
Проблемы злоупотребления правом гражданами-потребителями

К.Р. Моисеева

Московский финансово-юридический университет МФЮА

E-mail: mk89060590405@yandex.ru

Аннотация. В данной статье рассматриваются проблемы применения норм Закона РФ «О защите прав потребителей» и как следствие возможность злоупотребление правом граждан-потребителей.

Ключевые слова: потребитель, гражданские права, потребительские экстремизм, злоупотребление правом.

Consumer extremism in Russia

K. Moiseeva

Abstract. This article discusses the problems of application of norms of the Law «On protection of consumer rights» and as a consequence the possibility of abuse of the right of citizens-consumers.

Keywords: consumer, civil rights, consumer extremism, abuse of the law.

Современное российское предпринимательство — явление для страны относительно новое и развивающееся. История данного явления началась с принятием в 1991 году Закона «О защите прав потребителей» [4], но проблемы правоотношений с участием граждан-потребителей уже давно приобрели международный характер, и актуальность их исследования не может вызывать сомнений.

В мировой практике выработан целый комплекс важнейших прав потребителей, к числу которых относятся права на получение качественных и безопасных товаров, работ и услуг, право на информацию и просвещение, на полное возмещение причиненного вреда, включая компенсацию физических и нравственных страданий, на судебную защиту, право на объединение в общественные организации и ряд других прав, которые необходимо рассматривать как основу развития российского национального законодательства.

Стоит отметить, что сфера отношений с гражданами-потребителями постоянно развивается и в настоящее время регулируется не только нормами национального права, которые в основном содержатся в Гражданском Кодексе (далее — ГК РФ) [3] и Законе «О защите прав потребителей», но и большим количеством международных правовых норм. Так, указанные правоотношения регулируются Руководящими принципами ООН 1985 года [1] и [Соглашением](#) стран-участниц СНГ об основных направлениях сотрудничества в области защиты прав потребителей 2000 года [2].

Но все чаще, рассматривая проблемы правового регулирования в данной сфере и вопросы защиты прав потребителей, как в национальном, так и в международном праве особое внимание уделяется проблеме злоупотребления со стороны потребителей своими правами это явление получило название «потребительского экстремизма», который определяется как недобросовестное манипулирование нормами [Закона](#) со стороны клиента (потребителя), основная цель которого — не защита своих прав, а получение материальной выгоды [8].

Среди современных цивилистов [9] бытует мнение о том, что термин «потребительский экстремизм» пришел к нам из США в конце 90-х — начале 2000-х годов. Как указывают специалисты в отдельных публикациях, под потребительским экстремизмом следует понимать «попытку недобросовестного клиента, манипулируя юридическими нормами в корыстных целях, не защитить свои права, а получить определенную выгоду и доход». Таким образом, отношения из сферы гражданского права, могут перейти на уровень регулирования их нормами уголовного права, так как подобное поведение потребителей можно приравнять к вымогательству.

Проблему развивающегося потребительского экстремизма связывают, в первую очередь, с тем, что вопрос защиты прав потребителей ассоциируется с аксиомой «покупатель (клиент) всегда прав». Но, к сожалению, в настоящее время граждане, права которых нарушены, данным правилом все чаще злоупотребляют, и с каждым годом эта проблема становится все острее.

Если говорить непосредственно о нашей стране, то связано подобное поведение граждан с тем, что закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» среди международных специалистов считается одним из лучших законов нашей страны. Можно предположить, что принимая вышеуказанный правовой акт, законодатель рассчитывал на определенный уровень правопорядка и соблюдения его норм со стороны потребителей. Стоит сказать, что подобное развитие указанной сферы предполагалось вполне логичным, ведь гражданским законодательством, которое регулирует огромный спектр правоотношений, устанавливается принцип «добросовестности участников правоотношений и разумности их действий». Вместе с тем, как отмечал в своем исследовании Цехер Г.Я.: «жизнь вносит свои коррективы в замыслы законодателя, и мы всё чаще сталкиваемся с проявлением крайнего поведения потребителей» [9].

Поэтому, на данный момент, можно говорить о том, что столь качественными с юридической точки зрения нормами, которые направлены на максимально тщательное регулирование правоотношений, возникающих в указанной сфере, не могли не воспользоваться нечестные на руку потребители, и так называемый потребительский экстремизм стал развиваться. Конечно, нашей практике еще далеко до практики США по этому вопросу. В Соединенных Штатах, по неофициальным данным, ущерб от подобной деятельности, понесенный американскими компаниями, составляет около 280 млрд. долларов ежегодно [11]. Конечно, об этом «российским экстремистам» можно только мечтать. Однако в России потребительский экстремизм тоже не стоит на месте и с каждым годом становится все изощреннее [11].

