельность. Верховный суд указал, что рецензии и заключения специалиста, произведенные по инициативе сторон в обоснование возражений стороны относительно выводов эксперта, подлежат оценке как письменные доказательства. Признание рецензий и заключений специалиста, приведенных в обоснование возражений стороны относительно выводов судебной экспертизы, недопустимыми противоречит процессуальным нормам о письменных доказательствах и приводит к ограничению как права стороны обосновывать возражения против выводов эксперта, так и права ходатайствовать о проведении повторной экспертизы.

Вызов в суд специалиста по параллельной экспертизе. Показания специалиста, участвовавшего при проведении экспертизы, будут самостоятельным доказательством в поддержку доводов ответчика.

Вызов в суд эксперта и его допрос. Тактически вызов эксперта необходим ответчику либо при отрицательном для него заключении, либо, в случае положительного заключения, — при наличии существенных ошибок в заключении, на которые обращает внимание истец⁴⁴.

Вызов в суд специалиста для опроса эксперта. Специалисту нужна будет доверенность на представительство интересов продавца.

Назначение повторной или дополнительной экспертизы. Если экспертиза против вашей компании, ваша задача — добиться проведения повторной экспертизы. Все указанные выше инструменты служат этой цели.



Пример из нашей практики

В деле № 2-16/2024 по иску Макеевой Л.И. к ООО «АГР» Кировский районный суд г. Саратова назначил повторную экспертизу из-за того, что первая имела существенные недостатки. Фактически первая экспертиза не смогла ответить на вопрос о причинах возникновения неисправности ремня ГРМ и установила причину «недостаточная прочность». Суд такой ответ не удовлетворил, и он поручил повторную экспертизу другому экспертному учреждению⁴⁵.

Мы выделили три крупных нарушения из практики, которые с высокой долей вероятности приведут к повторной экспертизе.

Эксперт самостоятельно получил от стороны спора информацию и документы. В соответствии с частью 2 статьи 85 ГПК эксперт не вправе самостоятельно собирать материалы для проведения экспертизы, вступать в личные контакты с участниками процесса, если это ставит под сомнение его незаинтересованность в исходе дела. Также эксперт не должен разглашать сведения, которые стали ему известны в связи с проведением экспертизы.

⁴⁴ Определение Верховного суда РФ от 29.06.2021 по делу № 2-825/2019 (№ 66-КГ21-7-К8).

⁴⁵ Решение Кировского районного суда г. Саратова от 14.03.2024 по делу № 2-16/2024.

Неизвещение сторон спора о времени и месте проведения экспертизы, недопуск стороны к участию в экспертизе. В деле №1-КГ22-7-К6 Верховный суд, отменяя судебные акты нижестоящих судов, указал, что ответчик настаивал на своем непосредственном присутствии при осмотре товара и производстве всех экспертиз.

Для реализации своего права ответчик неоднократно заявлял о необходимости его извещения о времени и месте совершения указанных действий. Из заключений экспертов следует, что, несмотря на требования ответчика, экспертизы проводились в отсутствие сторон. Сведений об извещении сторон о месте и времени проведения экспертиз в материалах дела нет. Таким образом, общество было лишено права присутствовать при проведении экспертизы, предусмотренного частью 3 статьи 84 ГПК.

Неуказание судом данных эксперта, который непосредственно будет проводить экспертизу. Это грубое нарушение порядка назначения эксперта, о котором подробнее мы писали выше. Без указания данных эксперт считается непредупрежденным об уголовной ответственности за дачу заведомо ложного заключения.



Диана Галеева, руководитель юридической службы ГК «ФомЛайн»

«Очень часто на практике суды поручают проведение судебной экспертизы коммерческой организации. При этом об уголовной ответственности конкретного эксперта предупреждает директор экспертной организации. Но на выходе мы получаем заключение эксперта, который даже не является сотрудником назначенной судом экспертной организации.

По закону о государственной судебно-экспертной деятельности и в соответствии с процессуальными нормами судебная экспертиза может производиться вне государственных судебно-экспертных учреждений лицами, обладающими специальными знаниями в области науки, техники, искусства и т. п., но не являющимися государственными экспертами. Тем самым поручение судом проведения экспертизы коммерческой организации, а не государственному учреждению недопустимо».

Глава 5. Требования по качеству товара за пределами гарантийного срока

В ГЛАВЕ:

- В какие сроки потребитель может обращаться с требованиями об устранении существенных и несущественных недостатков товара
- В каком порядке потребитель может требовать устранить недостатки за пределами гарантийного срока

Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 ЗоЗПП требования в отношении недостатков товара, которые он обнаружил в течение гарантийного срока или срока годности. Главное требование — недостаток, выявленный потребителем, должен быть существенным. Только в отношении существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить требование об их безвозмездном устранении. Для этого потребителю нужно будет доказать, что недостатки возникли до передачи ему товара. Такое требование потребитель вправе предъявить, если он обнаружил недостатки в течение двух лет со дня передачи товара, а также в течение установленного на товар срока службы. Вопрос критериев существенности недостатка товара разъяснен Верховным судом в пункте 13 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17. Бремя доказывания наличия и существенности недостатка в товаре в этом случае лежит на потребителе.

Однако мы все же рекомендуем в случае поступления претензии пригласить потребителя на проверку качества, что позволит самим убедиться в обоснованности либо необоснованности требований. Как указывают суды, нормы закона не лишают продавца права на проведение

проверки качества товара при предъявлении требований о возврате стоимости товара.

