

# Памятка потребителю

## НЕСПРАВЕДЛИВЫЕ УСЛОВИЯ В ДОГОВОРАХ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ: ПОНЯТИЕ, ВИДЫ, СПОСОБЫ СУДЕБНОЙ ЗАЩИТЫ

Развитие розничной торговли и сферы обслуживания, равно как и повышение уровня правовой культуры россиян, стало причиной многочисленных судебных споров о защите прав потребителей. Сегодня это едва ли не самая распространенная категория дел, рассматриваемых мировыми судьями и судами общей юрисдикции. Активно формируется и арбитражная практика по спорам, связанным с привлечением хозяйствующих субъектов к административной ответственности за нарушение прав потребителей, ущемление их законных интересов.

Законодательство закрепляет для потребителя систему гарантий, в частности: право на информацию об изготовителе (продавце, исполнителе) и о товарах (ст. 8 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" <1>); право на безопасность товара (ст. 9); недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя (п. 1 ст. 16); запрет навязывания потребителю дополнительных работ и услуг (п. 3 ст. 16).

-----  
<1> Далее - Закон о защите прав потребителей.

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель) несет гражданско-правовую, административную и даже уголовную ответственность (ст. 43 Закона о защите прав потребителей).

Особенности гражданско-правовой ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) за нарушение прав потребителя неоднократно исследовались в научной литературе. С точки зрения основания наступления ответственность продавца (исполнителя) может быть как договорной (возмещение потребителю расходов на устранение недостатков товара, снижение цены товара и пр.), так и внедоговорной (возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара). По своему объему ответственность продавца (исполнителя) является повышенной: убытки подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки, установленной законом или договором (п. 2 ст. 13 Закона).

Относительно неисследованной остается проблема включения в договор условий, ущемляющих законные права потребителя. Подобное злоупотребление со стороны продавца (исполнителя, изготовителя) образует состав не только гражданского, но и административного правонарушения и влечет наложение штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей, на юридических лиц от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей (ч. 2 ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях <2>). Органом, уполномоченным рассматривать такие дела, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) <3> и ее территориальные органы (ст. 23.48 КоАП РФ).

-----  
<2> Далее - КоАП РФ.

<3> Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека утверждено Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 322 (в ред. от 14 декабря 2006 г.) // СЗ РФ. 2004. N 28. Ст. 2899.

Включение в договор условий, ущемляющих законные права потребителя, является частью более широкой проблемы злоупотребления свободой договора в форме навязывания контрагенту несправедливых условий договора (unfair terms). <4>.

<4> Подробнее см.: Кратенко М.В. Оспаривание невыгодных условий договора // Арбитражная практика. 2006. N 10. С. 6 и сл.

Специфика несправедливых условий договора заключается в том, что они не противоречат закону в явной форме (по крайней мере, императивным нормам), но в конкретной ситуации могут лишать одного из контрагентов прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключать или ограничивать ответственность другой стороны за нарушение обязательств и т.п.

Несправедливые условия договора хорошо известны зарубежному законодателю. Обширная судебная практика западноевропейских стран по спорам между кредитными, страховыми организациями и потребителями их услуг послужила основой для принятия специальных законов, ограничивающих использование несправедливых оговорок в договорах на стандартных условиях: Закон об общих условиях сделок Германии 1976 г. <5>, Акт о несправедливых договорных условиях Великобритании 1977 г. <6> и др.

<5> См.: Германское право. Ч. 3 / Науч. ред. Р.И. Каримуллин. М., 1999. С. 32 и сл.

<6> Unfair Contract Terms Act 1977. Available on: <http://www.john.antell.name/UCTA1977.htm>.

В 1993 г. Совет Европы утвердил Директиву 93/13/ЕЕС "О несправедливых условиях в договорах с потребителями" <7>, в соответствии с которой несправедливым является такое условие, которое вносит значительный дисбаланс в права и обязанности сторон по договору в ущерб потребителю. Несправедливым может быть признано лишь то условие, которое не было предметом специального согласования с потребителем (п. 1 ст. 3). То обстоятельство, что отдельные условия договора или их некоторые аспекты были индивидуально согласованы, не исключает применение Директивы к оставшейся части договора.

