**Когда Закон «О защите прав потребителей» нас не защищает**

Закон РФ «О защите прав потребителей»  действует в нашей стране уже более 20 лет. Участниками правоотношений в области его применения все мы являемся постоянно, покупая или продавая товары,  заказывая или выполняя какие-либо работы.  Однако не всегда можно защитить свои права, применив этот закон. Попробуем разобраться в этом на конкретных примерах.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.

В этих отношениях потребитель – это обязательно физическое лицо (гражданин), который  планирует приобрести или заказать товары (работы, услуги), уже приобретает или уже использует приобретенные ранее товары (работы, услуги).  При этом Закон четко установил, что потребителем будет считаться только тот гражданин, который приобретает и использует товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Другая сторона этих отношений – организация независимо от ее организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые могут выступать в роли продавца,  изготовителя, исполнителя,  уполномоченной организации, импортера.

Итак, для того, что применить к правоотношениям сторон Закон «О защите прав потребителей» необходимо наличие следующих признаков:

- одной стороной отношений должен быть гражданин, второй стороной -   организация (индивидуальный предприниматель);
- гражданин, выступая в роли потребителя, должен приобретать товары (заказывать работы и услуги) исключительно для   личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- взаимоотношения сторон должны строиться на возмездной основе (по договору купли-продажи, подряда, оказания услуг).

Отсутствие хотя бы одного из перечисленных признаков приводит к невозможности использовать положения Закона РФ «О защите прав потребителей» при урегулировании споров, возникших между сторонами.  Приведем примеры тех отношениях, к которым законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей, не применяется.

Сделка,  заключенная между двумя гражданами

Гражданка Иванова приобрела автомобиль у гражданина Петрова. В последствие в автомобиле было выявлено множество существенных недостатков. Гражданка Иванова обратилась к Петрову с претензией, в которой, руководствуясь положениями Закона РФ «О защите прав потребителя» требовала  вернуть оплаченные за автомобиль денежные средства, и предупреждала о том, что намерена обратиться в суд с иском о взыскании стоимости автомобиля, причиненного морального вред, неустойки и штрафа за не удовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

Правомерны ли требования гражданки Ивановой? Нет,  неправомерны, т.к. граждане вступили между собой в договорные отношения с целью удовлетворения личных нужд. Законодательство о защите прав потребителей при разрешении подобных споров не применяется.

Часто подобную ошибку совершают граждане, привлекая к ремонтным работам в квартире сотрудников управляющей организации. Слесарь (или два слесаря) меняют полотенцесушитель или батарею и получают от жильца деньги за работу. Обратите внимание – вы платите деньги лично физическому лицу – гражданину, но при этом не оформляете какие-либо отношения с организацией, в которой он работает. Но что делать, если что-то пойдет не так -  не будет греть, протечет  на несколько этажей вниз, причинив убытки соседям? Будет ли в этом случае управляющая компания нести ответственность за некачественную работу, выполненную слесарем?   К сожалению,  не будет, потому что вы фактически поручили, а потом  и оплатили  работу, выполненную  не организацией, а гражданином. Поэтому законодательство о защите прав потребителей применить в этом случае невозможно. Причиненные убытки придется компенсировать самостоятельно, пытаясь одновременно в суде доказать вину слесаря и взыскать с него ущерб. Но сделать это будет затруднительно. Вывод: не ленитесь оформлять все официально, получая от организации документы, подтверждающие, какие работы были выполнены, и документы об их оплате.

Однако,    возможность применения  законодательства о защите прав потребителей  к сделками, заключенным между двумя физическими лицами (гражданами) существует.

Верховный Суд РФ в [Постановлении Пленума от 28 июня 2012 г. № 17](https://potrebitel-russia.ru/?id=768) “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” отметил, что гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, установленных статьей 23 ГК РФ, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем.  Верховный Суд  РФ подчеркнул, что  такие сделки регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей». Не лишне заметить, что потребитель, пытаясь получить в этом случае защиту в суде, будет обязан предоставить суду доказательства того, что гражданин действительно систематически занимается предпринимательской деятельностью.