В свою очередь, судебная практика и закон о защите прав потребителей не обязывают потребителя подтверждать наличие недостатков в товаре исключительно путем предоставления заключения экспертизы. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены вообще, потребитель вправе предъявить требования по качеству, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю.

Договор или закон могут устанавливать более длительные сроки. Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней или обнаруженный недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить требование о замене или возратить товар и потребовать возврата уплаченной денежной суммы (пункты 1, 5, 6 ст. 19 ЗоЗПП).



Пример из нашей практики

При заявлении требований за пределами гарантийного срока основным предметом доказывания является существенность недостатка товара. В одном из дел мы доказали, что выявленный потребителем недостаток является эксплуатационным, после чего истец отказался от иска⁴⁶. В другом речь шла о недостатке в автоматической коробке передач, где мы доказали, что выявленный дефект также не является существенным⁴⁷.

По общему правилу в случае обнаружения недостатка в товаре потребитель может предъявлять требования продавцу. Однако если потребитель обнаружит недостатки за пределами гарантийного срока, он сможет предъявить требования только к изготовителю, уполномоченной организации или импортеру (п. 6 ст. 19 ЗоЗПП). Потребителю нужно будет доказать производственный характер существенного недостатка.

⁴⁶ Решение Октябрьского районного суда г. Липецка от 20.07.2021 по делу № 2-1318/2021.

⁴⁷ Решение Заволжского районного суда г. Ульяновска от 28.06.2023 по делу № 2-1864/2023.

Глава 6. Финансовая защита бизнеса: снижение неустойки, взысканной на будущее время

В ГЛАВЕ:

- Как обосновать необходимость снижения неустойки, взысканной судебным решением
- Как реагируют суды на требования о снижении взысканной неустойки

Практически каждый судебный спор с потребителем, закончившийся поражением продавца, несет риски, связанные с неустойкой, взысканной на будущее время. Если заявленная в процессе неустойка снижается судом по статье 333 ГК, то неустойка, взысканная на будущее время — до момента исполнения обязательства о возврате денежных средств за товар, взыскивается в размере, установленном ЗоЗПП. Такая неустойка будет составлять десятки тысяч рублей ежедневно. Продавцам для снижения неустойки мы рекомендуем переходить от защиты к нападению и обращаться в суд с самостоятельным иском.

В соответствии с разъяснениями из пункта 79 постановления Пленума Верховного суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств» (далее — постановление Пленума Верховного суда РФ № 7), в случае списания по требованию кредитора неустойки со счета должника (п. 2 ст. 847 ГК), а равно зачета суммы неустойки в счет суммы основного долга и/или процентов, должник вправе ставить вопрос о применении к списанной неустойке положений статьи 333 ГК, например, путем предъявления самостоятельного требования о возврате излишне уплаченного (ст. 1102 ГК).

С учетом изложенного допускается возможность самостоятельного обращения должника в суд с требованием о снижении размера неустойки в отдельных случаях. Перечень таких случаев не исчерпывающий, а в законе нет прямого запрета предъявлять требования о снижении неустойки, взысканной на будущее время⁴⁸.

Такой способ защиты направлен на установление правовой определенности в отношениях между сторонами в части суммы неустойки или штрафа, изначальный размер которого должник считает чрезмерным⁴⁹.



Яна Шестакова, директор Департамента по корпоративным и правовым вопросам, Розничная сеть МТС, АО «РТК»

«Размер неустойки может быть уменьшен с учетом компенсационного характера неустойки и ее направленности на обеспечение исполнения обязательств, а не на обогащение кредитора за счет должника, исходя из необходимости обеспечения разумного баланса прав и законных интересов сторон и адекватности мер ответственности допущенным нарушениям и их последствиям.

Также, на наш взгляд, рассмотрение дел о несоразмерности взысканной неустойки должно быть в том числе с применением положений статьи 10 ГК с целью недопущения со стороны потребителя злоупотребления правом.

Как указано в определении ВС РФ от 25.06.2024 по делу № 49-КГ24-6-К6, в силу пунктов 3 и 4 статьи 1 ГК, согласно которым при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно. Никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения.

Согласно пунктам 1 и 2 статьи 10 ГК не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также

⁴⁸ Абзац 14 пункта 20 Обзора судебной практики Верховного суда РФ № 3 (2020) (утв. Президиумом Верховного суда РФ 25.11.2020).

⁴⁹ Постановление Арбитражного суда Центрального округа от 20.12.2023 по делу № А09-7624/2022.

иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом).

В случае несоблюдения требований данной статьи суд, с учетом характера и последствий допущенного злоупотребления, отказывает лицу в защите принадлежащего ему права полностью или частично, а также применяет иные меры, предусмотренные законом.

Кроме того, пункт 1 статьи 404 ГК устанавливает, что суд вправе уменьшить размер ответственности должника, если кредитор умышленно или по неосторожности содействовал увеличению размера убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением либо не принял разумных мер к их уменьшению.

Из приведенных положений закона следует, что потребитель как участник гражданских правоотношений при осуществлении своих прав должен действовать добросовестно, не допуская злоупотребления правом, в том числе разумно подходить к выбору способа защиты права.