<7> Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumers contracts. Available on: [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/unfa\\_cont\\_term/ust01\\_en/pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/unfa_cont_term/ust01_en/pdf).

Директива содержит примерный (не исчерпывающий) перечень условий, которые могут рассматриваться как несправедливые:

наделяющие продавца (исполнителя) правом расторгать договор по произвольному основанию, без какой-либо уважительной причины, если аналогичная возможность не предоставлена потребителю;

предоставляющие продавцу право в одностороннем порядке изменять условия договора без какой-либо действительной (уважительной) причины, четко определенной в договоре, в частности потребительские характеристики товара (работы, услуги);

исключающие или ограничивающие право потребителя воспользоваться юридическими средствами защиты, законными процедурами, в частности: обязывающее потребителя разрешать споры с продавцом исключительно путем арбитража, ограничивающее потребителя в представлении тех или иных доказательств, перелагающее на потребителя некоторые обязанности по доказыванию (если соответствующим законом бремя их доказывания возложено на продавца) и пр.

В немецком Законе об общих условиях сделок отчасти повторяются несправедливые оговорки из приложения к Директиве 93/13/ЕЕС. Кроме того, содержатся дополнительные

оговорки: допускающие возможность оценки, т.е. оспоримые (§ 10), и не допускающие возможности оценки, т.е. ничтожные (§ 11). К числу последних отнесены:

условие о праве пользователя (лица, использующего стандартную форму договора) требовать возмещения убытков или расходов в заранее определенном размере, если другая сторона (присоединившаяся) лишается возможности доказывать, что убытки или расходы отсутствуют или существенно ниже твердой суммы;

условие об исключении или ограничении ответственности пользователя за нарушение договора по грубой неосторожности;

условие, ограничивающее гарантийные требования к пользователю только правом на устранение недостатков или замену (исключаются требования об уменьшении цены, расторжении договора) и пр. <8>.

-----  
<8> После реформы обязательственного права Германии положения Закона об общих условиях сделок включены в Германское гражданское уложение. См.: Гражданское уложение Германии / Пер. с нем.; Науч. ред. А.Л. Маковский (и др.). М., 2004. С. 62 и сл.

### Классификация несправедливых условий договора

Несправедливые условия договора (оговорки) могут быть классифицированы по различным основаниям. Например, можно выделить оговорки, имеющие материально-правовое и процессуальное значение. Если первые ущемляют конкретные субъективные права потребителя (на получение товара надлежащего качества, на досрочное расторжение договора и пр.) либо возлагают на потребителя экономически не оправданные обязанности (не связанные с предметом договора и пр.), то вторые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав (в том числе их выборе), в представлении тех или иных доказательств либо возлагают на потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств. Несправедливые условия процессуального характера могут затруднять обращение потребителя за судебной защитой вследствие установления обязательного досудебного (претензионного) порядка разрешения споров по договору или изменения территориальной подсудности для рассмотрения споров.

Несправедливые оговорки материально-правового характера, в свою очередь, могут быть разделены на следующие подгруппы:

наделяющие продавца (исполнителя) правами на односторонние действия, связанные с исполнением обязательств по договору: правом на односторонний отказ от договора без уважительных причин, правом на изменение потребительских свойств товара (работы, услуги), правом на изменение цены по договору;

ограничивающие ответственность продавца (исполнителя) за нарушение обязательств по договору, например только случаями умышленного нарушения обязательств, возмещением потребителю лишь реального ущерба или выплатой исключительной неустойки;

возлагающие на потребителя дополнительные обременения, не связанные с предметом договора, вследствие одновременного заключения договора о техническом обслуживании приобретенного товара, договора об установке программного обеспечения на приобретенный товар и т.п.;

ограничивающие потребителя в реализации законных прав и гарантий: включение в договор купли-продажи условий, ограничивающих возможность обмена товара надлежащего качества; установление в договоре возмездного оказания услуг санкций за досрочное расторжение договора или срока предупреждения исполнителя о расторжении договора <9>.

<9> Подробнее см.: Кратенко М.В. Односторонний отказ заказчика услуг от исполнения договора // Арбитражная практика. 2006. N 7. С. 26 и сл.