Сделка,  совершенная между гражданином и организацией с целью удовлетворения потребностей организации

Гражданин П. по поручению и за счет средств организации «Н», приобрел в магазине  принтер.  В дальнейшем, принтер использовался в офисе компании.  Спустя некоторое время принтер вышел из строя и организация «Н» направила магазину письменную претензию, в которой требовала замены неисправного товара со ссылкой на Закон РФ «О защите прав потребителей».  Магазин в удовлетворении претензии отказал, мотивировав тем, что покупка принтера   была осуществлена гражданином П.   отнюдь не для личных бытовых целей, а для удовлетворения потребностей организации «Н». Районный суд, в который обратился покупатель, отказал в удовлетворении иска. Суд  в своем решении отметил, что Законом РФ «О защите прав потребителей» регулируются только отношения, возникшие исключительно для   личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Сделка,  совершенная гражданином не с целью удовлетворения  личных бытовых целей

Гражданин  Я. приобрел  у официального дилера автомобиль - фургон Fiat Ducato,   предназначенный для грузопассажирских перевозок.  В течение гарантийного срока двигатель  автомобиля вышел из строя.  Дилер обвинил владельца в нарушении прав эксплуатации.  Истец обратился в суд с иском о защите прав потребителя.  В ходе рассмотрения иска, истец пояснил суду, что использует фургон для поездок на дачу, для перевозки грузов для личных целей. Но у суда возникли сомнения -  как выяснилось не беспочвенные.  Налоговые органы сообщили суду,  что истец зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя в сфере грузовых перевозок. Получив доказательства того, что   истец не является потребителем, т.к. использует приобретенный автомобиль не для личных бытовых целей,  в удовлетворении требований,  заявленных истцом в иске, суд отказал.

|  |
| --- |
|  ЕЩЕ ПО ТЕМЕ: [А был ли потребитель?](http://azpp.ru/new-issue/a-byl-li-potrebitel/) |

Сделка, заключенная между двумя организациями

Фирма «С»  заключила с фирмой «А» договор на выполнение работ по ремонту офиса. Работы были выполнены  некачественно и фирма «С», руководствуясь законодательством о защите прав потребителей,  направила фирме «А» досудебную претензию, которая была отклонена на вполне законных основаниях – применять положения упомянутого Закона к взаимоотношениям, сторонами которого являются две организации, нельзя.

Отношения сторон, основанные на безвозмездных гражданско-правовых договорах

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие из возмездных договоров, поэтому если между сторонами заключен безвозмездный гражданско-правовой договор, то данным законодательством они не регулируются. Примером таких отношений может служить договор безвозмездного хранения верхней одежды в гардеробе организации.

Однако часто бывает, что в договоре не указана его цена, хотя по своей сути договор является возмездным. Пленум Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 определил, что законодательство о защите прав потребителей на подобные  отношения распространяется. Поясним это на примере.

Истец обратился в суд с требованиями к агентству недвижимости о возмещении материального ущерба, причиненного при заключении незаконной сделки, взыскании пени и компенсации морального вреда. Суд первой инстанции пришел к выводу, что поскольку договор об оказании услуг, заключенный между истцом и ответчиком, не содержал указания о стоимости услуг, то услуги агентства недвижимости по приобретению квартиры осуществлялись на безвозмездной основе, в связи с чем положения законодательства о защите прав потребителей к данным правоотношениям применяться не могут. С указанными выводами согласилась судебная коллегия по гражданским делам областного суда.

В судебном заседании Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда РФ было установлено, что между сторонами был заключен договор об оказании услуг, предметом которого являлось оказание агентством недвижимости комплекса услуг по продаже двухкомнатной квартиры и приобретение в собственность истца однокомнатной квартиры. Цена договора сторонами определена не была. Между тем суд отметил, что отсутствие в договоре указания на стоимость оказываемых услуг не свидетельствует о недействительности данного договора, а лишь порождает у исполнителя право требовать от заказчика оплаты своих услуг на основании пункта 3 статьи 424 ГК РФ, в соответствии с которым в случаях, когда в возмездном договоре цена не предусмотрена и не может быть определена исходя из условий договора, исполнение договора должно быть оплачено по цене, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары, работы или услуги. Суд указал, что согласно пункту 1 статьи 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).   Состоявшиеся ранее по делу судебные постановления по делу были отменены.