Примеров злоупотребления правом со стороны потребителя достаточно много, одно из основных — когда потребитель избегает исполнения требования, всячески уклоняется от получения присужденного по решению суда (например, не сообщает свои банковские реквизиты, не приходит в магазин для получения денежных средств и т. п.). Продавец пытается исполнить решение, например, почтовым переводом, но потребитель не получает перевод, он возвращается почтой продавцу, и спустя несколько месяцев прогрессирующая неустойка списывается банком в инкассовом порядке. При этом повлиять на списание должник не может, так как банк не запрашивает сведения об исполнении у должника. В данном случае должник вынужден обращаться с иском о снижении неустойки в суд».

Несмотря на то, что положения о возможности снижения неустойки, взысканной на будущее время, путем ее взыскания как неосновательного обогащения действуют достаточно давно, практика по данному вопросу складывается неоднозначно. Если арбитражные суды охотно идут на снижение, принимая доказательства несоразмерности, в том числе констатируя отсутствие доказательств причинения значительного ущерба либо отмечая несоответствие величины неустойки

распространенному в коммерческой практике размеру⁵⁰, то с судами общей юрисдикции при спорах в рамках ЗоЗПП практика далеко не всегда идет навстречу истцам.



Как на практике?

В одном из дел суд посчитал, что предъявление листа спустя полтора года не может служить доказательством злоупотребления и, как следствие, позволить удовлетворить требования о снижении неустойки, отметив, что в рассматриваемом споре между взыскателем — гражданином-потребителем и должником — коммерческой организацией правовая позиция, изложенная в абзаце 2 пункта 79 постановления Пленума Верховного суда РФ № 7, неприменима⁵¹.

В другом деле, при наличии доказательств злоупотребления правом и уклонения ответчика от получения присужденного, суд удовлетворил требования истца, несмотря на то, что спор был с потребителем⁵².

В обратной же ситуации, когда истцом выступает физическое лицо, суд удовлетворяет требования, существенно снижая размер неустойки⁵³.

Есть и положительная практика, в которой суд, несмотря на статус потребителя, взыскивает неосновательное обогащение при явной несоразмерности суммы неустойки последствиям нарушения обязательств перед ответчиком, ее направленности на извлечение ответчиком прибыли в отсутствие имущественных потерь, связанных с нарушением срока исполнения обязательства, и нарушении баланса между законными интересами сторон⁵⁴.

⁵⁰ Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 14.02.2024 по делу № А27-5871/2023, постановление Арбитражного суда Центрального округа от 20.12.2023 по делу № А09-7624/2022.

⁵¹ Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 22.11.2022 по делу № 33-14890/2022.

⁵² Апелляционное определение Саратовского областного суда от 23.11.2022 по делу № 33-9131/2022.

⁵³ Апелляционное определение Верховного суда Чувашской Республики от 26.10.2022 № 33-4284/2022.

⁵⁴ Апелляционное определение Верховного суда Республики Марий Эл от 28.06.2022 по делу № 33-1389/2022.

Однако с выходом Обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей, утв. Президиумом Верховного суда РФ 23.10.2024 (далее — Обзор 2024 года), есть основания полагать, что уменьшать взысканную на будущее время неустойку и взыскивать ее как неосновательное обогащение станет сложнее.

В пункте 9 Обзора 2024 года Верховный суд РФ, рассматривая кейс о снижении неустойки, взысканной на будущее время, и взыскании неосновательного обогащения, в очередной раз обратил внимание судов, что закон ограничивает размер неустойки только для отношений по выполнению работ или оказанию услуг и не распространяет ограничения на правоотношения, возникающие из договора купли-продажи товара.

Учитывая, что попавшее в Обзор дело связано с неустойкой, взысканной на будущее время, и Верховный суд отменил судебные акты, в которых были удовлетворены требования о ее снижении и взыскании с потребителя неосновательного обогащения, полагаем, что этот кейс станет хорошим аргументом в руках процессуальных оппонентов.

На наш взгляд, важность этого спора заключается в том, что, когда дело возвращается Верховным судом, нижестоящий суд зачастую выносит решение, противоположное отмененному, не вникая в детали причин отмены.

Нам же предстоит доказывать судам и обращать их внимание, что в споре, освещенном в Обзоре, причиной отмены стало не столько снижение неустойки до размеров убытков, сколько отсутствие иных доводов для снижения, обосновывающих несоразмерность взысканной неустойки, о чем указал Верховный суд, упрекнув кассационный суд в неисправлении ошибки нижестоящего суда. Приведенное дело и решение по нему уже начало сказываться на нашей практике.



Пример из нашей практики

В одном из дел нам удалось взыскать с потребителя почти 9 млн рублей неосновательного обогащения⁵⁵. Обратившись с апелляционной жалобой, противная сторона ссылалась в том числе

⁵⁵ Решение Новокуйбышевского городского суда Самарской области от 16.04.2024 по делу № 2-490/2024.

на дело, вошедшее в Обзор. Как итог: мы готовимся к кассационному обжалованию апелляционного постановления, отменившего положительное для нас решение.

Насколько существенным окажется влияние рассмотренных пунктов на судебную практику, покажет время, но уже сейчас становится понятно, что доказывать несоразмерность неустоек станет сложнее.

Глава 7. Как возместить судебные расходы с потребителя-экстремиста

В ГЛАВЕ:

- Что суды признают судебными расходами в спорах с потребителями
- Как взыскать судебные расходы в рамках потребительского спора
- Чем усилить позицию компании, если на стороне потребителя общественная организация

Возмещение судебных расходов проигравшей стороной — нормальная практика гражданского процесса, споры с потребителями не исключение, так как ЗоЗПП не освобождает от обязанности возместить судебные расходы в случае поражения в споре.