В качестве примера предлагается рассмотреть, пожалуй, самую спорную норму Закона «О защите прав потребителей», которая гласит: «отсутствие у потребителя товарного или кассового чека, подтверждающего факт или условия покупки, не является основанием для отказа в удовлетворении требований» (п. 5 ст. 18). Данное положение Закона не означает, что отныне магазин не обязан выдавать чеки на продаваемые товары. Покупка по-прежнему должна оформляться надлежащим образом. Вместе с тем, многие предприниматели полагают, что потребители получили отличную возможность для злоупотреблений.

При этом потребитель обязан доказать факт приобретения товара именно в данном магазине, а продавец имеет право требовать таких доказательств. Например, при отсутствии чека гражданин может предъявить гарантийный талон или сопроводительные документы на покупку со штампом магазина о продаже либо иных свидетельств, наличие которых магазин может признать достаточным основанием для замены или возврата покупателю стоимости товара. В этом случае право признать претензию потребителя обоснованной предоставляется продавцу. Если же у потребителя нет доказательств или их недостаточно, то даже в судебном порядке ему вряд ли удастся обязать продавца совершить в свою пользу какие-то действия. Также потребитель в качестве доказательств может использовать показания свидетелей [12, с. 6-7].

Из приведенного примера следует, что потребитель, конечно, может злоупотреблять и манипулировать предоставленными ему правами, но в том случае, если продавец хорошо знает права и обязанности сторон, вступивших в гражданские правоотношения, то он с большой долей вероятности может защитить и репутацию, и собственный кошелек.

Цивилисты многих государств изучают проблему потребительского экстремизма и сейчас, проведенные исследования позволяют выделить причины подобного поведения, к ним, например, относят:

— несовершенство [Закона](#);

-
- лояльность судей к потребителям;
 - отсутствие правовой культуры граждан;
 - правовой нигилизм.

Одной из причин бурного развития этой деятельности в России президент Всероссийской лиги защитников потребителей, директор екатеринбургского муниципального «Центра правозащиты» А. Артемьев называет правовую неграмотность и некомпетентность и потребителей, и предпринимателей: «Если бы они знали что последует за нарушение закона, возможно и права не пришлось бы нарушать» [8]. Так же к причинам потребительского экстремизма в нашей стране, как отмечалось выше, стоит отнести постоянные, часто некомпетентные, заявления средств массовой информации о том, что клиент всегда прав. Любой гражданин Российской Федерации знаком с этим простым правилом, но, к сожалению, далеко не все могут это правило грамотно применить.

Всё это приводит к тому, что количество агрессивно настроенных потребителей растёт. Этому также способствует и недостаточная правовая грамотность предпринимателя.

С точки зрения норм закона в Российской Федерации, действия потребителя, направленные на получение выгоды, квалифицируются как злоупотребление правом. Еще древнеримские юристы подчеркивали, что потворствовать злоупотреблениям нельзя. Малиновский А.А. разработал два подхода к феномену злоупотребления правом. В соответствии с первым, злоупотребление — это осуществление субъективного права, причиняющее вред другому лицу, и умысел на совершение данных действий. Согласно второму подходу, под злоупотреблением правом признается осуществление субъективного права в противоречии с доброй совестью, добрыми нравами, то есть это такая форма реализации права, при которой субъект не соотносит свое поведение с принципом справедливости [7, с. 31-33].

Российское законодательство ([ч. 3 ст. 10](#) Гражданского кодекса РФ) прямо запрещает как действия, единственная цель которых — причинение вреда другим лицам, так и злоупотребление правом в любых иных формах. В **Определении Верховного суда РФ по делу № 32-КГ14-17** от 3 февраля 2015 года было дано следующее разъяснение: «Злоупотребление правом имеет место в случае, когда субъект поступает вопреки норме, предоставляющей ему соответствующее право, не соотносит поведение с интересами общества и государства, не исполняет корреспондирующую данному праву юридическую обязанность» [5].

Подобное поведение потребителя-экстремиста направлено не просто на защиту своих нарушенных прав, он сознательно стремится к тому (и прилагает для этого усилия), чтобы предприниматель не смог в должной мере оказать ему услугу (выполнить работу). То есть потребитель-экстремист специально создает условия для того, чтобы его права, предусмотренные Законом о защите прав потребителей, были нарушены, что, безусловно, стоит квалифицировать как злоупотребление правом. Примеров судебной практики, где действия потребителя квалифицируются судом как злоупотребление правом немного, но они есть, рассмотрим один из них.