Квалификация условий договора в качестве несправедливых - процесс достаточно сложный, предполагающий выявление и оценку обычной деловой практики, сложившейся по тому или иному вопросу. Невыгодное и обременительное на первый взгляд условие суд может признать вполне приемлемым, если им обеспечиваются определенные хозяйственные или деловые цели.

Например, общество обратилось в Арбитражный суд Алтайского края с иском к ОАО "А" об урегулировании разногласий, возникших при заключении договора на подачу и потребление электрической энергии. Истец попросил принять некоторые пункты в своей редакции, а некоторые исключить из текста договора.

Решением суда первой инстанции отдельные пункты договора энергоснабжения приняты в редакции истца, из договора исключены некоторые пункты. Апелляционная инстанция оставила решение без изменения.

Рассмотрев кассационную жалобу ОАО "А", ФАС Западно-Сибирского округа изменил решение суда первой инстанции и постановление апелляционной инстанции.

В ходе судебного разбирательства ответчик настаивал на включении в договор условия об ответственности абонента в виде оплаты 50% стоимости недопотребленной энергии в случае невыполнения месячных величин потребления. Указанный пункт подлежал включению в договор в редакции ОАО "А". Отказывая в этом акционерному обществу, суд первой инстанции сослался на противоречие данного пункта договора ст. 544 ГК РФ, регулирующей условия и порядок оплаты энергии.

Ссылка суда на указанную норму права неправомерна, поскольку в данном случае речь идет не об оплате энергии, а об установлении ответственности за один из видов нарушения обязательства со стороны абонента. Указанное условие правомерно включено в договор энергоснабжения в связи с тем, что при нарушениях потребителями условия договора энергоснабжения о количестве покупаемой энергии ОАО "А" несет существенные убытки, а в некоторых случаях возможны аварийные ситуации. Введение санкций за недобор энергии стимулирует потребителя указывать реальные объемы энергопотребления при заключении договора энергоснабжения. Принимая во внимание интересы сторон, указанный пункт договора принят в редакции ответчика <10>.

<10> Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 28 августа 2003 г. по делу N Ф04/4090-895/А03-2003.

Учитывая эту особенность несправедливых условий (их неочевидный характер), Роспотребнадзор регулярно разрабатывает рекомендации по вопросам защиты прав потребителей при заключении некоторых видов договоров, в частности договоров об оказании туристских услуг, <11> платных образовательных услуг <12> и платных медицинских услуг <13>, договора об участии в долевом строительстве многоквартирных жилых домов <14>, договора о предоставлении жилищно-коммунальных услуг <15> и др.

<11> См.: письмо Роспотребнадзора от 31 августа 2007 г. N 0100/8935-07-32 "Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания" // СПС "КонсультантПлюс".

<12> Решение Министерства по антимонопольной политике РФ от 24 ноября 1999 г. "О соблюдении законодательства о защите прав потребителей при оказании платных образовательных услуг" // Бюллетень Минобразования РФ. 2000. N 4.

<13> Письмо Роспотребнадзора от 18 апреля 2007 г. N 0100/3996-07-32 "О проведении мероприятий по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в сфере предоставления платных медицинских услуг гражданам" // СПС "КонсультантПлюс".

<14> Приказ Роспотребнадзора от 3 августа 2006 г. N 228 "О мерах, направленных на повышение эффективности работы, связанной с защитой прав потребителей в сфере долевого строительства жилья" // Российская газета. N 201. 2006.

<15> Методические рекомендации по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, утвержденные руководителем Роспотребнадзора 28 декабря 2004 г. // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ. 2005. N 6 (ч. II).

Так, в договорах об оказании платных образовательных услуг получили широкое распространение следующие виды несправедливых условий: о праве образовательного учреждения расторгать договор в случаях неоплаты или просрочки оплаты образовательных услуг; об ограничении права потребителя на отказ от исполнения договора в любое время и без обоснования причин (противоречит п. 1 ст. 782 ГК РФ); о невозврате сумм, уплаченных за образовательные услуги при досрочном расторжении договора потребителем; о внесении отдельной платы за передачу экзаменов, контрольных работ и зачетов; об установлении исключительной подсудности споров по месту нахождения образовательного учреждения и т.д.