Судебные расходы, состоящие из государственной пошлины, а также издержек, связанных с рассмотрением дела (далее — судебные издержки), представляют собой денежные затраты (потери), распределяемые в порядке, предусмотренном главой 7 ГПК.

Принципом распределения судебных расходов выступает возмещение судебных расходов лицу, которое их понесло, за счет лица, не в пользу которого принят итоговый судебный акт по делу. К судебным издержкам относятся расходы, которые понесены лицами, участвующими в деле, включая третьих лиц, заинтересованных лиц в административном деле (ст. 94 ГПК).

Судебные расходы с потребителей-экстремистов можно взыскать на общих основаниях. Придется доказать факт существования судебных расходов в рамках конкретного дела и их связь со спором.

Краеугольный камень в спорах о взыскании судебных расходов в потребительских спорах, в частности издержек на оплату услуг представителя, — вопрос соразмерности таких расходов.

Судебная практика исходит из того, что разумными следует считать такие расходы на оплату услуг представителя, которые при сравнимых обстоятельствах обычно взимаются за аналогичные услуги. На это указывает пункт 13 постановления Пленума Верховного суда РФ от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела» (далее — постановление Пленума Верховного суда РФ № 1).

При этом при определении разумности могут учитываться объем заявленных требований, цена иска, сложность дела, объем оказанных представителем услуг, время, необходимое на подготовку им процессуальных документов, продолжительность рассмотрения дела и другие обстоятельства.

В отношении транспортных расходов действует такой же принцип: транспортные расходы и расходы на проживание представителя стороны возмещаются другой стороной спора исходя из цен, которые обычно устанавливаются за транспортные услуги, а также цен на услуги, связанные с обеспечением проживания, в месте, в котором они фактически оказаны (п. 14 постановления Пленума Верховного суда РФ № 1).

Важным обстоятельством является то, что несоразмерность предъявленных к взысканию расходов должна доказывать сторона, заявляющая о несоразмерности, в том числе представлять доказательства обоснованности позиции, что имелась возможность получить квалифицированную юридическую помощь за меньшую сумму, чем предъявлено к взысканию.

Суд, снижая размер взыскиваемых судебных расходов, должен обосновать мотивы снижения и обстоятельства, из которых суд посчитал заявленный к взысканию размер расходов чрезмерным (определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ от 23.04.2024 № 8-КГ24-2-К2).

Особым образом обстоит дело о взыскании судебных расходов: если на стороне потребителя выступает общественная организация, то в вопросе взыскания судебных расходов могут возникнуть сложности. Согласно пункту 2 статьи 45 ЗоЗПП общественные объединения

потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе в том числе обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

При отказе полностью или частично в иске лицу, обратившемуся в суд в предусмотренных законом случаях с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов истца, ответчику возмещаются за счет средств соответствующего бюджета понесенные им издержки, связанные с рассмотрением дела, полностью или пропорционально той части исковых требований, в удовлетворении которой истцу отказано (ч. 1 ст. 102 ГПК).



Как на практике?

Саратовский областной суд, рассмотрев жалобу по делу № 2-213/2021, указал, что «общественная организация потребителей обратилась в суд в предусмотренном законом случае (п. 1 ст. 45 ЗоЗПП) с иском с заявлением в интересах отдельного потребителя, в связи с чем суммы по оплате расходов по подготовке экспертом ответа на третий вопрос подлежат возложению на Управление Судебного департамента в Саратовской области за счет средств федерального бюджета».

Указанная практика не единична, но есть и другое мнение по рассматриваемому вопросу.



Как на практике?

Из апелляционного определения Московского городского суда от 06.06.2023 по делу № 33-23708/2023 следует, что возмещение судебных издержек за счет средств соответствующего бюджета возможно лишь в тех случаях, когда обязанность лица обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов истца возникает у него в силу закона. С учетом того, что общественная организация обратилась в суд при наличии заявления в указанную организацию, а не установленной законом обязанностью, следовательно, несение соответствующих расходов по возмещению расходов по оплате юридических услуг правомерно возложено на потребителя⁵⁶. При этом

взыскать расходы с формального истца не получится, даже если в его роли выступил государственный орган — Роспотребнадзор⁵⁷.

Рассматривая одну из жалоб, Конституционный суд Российской Федерации указал, что органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане, наделенные законом правом обратиться в суд, не являются субъектами предполагаемого спорного материального правоотношения, становящегося предметом судебной деятельности по конкретному делу (ч. 1 ст. 46 ГПК). В связи с этим на них не распространяется законная сила судебного решения, им ничего не присуждается и ничего не взыскивается, включая судебные расходы⁵⁸.

Учитывая разность в подходах решения вопроса судебных издержек в делах с участием общественных организаций, рекомендуем в просительной части соответствующего заявления указывать требования о взыскании судебных расходов в солидарном порядке, как с самого потребителя, так и с бюджета, что позволит не пропустить срок обращения в суд, в случае если в заявлении к бюджету будет отказано.

