



ИНИЦИАТИВА

по совершенствованию законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность

Автор(ы) инициативы:

Национальный Межотраслевой Союз Предпринимателей.

НКО Отраслевой Союз Предприятий и Специалистов Химической Чистки и Прачечных.

Дата представления: 10.12.2024

1. Наименование – краткая суть инициативы

Устранение предпосылок для злоупотребления правом и умышленного обогащения за счет предпринимателей со стороны потребителей услуг («потребительский экстремизм»).

2. Сфера регулирования или правоприменения инициативы.

Сфера обслуживания и предоставления услуг населению.

3. Действующее регулирование

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» (далее также Закон «О защите прав потребителей»), Закон РФ № 2300-1, ЗЗПП).

4. Проблемы бизнеса, связанные с действующим регулированием, на решение которых направлена инициатива

Суть проблемы в том, что действующее регулирование прав потребителей дает возможность потребителю использовать действующее регулирование в целях умышленного обогащения за счет предпринимателей прежде всего при оказании услуги, предполагающей выполнение работы из материала (с вещью) потребителя.

При этом Закон РФ № 2300-1 устанавливает для потребителей целый комплекс различных преференций: презумпции неосведомленности и надлежащей эксплуатации товара в период гарантийного срока (п. 4 ст. 12, п. 6 ст. 18); специальные виды неустоек (п. 1 ст. 23, п. 3 ст. 23.1, п. 5 ст. 28); штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя (п. 6 ст. 13); освобождение от уплаты государственной пошлины при обращении в суд (п. 3 ст. 17); альтернативную подсудность (п. 2 ст. 17), обязанность возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем (ч. 1 ст.35) и другие.

Указанные нормы создают негативную мотивацию потребителей по отношению к внесудебному удовлетворению их претензий, в том числе возникшей вследствие формирования судебной практики взыскания в их пользу штрафа в размере половины удовлетворенной судом суммы иска, накладываемого на предпринимателей.

Кроме того, Закон РФ № 2300-1 не содержит нормативно закрепленного определения «повреждение материала (вещи)», тогда как ответственность исполнителя (предпринимателя) за данное деяние содержится в статье 35.

Таким образом, зачастую потребитель заинтересован не в самой услуге, а в том, чтобы начать судебный процесс и получить не обоснованный доход за счет возмещения двойной

стоимости вещи в соответствии со ст. 35 Закона «О защите прав потребителей», морального ущерба в соответствии с ч. 1 ст. 151, п. 1 ст. 1064 ГК РФ и п. 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 N 33), 50% штрафа в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» и др.

Действующие нормы предполагают несоразмерность штрафов и наказаний в отношении предпринимателей. В том числе тех, кто готов на добровольное и полное возмещение причиненного ущерба – процедура досудебного урегулирования в этих случаях не является обязательной. Таким образом оплатив за услугу химической чистки 1200 рублей потребитель, задавшись целью, при самых незначительных повреждениях своей вещи может легко взыскать с предприятия бытового обслуживания более 500 000 рублей.

Наряду с этим судебные товароведческие экспертизы по гражданским делам о защите прав потребителей могут быть назначены к проведению не только в государственных экспертных учреждениях, но и в частных экспертных организациях, не имеющих достаточных компетенций для проведения такого рода экспертиз. При этом заключения экспертов разных организаций (с учетом дополнительных и повторных экспертиз), зачастую могут противоречить друг другу. В этом случае судья, не имеющий специальных познаний в области товароведения, вынужден мотивировать решение, почему он доверяет одному экспертному заключению и не принимает во внимание другое экспертное заключение.

Таким образом, остро стоит вопрос качества экспертных исследований по делам о защите прав потребителей.

5. Предлагаемое решение

1. Внести обязательную процедуру досудебного разрешения конфликтов для обращения в суд только после официальной претензии получателя услуги и официального ответа предпринимателя, оказавшего услугу.

2. Установить порядок, при котором полное возмещение ущерба должно производиться заказчику только в случае утраты вещи, не позволяющей использовать вещь по назначению.

3. Исключить обязанность выплачивать двойную стоимость поврежденной вещи, только утраченной.

4. Возмещение ущерба должно производиться заказчику с учетом износа утраченной вещи.

5. Ввести обязанность потребителя уплачивать госпошину при обращении в суд.

6. Использование в судебном процессе заключений только профильных экспертов государственных экспертных организаций.

