

ИНФОРМАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ

Право потребителя на расторжение договора

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части выполненной работы (оказанной услуги) до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены работы (услуги).

Статья 32 ФЗ «О защите прав потребителей» предоставляет потребителю право на отказ от исполнения договора с исполнителем в одностороннем порядке независимо от поведения исполнителя. Потребитель имеет право расторгнуть договор с исполнителем в случае нарушения последним сроков выполнения работ (оказания услуг), к которым относятся сроки начала и окончания работ, а также промежуточные сроки (в этом случае исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу или оказанную услугу (п. 1 и 4 ст. 28 Закона).

Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора (п. 1 ст. 29 Закона).

Специфика данной статьи заключается в том, что потребитель может отказаться от услуг исполнителя и расторгнуть договор в любое время в процессе исполнения договора. Это может быть как на начальной стадии, так и при приемке какого-либо результата работ. Но если исполнитель вел себя добросовестно и никаких нарушений с его стороны не замечено, а потребитель расторгает договор по собственным причинам, Закон защищает исполнителя, возлагая на потребителя соответствующие требования. В частности, потребитель обязан уплатить исполнителю фактически понесенные им расходы до получения извещения о расторжении указанного договора. Убытки потребитель не возмещает, т. к. Законом это не предусмотрено.

Аналогичные последствия предусматриваются Гражданским кодексом в п. 2 ст. 731, которая посвящена отказу заказчика от исполнения договора бытового подряда. Заказчик может в любое время расторгнуть договор о выполнении работы, возместив подрядчику расходы. Но размер их ограничен: возмещаются только часть установленной договором цены, соответствующая объему выполненной подрядчиком работы до уведомления об отказе, и расходы, произведенные подрядчиком до этого момента для исполнения договора, если они не входят в цену указанного объема работы (например, расходы на приобретение материалов, инструментов и т. д.). В договоре подряда расходы на материалы, подготовку проекта и т. п. не зависят от оплаты самой работы и позволяют определять их отдельно, в отличие от расходов за услуги, которые входят в цену услуги. В отличие от общего правила ст. 717 ГК заказчик в договоре бытового подряда не обязан возмещать подрядчику убытки, причиненные расторжением договора о выполнении

работы, в пределах разницы между частью цены, выплаченной за выполненную до получения извещения о расторжении договора работу, и ценой всей выполняемой работы. Заказчик имеет право расторгнуть договор только в случае, если работа не завершена. Если же работа окончена, заказчик обязан ее принять и оплатить, даже если он потерял к ней интерес. Это ограничение ответственности заказчика за односторонний отказ от договора является императивным. Условия договора, лишаящие заказчика права в любое время до окончания работы отказаться от исполнения договора, ничтожны. Глава 29 Гражданского кодекса РФ посвящена общим положениям об изменении и расторжении договора. Следовательно, положения данной главы могут быть применены к любому договору. Пункт 4 ст. 453 ГК гласит, что стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон. Поэтому часть работы, выполненная подрядчиком до уведомления об отказе, остается у заказчика. Потребитель вправе расторгнуть и договор об оказании услуг. В ГК этой норме посвящена ст. 782, которая регулирует односторонний отказ от исполнения договора о возмездном оказании услуг. Однако в отличие от последствий отказа от работы отказ от услуг предусматривает лишь единственное условие – оплату исполнителю фактически понесенных расходов, т. е. только реального ущерба. Несмотря на то, что в статье не говорится о времени, в течение которого стороны могут отказаться от исполнения договора, представляется, что отказ возможен в любое время, как до начала оказания услуги (например, отказ от предварительно заказанного номера в гостинице, международного или междугородного телефонного разговора и т. д.), так и в любое время ее оказания до завершения (например, выезд из санатория до наступления срока, на который была приобретена путевка, прекращение междугородного телефонного разговора раньше времени, которое было определено при заказе в качестве продолжительности разговора). Если заказчик расторгает договор до начала оказания услуги, он обязан возместить исполнителю расходы, понесенные в целях исполнения договора до момента отказа; в случае отказа в процессе выполнения договора возмещаются расходы, которые исполнитель понес до этого момента в целях исполнения той части договора, от которой заказчик отказался. Заказчик после отказа от услуг исполнителя все же может принять ту часть услуги, которая была выполнена – тогда он обязан оплатить ее по правилам ст. 731 ГК РФ (она рассматривалась выше). Право на односторонний отказ от исполнения договора означает, что стороны несут ограниченную ответственность за неисполнение обязательства возмездного оказания услуг. Таким образом, можно сделать вывод, что договор о выполнении работы (оказании услуги) считается расторгнутым с момента выполнения потребителем установленных условий, т. е. возмещения цены и расходов исполнителя, вызванных таким расторжением.