В отношении возражений на заявления противной стороны о не разумности расходов, предъявленных к взысканию, рекомендуем в качестве контраргументов представлять расценки на юридические услуги, действующие в регионе рассмотрения спора, а также минимальные ставки гонорара на оказание разовой юридической помощи адвокатами в субъекте своего нахождения. Как правило, стоимость услуг, оказываемых в другом регионе, увеличивается в два раза по сравнению с услугами, оказываемыми в регионе нахождения представителя. Суды поддерживают такой аргумент и зачастую с его помощью удается хотя бы частично взыскать расходы на представителя.

⁵⁶ В апелляционном определении Московского городского суда от 06.04.2023 № 33-17322/2023 аналогичная позиция высказана в вопросе возложения обязанности по оплате судебной экспертизы.

⁵⁷ Апелляционное определение Московского городского суда от 20.12.2023 по делу № 33-51809/2023.

⁵⁸ Определение Конституционного суда РФ от 29.01.2015 № 137-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы Свердловского областного объединения организаций профсоюзов «Федерация профсоюзов адрес»».



Андрей Корельский,
управляющий партнер KIAP

«Важным моментом следует учитывать, что довольно часто обращения потребителей к компании могут носить массовый характер, например, так было по нашумевшим делам так называемых “автоюристов” со страховыми компаниями, или подобные явления часто возникают в сфере авиа- или ж/д перевозок, а также микрофинансового кредитования и потребительского ретейла, когда в отношении компаний в этих секторах экономики массово подаются десятки, а порой и сотни исков одновременно. При этом не всегда это делается в форме нового процессуального института в российском законодательстве — группового иска, а зачастую в классических вариантах — в формате соистцов или идентичных исков, подготовленных одним юристом или обществом по защите прав потребителей, а также, хоть и гораздо реже, — через государственные органы.

В этом случае внутренних ресурсов компании в виде судебных юристов юридических служб на ведение такого объема дел не хватает и приходится нанимать внешних консультантов с успешным опытом ведения подобных споров. В связи с этим перед началом судебного процесса в первом судебном заседании мы информируем истца-потребителя о том, что ответчик нанял юридическую фирму или адвоката с соответствующими почасовыми или фиксированными гонорами за работу и что в случае полного или частичного выигрыша ответчик обязательно пойдет взыскивать с истцов судебные расходы на внешнего представителя, как и остальные процессуальные расходы (экспертные, командировочные, транспортные и т. п.). Иногда это делаем даже на досудебно-претензионной стадии, чтобы в суд потребителю со слабой позицией было идти еще бесперспективнее, а при сильной позиции приглашаем этим самым истца на переговоры.

Худой мир всегда лучше доброй ссоры. Психология, жадность, время на ведение процесса и фактор реального получения денег на этой стадии зачастую мотивируют потребителя не рисковать походом в суд. Довольно часто это здорово отрезвляет горячие сутяжные головы потребителей и их общества, которые любят почти бесплатно нагрузить и так сильно перегруженную судебную систему своими порой сильно неочевидными исками.

А в помощь судье при взыскании судебных расходов по таким делам мы довольно часто, помимо расценок коллег, даем расчеты как почасовых, так и фиксированных гонораров. А именно, из чего эти расходы складываются, и довольно часто даже для самого судьи становится открытием, что там, оказывается, не только зарплата юриста, с которой суд часто делает сравнение своей зарплаты при взыскании судебных расходов, но и более чем 100 бюджетных строк, помимо зарплаты, включая налоги, соцвзносы, аренду офиса, где юрист работает, оплату бумаги и принтеров, на которых пишутся иски и отзывы на них, оплату лицензии на Консультант+, где юрист ищет судебную практику, и еще многое, без чего юрист не может хорошо работать и представлять своего доверителя по таким спорам. Как и судья не может отпирать качественное правосудие. Для этого государство и тратит на это серьезные ресурсы, помимо судейской зарплаты, на всю судебную инфраструктуру. Таким образом, судья сама может узнать, во сколько реально обходится ее рабочий день для федерального бюджета. Это же иногда позволяет сдерживать истцов-потребителей при неоднозначности процессуального действия, затягивающего процесс, когда заставляет их задуматься, делать его или нет, ведь они знают, сколько это будет стоить для них в случае проигрыша, тем более когда компания-ответчик заранее обоснованно проинформировала и предупреждала об этом истца при судье.

Все это, пусть и косвенно, как и увеличение государственных пошлин с 1 октября 2024 года, снижает нагрузку суда от мелких сутяжных и заведомо бесперспективных дел, оставляя бесценное время судей и сторон на действительно важные и сложные дела».

Глава 8. Международный контекст: санкции и их влияние на споры с потребителями

В ГЛАВЕ:

- Какое влияние санкции оказывают на работу производителей, импортеров и продавцов
- Как использовать ссылку на санкции для защиты компании в суде

За последние два года из страны ушли европейские производители, что существенно повлияло на гарантийное и постгарантийное обслуживание автомобилей и прочей иностранной техники, ввезенной или произведенной в РФ. При этом действуют разнообразные санкции и ограничения, установленные иностранными государствами на бизнес и отрасли экономики. Эти санкции можно использовать для судебной защиты производителей, импортеров и продавцов.

Согласно части 1 статьи 416 ГК обязательство прекращается невозможностью исполнения, если она вызвана наступившим после возникновения обязательства обстоятельством, за которое ни одна из сторон не отвечает. Невозможность исполнения является объективной, когда по обстоятельствам, не зависящим от воли или действий должника, у него отсутствует возможность в соответствии с законом или договором исполнить обязательство как лично, так и с привлечением к исполнению третьих лиц (ст. 416 ГК, п. 37 постановления Пленума Верховного суда РФ от 11.06.2020 № 6 «О некоторых вопросах применения положений ГК РФ о прекращении обязательств»).