Таким образом,  на отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями посреднических услуг (в том числе и не содержащие условия о стоимости таких услуг) на рынке сделок с недвижимостью распространяется действие Закона о защите прав потребителей.  К таким услугам можно отнести риэлтерские услуги, заключающиеся, в частности, в подборе вариантов объектов недвижимости для их последующей купли-продажи, аренды гражданами для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, помощи в заключении указанными гражданами сделок по купле-продаже и иных сделок в отношении объектов недвижимости, организации продажи объектов недвижимости по поручению данных граждан.

Отношения по гражданско-правовым договорам, не связанным с приобретением товаров  (выполнением работ, оказанием услуг)

К таким отношениям, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг, и законодательство о защите прав потребителей их не регулирует. Предметом договора государственного займа являются деньги, которые одна сторона (заимодавец) передает в собственность другой стороне (заемщику). В соответствии со статьей 817 ГК РФ по договору государственного займа заемщиком выступает государство. Приобретая облигации или иные государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству заем в виде денежных средств. Гражданину при этом не оказывается услуга, и, соответственно, нельзя  применять  Закон РФ "О защите прав потребителей".

Отметим, что Верховный Суд РФ в Постановлении Пленума от 28 июня 2012 г. № 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” защитил права и законные интересы граждан, имеющих право на государственную социальную помощь и использующих в ходе ее реализации товары или услуги, получая их безвозмездно. Верховный Суд РФ указал, что граждане в подобных случаях  вправе  предъявлять требования  к изготовителю (продавцу) этих товаров, исполнителю услуг, в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей.

Отношения граждан с некоммерческими организациями, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях

Некоммерческими организациями могут являться общественные объединения, жилищно-строительные, дачно-строительные кооперативы, товарищества и т.д. К спорам, связанным с членством граждан в таких организациях нельзя применить законодательство по защите потребителей. Но часто эти организации, в соответствии со  своими уставами,  оказывают  гражданам (в том числе членам этих организаций) платные услуги. Например,  граждане получают в обществах по защите прав потребителей платную юридическую помощь, товарищества собственников жилья обеспечивают оказание гражданам платных коммунальных услуг.  Такие отношения регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей».

Отношения по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами

Адвокатской деятельностью является квалифицированная юридическая помощь, оказываемая на профессиональной основе лицами, получившими статус адвоката. Помощь оказывается физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, а также для обеспечения доступа к правосудию. Адвокатская деятельность не является предпринимательской, поэтому Закон «О защите прав потребителей» к ней не применим.

Правила поведения адвоката при осуществлении адвокатской деятельности, основания и порядок привлечения адвоката к ответственности установлены Кодексом профессиональной этики адвоката.

Но если, гражданин заключает гражданско-правовой договор на оказание юридической помощи (включая консультирование, подготовку документов правового характера и т.п.) не с адвокатом, а  с организацией,  то ограничений по применению законодательства по защите прав потребителей в этом случае не существует.

Отношения по совершению нотариусом нотариальных действий

В соответствии со статьей 1 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате,  нотариат обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренными законодательными актами нотариальных действий от имени Российской Федерации. Указанная деятельность не является услугой в гражданско-правовом смысле, следовательно, законодательство о защите прав потребителей не применимо. Отказ в совершении нотариального действия или неправильное совершение нотариального действия обжалуются в судебном порядке.

Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультации, печатные работы и др.). Положения законодательства по защите прав потребителей применяются к возникшим при этом правоотношениям в полной мере.

Отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия

В соответствии с Конституцией Российской Федерации суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме. Законодательство, регулирующее права потребителей,  в таких отношениях не может быть применено.

Отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных полномочий

Примером таких отношений является обращение гражданина в паспортно-визовую службу для  оформления  паспорта, визы и т.п.  Закон РФ «О защите прав потребителей» эти взаимоотношения не регулирует.

Отношения по гражданско-правовым сделкам с ценными бумагами

Согласно преамбуле Закона о защите прав потребителей данный закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). Потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Аналогичное разъяснение содержится в пункте 1 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

Таким образом, обязательным условием признания гражданина потребителем является приобретение таким гражданином товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

То, что истец является физическим лицом и не имеет статуса индивидуального предпринимателя, само по себе не означает безусловно, что заключенные сделки направлены на удовлетворение личных бытовых нужд.

Статьей 1 Закона о рынке ценных бумаг установлено, что этим законом регулируются отношения, возникающие при эмиссии и обращении эмиссионных ценных бумаг независимо от типа эмитента, при обращении иных ценных бумаг в случаях, предусмотренных федеральными законами, а также особенности создания и деятельности профессиональных участников рынка ценных бумаг.

В силу пункта 1 статьи 3 Закона о рынке ценных бумаг брокерской деятельностью признается деятельность по совершению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, по поручению клиента от имени и за счет клиента или от своего имени и за счет клиента на основании возмездных договоров с клиентом.

Гражданин, заключая с Банком договор брокерского обслуживания в целях приобретения в его интересах и за его счет кредитных нот, уведомляется о рисках, связанных с операциями на рынке ценных бумаг.

В виду рискового характера деятельности по совершению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, такая деятельность не признается судами деятельностью, направленной на удовлетворение личных (бытовых) нужд.

Подробности см.  [в Определении СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 19 декабря 2017 г. N 18-КГ17-249](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71753982/#ixzz58D1diFAV)

Участие граждан в конкурсах, играх, пари и т.д. с объявленным призом или выигрышем

К сожалению, различные несанкционированные в установленном законом порядке  «игры» и  «соревнования»,  получили довольно широко распространение.

Они базируются на азарте граждан, принимающих в них участие с целью получения выигрыша (приза). Возникающие в связи с этим отношения, имеющие вполне определенное самостоятельное правовое регулирование в рамках гражданского законодательства (главы 56, 58 ГК РФ), нормами законодательства о защите прав потребителей не регулируются.

НЕМНОГО О ДОГОВОРАХ СТРАХОВАНИЯ

Особо следует остановиться на вопросе, связанном с договорами  добровольного страхования имущества граждан (включая договоры ОСАГО и КАСКО, хорошо знакомые всем автовладельцам).  Судебная практика, в том числе позиция Верховного суда РФ,  по этому вопросу неоднократно менялась, то признавая такие отношения  потребительскими, то исключая их из сферы действия Закона РФ «О защите прав потребителей».

В июне 2012 года Верховный суд разъяснил, что отношения, вытекающие из договоров страхования имущества граждан, должны урегулироваться главой 48 "Страхование" ГК РФ, Законом РФ  "Об организации страхового дела в Российской Федерации", а также Законом РФ «О защите прав потребителей», который применяется в части тех прав, которые не урегулированы специальными законами, а именно:

- право граждан на предоставление информации (статьи 8-12 Закона);
- ответственность за нарушение прав потребителей (статья 13 Закона);
- возмещение вреда (статья 14 Закона);
- компенсация морального вреда (статья 15 Закона);
- альтернативная подсудность (пункт 2 статьи 17 Закона);
- щтраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (статья 13 Закона);
- освобождение от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17 Закона) в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 333.36 Налогового кодекса РФ при подаче иска в суд.

Эта точка зрения  закреплена документально в [Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17](https://potrebitel-russia.ru/?id=768) “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей”, а также в Обзоре по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан, утвержденном Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 30 января 2013 г.

|  |
| --- |
| Автор: Ирина Соколова©, руководитель аналитического управления Объединения потребителей России[Опубликовано в журнале "ЮРИСТ спешит на помощь", № 3, март 2013, Библиотечка "Российской газеты"](http://www.rg.ru/biblio/) |