Текст предлагаемых поправок в действующее законодательство содержится в приложении.

6. История инициативы

Инициатива рассмотрена и поддержана на заседании Центра законодательных инициатив при Уполномоченном.

Приложение

Текст предлагаемых поправок в действующее законодательство.

Приложение к инициативе по совершенствованию законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность «Устранение предпосылок для злоупотребления правом и умышленного обогащения за счет предпринимателей со стороны потребителей услуг («потребительский экстремизм»).

Текст предлагаемых поправок в действующее законодательство.

Представляется целесообразным внести в Закон РФ № 2300-1 следующие изменения и дополнения:

1. Абзац 1 преамбулы после слов «реализации этих прав» дополнить словами: «и меры по противодействию злоупотреблениям потребителем правом.»;

2. Раздел преамбулы «Основные понятия, используемые в настоящем Законе» дополнить определением понятия «повреждение» (*возможно по п. 3.4.3 ГОСТ Р 27.002–201*):

«повреждение – это событие, заключающееся в нарушении исправного состояния товара при сохранении работоспособного состояния, которое может служить причиной возникновения частичного или полного отказа»;

3. Пункт 11 части 2 статьи 16 исключить;

4. Статью 17 дополнить частью 4 следующего содержания:

«4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора, потребитель до обращения в суд предъявляет продавцу (исполнителю, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) претензию.

Претензия прилагается к исковому заявлению с указанием сведений о ее вручении либо направлении ответчику и полученном ответе.

Претензия может быть направлена по месту нахождения изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченного лица, импортера) либо по адресу, указанному в предоставленной потребителю информации о товаре (работе, услуге) или размещенной в месте продажи товара (приема заказа на выполнение работы, оказание услуги), а в случае отсутствия такой информации – по последнему известному потребителю месту осуществления деятельности такого лица.

В случае, если договор купли-продажи или договор на выполнение работы (оказание услуги) был заключен посредством сети Интернет, потребитель вправе направить претензию тем же способом, каким был заключен данный договор.

Адресат претензии обязан принять претензию и подтвердить ее получение предъявившему ее потребителю тем же способом, каким к нему поступила данная претензия (отметкой на копии при ее личном вручении или ответным письмом при ее почтовом отправлении, в том числе с использованием сети Интернет»);

5. Часть 5 статьи 18 дополнить абзацем 3 следующего содержания:

«Экспертизы по делам о защите прав потребителей проводятся исключительно в государственных экспертных учреждениях, обладающих необходимой специализированной компетенцией относительно предмета рассмотрения дела»;

6. Статью 35 изложить в следующей редакции:

«Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование. Исполнитель обязан: предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи); представить отчет об израсходовании материала и возратить его остаток. В случае полной или частичной утраты материала (вещи), принятого от

потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю стоимость утраченного материала (вещи) с учетом износа (амортизации), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было. Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).»;

7. Дополнить статью 43.1 следующего содержания:

«43.1. Злоупотребление потребителем правом

1. Злоупотребление потребителем правом, т.е. осуществление права с целью получения дохода или иной выгоды, влечет отказ в защите принадлежащего ему права полностью или частично, а также применение иных мер, предусмотренных законом.

2. Решение о злоупотреблении потребителем правом принимается органами, указанными в статьях 40, 42.1., 44 настоящего Закона, в пределах своих полномочий.

3. Принятие решения о злоупотреблении потребителем правом может быть обжаловано потребителем в судебном порядке.».

8. Пункт 6 статьи 13 изложить в следующей редакции:

«6. При удовлетворении судом требований по искам о защите прав потребителей суд за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя накладывает на ответчика денежное взыскание в пользу государства в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Если с заявлением в защиту потребителя, группы потребителей выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов от суммы денежного взыскания перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам), или органам.».

9. Статью 13 дополнить пунктом 7 следующего содержания:

«Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченное лицо, импортер) освобождается от ответственности в виде законной неустойки (пени) за нарушение срока удовлетворения отдельных требований потребителя и (или) денежного взыскания за несоблюдение добровольного порядка их удовлетворения, если невозможность надлежащего исполнения требований потребителя произошла вследствие непреодолимой силы либо по вине потребителя, в том числе вследствие злоупотребления потребителем правом либо несовершения потребителем действий, предусмотренных настоящим Законом и иными правовыми актами, до совершения которых изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченное лицо, импортер) не мог исполнить своего обязательства.».