Освободить сторону от возмещения убытков, уплаты неустоек и других санкций за просрочку исполнения могут только

обстоятельства непреодолимой силы. При этом форс-мажорные обстоятельства не освобождают сторону от возмещения в целом. Должник должен будет исполнить обязательства после того, как форс-мажор пройдет.

На практике должники часто пользуются ссылкой на обстоятельства непреодолимой силы как объяснением неисполнения. И возникает вопрос, что же понимать под такими обстоятельствами.

Верховный суд в постановлении от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений ГК об ответственности за нарушение обязательств» растолковал понятие обстоятельств непреодолимой силы из ГК. Так, пункт 8 постановления разъясняет, что в силу пункта 3 статьи 401 ГК для признания обстоятельства непреодолимой силой необходимо, чтобы оно носило чрезвычайный, не предотвратимый при данных условиях и внешний по отношению к деятельности должника характер.

Согласно пункту 4 статьи 13 ЗоЗПП изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

В потребительских спорах за последние годы участились случаи, когда сторона пытается доказать, что ссылка на санкции как на форс-мажор априори дает им возможность не исполнять обязательство. При этом на практике все не так просто.

Европейским союзом, США и рядом других стран введены экономические санкции против Российской Федерации, которые оказывают существенное влияние на возможность исполнения российскими юридическими лицами целого комплекса взятых на себя обязательств по внутрироссийским сделкам. Иностранные поставщики отказывают в поставке подпадающего под санкции товара.

Действительно, иностранные поставщики отказывают в поставке подпадающего под санкции товара. Однако ожидать, что только лишь ссылки на санкции приведут к освобождению от ответственности, не стоит.

Согласно статье 56 ГПК каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, то есть суду необходимо представить доказательства, что введенные санкции влияют на работу вашей компании, в том числе на исполнение требования конкретного потребителя.



Как на практике?

По иронии судьбы негативную для потребителя практику в этом вопросе начала формировать общественная организация по защите прав потребителей, обратившись с иском к АО «Мерседес-Бенц Рус». Предметом исковых требований стало признание действий ответчика противоправными, obligation прекратить противоправные действия, довести решения суда до потребителей.

В обоснование иска общественная организация указывала, что ответчик, выступая импортером, продавцом и уполномоченной организацией, должен отвечать за действия иностранной компании, заявившей о своем уходе из РФ, которые противоречат законодательству РФ о защите прав потребителей и нарушают права и законные интересы российских потребителей.

Отказывая в иске, помимо ссылок на отсутствие обращений от потребителя к общественной организации с требованием обратиться в суд в его защиту, а также доказательств, что ответчик является изготовителем товара, суд указал, что ответчик не может нести какой-либо ответственности за прекращение импорта ТС, комплектующих и запасных частей, в том числе за приостановление производства в РФ, поскольку это обусловлено введением Европейским союзом четвертого пакета ограничительных мер против РФ, то есть независящими от него обстоятельствами, а также поскольку ответчик является дочерней компанией иностранного юридического лица и подведомствен последнему в своей деятельности⁵⁹.

Апелляционная инстанция, рассматривая жалобу истца, указала, что из-за санкций Европейского союза иностранное юридическое лицо Mercedes-Benz Group, расположенное на территории Германии

⁵⁹ Решение Савеловского районного суда г. Москвы от 02.12.2022 по делу № 02-7845/2022.

(одной из стран ЕС), обязанное соблюдать законодательство Германии и ЕС, не может осуществлять экспорт своей продукции (автомобилей, автомобильных комплектующих и запасных частей) в Российскую Федерацию.

Вопреки доводам жалобы, возобновить импорт в Россию и производство в России автомобилей марки Mercedes-Benz и запчастей к ним невозможно в связи с введением экономических санкций Европейского союза из-за проведения Россией специальной военной операции (СВО). Данные обстоятельства квалифицируются как обстоятельства непреодолимой силы, поскольку носят чрезвычайный и непредотвратимый характер.

Осуществить импорт товара, если экспорт запрещен, не представляется возможным. Если поставки (экспорт) запрещены на основании санкций и изготовитель не поставяет свою продукцию, то импортер (покупатель, дистрибьютер) не может импортировать (купить) данную продукцию.

При этом в ходе апелляционного рассмотрения суд обратил внимание, что проведение специальной военной операции, введение запретов в отношении Российской Федерации и российских компаний являются общеизвестными и не подлежат доказыванию на основании пункта 1 статьи 61 ГПК⁶⁰.



Пример из нашей практики

В одном из судебных дел шла речь о нарушении сроков устранения недостатка в виде постоянных сбоев в электронике транспортного средства. Судебный эксперт сделал вывод, что устранение недостатка возможно только путем обновления программного обеспечения автомобиля.

Мы смогли доказать, что введение экономических санкций в отношении Российской Федерации иностранными государствами состоит в причинно-следственной связи с невозможностью исполнения ответчиком обязательства по осуществлению работ с программным обеспечением автомобиля истца. Невозможность

⁶⁰ Определение Судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 04.10.2023 по делу № 33-38286.2023.

исполнения обязательства о выполнении ремонтных работ вызвана объективными причинами, за которые не отвечает ни одна из сторон обязательства.

Так, пятый санкционный пакет решением Евросоюза от 08.04.2022 предусматривает запрет на экспорт квантовых компьютеров, передовых полупроводников, высокотехнологичной электроники, программного обеспечения, транспортного оборудования.

Учитывая вышеизложенное, суд отказал потребителю в иске, так как невозможность переустановки программного обеспечения автомобиля обусловлена обстоятельствами, не связанными с действиями (бездействием) и не зависящими от ответчика⁶¹.

⁶¹ Решение Свердловского районного суда г. Белгорода от 29.09.2023 по делу № 2-58/2023.

Глава 9. Новые тенденции в судебной практике

В этой главе — обзор нескольких позиций Верховного суда РФ, которые могут оказать существенное влияние на практику по потребительским спорам в 2025 году.

В 2024 году Верховный суд РФ, не изменяя осенним традициям, выпустил новый Обзор судебной практики по потребительским спорам⁶².

Хотя позиции из Обзора еще не вошли в повсеместную практику нижестоящих судов, мы не могли обойти его стороной. Предлагаем остановиться на делах, вошедших в Обзор и способных оказать существенное влияние на практику судов в потребительских спорах. Для себя мы отметили несколько таких дел.

Право потребителя отказаться от некачественного товара и вернуть деньги после передачи товара на ремонт (пункт 5 Обзора). Из преамбулы данного пункта следует, что потребитель вправе отказаться от дальнейшего использования некачественного товара и потребовать возврата уплаченных за него денежных средств даже после передачи товара на ремонт.

В настоящее время суды исходят из того, что право потребителя на безвозмездное устранение недостатков товара или право отказаться от исполнения договора и потребовать возврата стоимости являются альтернативными требованиями, то есть соответствующие способы защиты не могут применяться совместно.

Потребитель вправе выбрать один из вышеперечисленных способов защиты права и не может одновременно ставить вопрос о защите своего нарушенного права путем безвозмездного устранения недостатков товара и отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы. Такой подход

⁶² Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного суда РФ 23.10.2024).

неоднократно подтверждался решениями судов, в том числе в делах с участием наших сотрудников⁶³.

В Обзоре Верховный суд РФ указал, что факты устранения недостатков при предыдущих гарантийных ремонтах и передача автомобиля на новый ремонт сами по себе не лишают потребителя права отказаться от дальнейшего использования некачественного товара и потребовать возврата уплаченных за него денежных средств в случае невозможности пользоваться технически сложным товаром в течение более 30 дней в любом году гарантийного срока вследствие устранения различных недостатков.

Из анализа дела можно предположить, что такое решение Верховного суда РФ обусловлено тем, что к моменту отказа потребителя от договора ответчик не только не исполнил обязательство по ремонту, но даже не приступил к его исполнению. Потребитель отказался от договора на следующий день после передачи автомобиля в ремонт и из ремонта его не забирал. При таких обстоятельствах очевидно, что разумный и добросовестный продавец (производитель), когда потребитель обратился с отказом от договора, учитывая, что право на такой отказ было, должен был удовлетворить его, а не начинать ремонт. В описываемом деле ответчик поступил иначе: он отремонтировал автомобиль и потребовал его забрать, тогда как потребитель уже отказался от товара. Однако даже в нашем дружном коллективе возникли споры при интерпретации сформулированного Верховным судом РФ подхода.

Есть предположение, что нижестоящие суды станут более широко трактовать сформулированный Верховным судом РФ подход, указывая, что потребитель, как более слабая сторона, не обладающая специальными познаниями, передавая автомобиль на ремонт, не знал, какой недостаток в автомобиле, и что при его наличии может отказаться от договора. Будут ли нижестоящие суды применять сформулированный Верховным судом РФ подход точно или станут трактовать его широко — покажет практика.

Особенности расчета убытков в спорах с потребителями, приобретающими товар «с рук» (пункт 7 Обзора). Верховный суд подчеркнул, что потребитель вправе требовать от импортера

⁶³ Определение Краснодарского краевого суда от 23.05.2024 по делу № 2-1469/2023.

(продавца, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) полного возмещения убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, в том числе и в случае приобретения этого товара у другого физического лица. При этом цена, указанная в договоре купли-продажи, заключенном с третьим лицом (изначальным покупателем), в данном случае правового значения не имеет, поскольку формируется по иному принципу и может не отражать реальную стоимость товара.

В отличие от других приведенных пунктов Обзора, пункт 7 уже отражается на споре с участием наших юристов.



Пример из нашей практики

В одном из дел⁶⁴ суд первой инстанции взыскал стоимость автомобиля из договора между физическими лицами, применив ее же для расчета убытков (разницы в цене). Использование для расчета разницы цены с новым автомобилем цены из договора, заключенного между физическими лицами, стало основанием отмены решения в суде кассационной инстанции и направления дела на новое рассмотрение.

При новом рассмотрении суд взыскал в пользу истца уплаченную за товар сумму (согласно договору между физическими лицами), а вот убытки рассчитал в виде разницы между стоимостью нового аналогичного товара (определено дополнительной экспертизой) и ценой автомобиля, установленной в договоре с первоначальным приобретателем (которая, естественно, была выше, чем та, что установлена в договоре между физическими лицами).

Использование в расчетах убытков первоначальной стоимости товара, примененной при реализации транспортного средства дилером, соотносится с позицией Верховного суда РФ о том, что цена, указанная в договоре купли-продажи, заключенном с третьим лицом (изначальным покупателем), в данном случае правового значения не имеет, поскольку формируется по иному принципу и может не отражать реальную стоимость товара, что, на наш взгляд, является и логичным, и справедливым.

⁶⁴ Решение Октябрьского районного суда г. Ставрополя по делу № 2-484/2024.

В то же время вызывает настороженность разъяснение Верховного суда РФ в комментируемом пункте о том, что «Под уплаченной суммой понимается согласованная с продавцом, как это понимается в Законе о защите прав потребителей, цена товара, представляющая собой текущую стоимость товара, определяемая на основе спроса и предложения в каждый конкретный момент на рынке и указанная в заключенном с продавцом договоре купли-продажи».

Тем самым возникает вопрос: вправе ли истец требовать взыскания не в действительности уплаченной им суммы по договору, а суммы, эквивалентной стоимости аналогичного (б/у) автомобиля, когда потребитель приобретал товар с «рук» по заниженной цене? И в этой связи правомерно ли будет назначение судом дополнительной экспертизы о стоимости именно б/у товара на момент его приобретения истцом? Уместно ли предоставлять доказательства о реальной стоимости транспортного средства на момент покупки истцом, если стоимость его покупки согласована сторонами и указана в договоре? На данные вопросы предстоит дать ответ суду уже совсем скоро, описываемое дело проходит третий круг.

По нашему мнению, потребитель не вправе требовать возврата «уплаченной» за товар суммы больше, чем он заплатил в действительности, если в деле отсутствуют относимые и допустимые доказательства того, что истец затратил на приобретение товара сумму большую, чем указано в договоре. Иное приведет к неосновательному обогащению и нарушению принципов добросовестного поведения и баланса интересов сторон. И это не говоря о том, что само по себе занижение цены по договору между физическими лицами с высокой долей вероятности имеет недобросовестную цель, вероятно, связанную с возможностью «ухода» от налоговых обязательств одной из сторон сделки.

Заключение

Нас часто спрашивают: что необходимо сделать, чтобы закон о защите прав потребителей был справедливым? И поэтому, отвечая на данный вопрос, в заключение хотелось бы обратить внимание на четыре вещи, которые помогут «выровнять» ситуацию с перекосом прав в потребительских спорах в пользу потребителей.

1. На законодательном уровне ограничить взыскание неустойки только в пределах заявленной суммы основных требований потребителя (как это сделано в отношении услуг и застройщиков).

2. На законодательном уровне надо ввести правило о том, что перед предъявлением иска о расторжении договора потребитель должен возвратить технически сложный товар продавцу (изготовителю, импортеру). И только после этого суд должен по существу рассматривать спор.

3. Ввести обязательную аккредитацию экспертов-автотехников в Минюсте, так как в большинстве случаев экспертами выступают люди, не имеющие должного опыта в экспертизе по данному виду споров, проработать механизмы их контроля со стороны Минюста.

4. На федеральном уровне ввести доступную всем базу данных лиц, обратившихся с иском по потребительским спорам. Это позволит отслеживать активность отдельных лиц в этой части, а также их мониторинг с целью установления рецидива и злоупотреблений.

Присоединяйтесь к обсуждению
и читайте больше на ресурсах
юридической компании
«Центральный округ»



Благодарность

Выражаем благодарность за участие в подготовке материалов коллегам из консалтинга и бизнеса — ваш опыт обогатил и украсил эту книгу:

Антону Грошеву, старшему юристу ООО «АГР» (ранее Volkswagen Group Rus);

Юлии Караваевой, руководителю юридического отдела группы компаний Redmond;

Григорию Таушканову, директору по правовым вопросам и риск-менеджменту ГК «Бизнес Кар»;

Любови Нестеровой, руководителю правового управления ГК «Ринг Авто»;

Алексею Шорину, руководителю юридической службы, Торговая Сеть ТЕХНОНИКОЛЬ;

Диане Галеевой, руководителю юридической службы ГК «ФомЛайн»;

Яне Шестаковой, директору Департамента по корпоративным и правовым вопросам, Розничная сеть МТС, АО «РТК»;

Андрею Корельскому, управляющему партнеру КИАР;

Денису Саушкину, адвокату, старшему партнеру Адвокатского бюро ZKS;

Светлане Киньшиной, руководителю юридического департамента СК «Выбор»;

Марату Акбаеву, ведущему юрисконсульту юридического департамента ООО «Моторинвест»;

Илье Жарикову, юристу отдела правового обеспечения ООО «ФАВ Восточная Европа»;

Александру Казмируку, юрисконсульту ГК «Корс Групп»;

Игорю Козлитину, советнику по правовым вопросам, Группа компаний «Тринити Моторс»;

Илье Щеглову, судебному юристу event-платформы Ticketscloud, ранее главному юрисконсульту по хозяйственным спорам ООО «Сеть Связной»

Книга рассказывает об инструментах защиты в спорах с потребителями на основании пятилетнего опыта авторов в представлении интересов российских и иностранных производителей и продавцов технически сложных товаров. Авторы делятся успешными кейсами борьбы со злоупотреблениями потребителей в условиях, когда Закон о защите прав потребителей защищает только «слабую» сторону отношений. Своими методиками выстраивания судебно-претензионной работы поделились эксперты из внутренних юридических служб производителей, импортеров и продавцов.



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ
ОКРУГ



Юрист компании
Практический журнал для юриста