Так, решением Центрального районного суда города Челябинска от 25 июня 2012 года было отказано в удовлетворении требований гражданина-потребителя о расторжении договора купли-продажи, взыскании уплаченной за товар денежной суммы, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, в том числе и на основании злоупотребления истцом своими правами. ЧГОПО «ЩИТ» (организация в городе Челябинск, основной целью которой является защита прав потребителей) обратилось в интересах Пушкарева В.Н. в Центральный районный суд г. Челябинска с иском к ООО «Икс-ком РТ», в котором просила расторгнуть договор купли-продажи товара: монитора и 4-х жестких дисков, взыскать с ответчика в пользу Пушкарева В.Н. уплаченные за товар денежные средства, неустойку за нарушение 10-го срока возврата уплаченной за товар денежной суммы, компенсацию морального вреда, а также штраф, 50% которого отходят в пользу ЧГОПО «ЩИТ».

Суд, исследовав материалы дела, пришел к следующим выводам: «... в случае если бы судом

были удовлетворены исковые требования Пушкарёва В.Н. о взыскании с ответчика уплаченной за товар денежной суммы, неустойки и компенсации морального вреда, суд обязан был бы взыскать с ответчика штраф, 50 процентов которого подлежало бы перечислению в пользу ЧГОПО «ЩИТ», непосредственным учредителем которого является сам Пушкарёв В.Н. При таких обстоятельствах обращение в суд с указанными исками ЧГОПО «ЩИТ» суд расценивает не как способ защиты Пушкарёвым В.Н. его нарушенных прав или нарушенных прав тех потребителей, в интересах которых действовала названная организация, а как способ неосновательного обогащения Пушкарёва В.Н. за счёт продавцов. Оценив представленные в материалы дела доказательства по своему внутреннему убеждению, сопоставив неоднократные, систематические факты обращения ЧГОПО «ЩИТ» в суд и к мировым судьям с подобными исками, учитывая при этом, что товар потребителем ответчику не возвращён, суд приходит к выводу наличия со стороны Пушкарёва В.Н. злоупотребления своими правами, предусмотренными Законом РФ «О защите прав потребителей», что является самостоятельным основанием для отказа в удовлетворении настоящего иска»[6].

Из приведенного выше примера следует, что суд в сложившейся ситуации, оценивая материалы дела и репутацию правозащитной организации, основываясь на своих внутренних убеждениях, вынес максимально справедливое решение, прямо указав на злоупотребление правом со стороны потребителя. Стоит предположить, что если бы нормы Закона «О защите прав потребителей» или Гражданский Кодекс содержали четкие критерии, на основании которых суд мог бы делать выводы о том, имеет ли место злоупотребление правом и санкции за подобное неправомерное поведение граждан, то количество желающих заработать на своем привилегированном положении явно сократилось. Но пока законодатель не рассматривает внесение подобных поправок в действующее законодательство.

На основании изученных материалов по данной проблематике, можно сделать следующие выводы:

— одновременно с развитием рынка и экономических отношений набирает обороты и такое сложное и неоднозначное правовое явление, как «потребительский экстремизм», которое требует всестороннего изучения и разработки мер противодействия;

— «потребительский экстремизм» в Российской Федерации только зарождается, но при этом от действий недобросовестных граждан-потребителей страдают не только продавцы товаров, работ или услуг, но и те лица, которые действительно нуждаются в защите;

— гражданин-потребитель не всегда правомерно использует свой статус, в связи с чем следует разработать комплекс мероприятий по противодействию потребителю экстремизму с привлечением квалифицированных специалистов в соответствующей области для разработки критериев злоупотребления правом, а также механизма борьбы с этим явлением современности.

Таким образом, в Российской Федерации явно назрела необходимость в проведении грамотной политике в рассматриваемой сфере, включающую развитие правовой грамотности и потребителя, и продавца-предпринимателя. Так же стоит частично ограничить возможности потребителя в рамках правоотношений, возникающих между потребителем и продавцом и дополнить Гражданский кодекс специальной нормой об ответственности потребителя в случае злоупотребления своими правами при возмещении вреда.

Список использованных источников и литературы

1. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) // СПС Консультант Плюс: (дата обращения: 04.07.2016).
2. Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств-участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей (Заключено в г. Москве 25.01.2000) // Бюллетень международных договоров. — 2002. — № 3. — С. 25 — 28.

-
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 28.03.2017) // Собрание законодательства РФ. — 1994. — № 32. — Ст. 3301.
 4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) О защите прав потребителей // Собрание законодательства РФ. — 1996. — № 3. — Ст. 140.
 5. Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 3.02.2015 № 32-КГ14-17 // <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70796620/>
 6. Решение Центрального районного суда города Челябинска по делу № 2-5766/2012 от 25.07.2012 // https://centr—chel.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&n_c=1&case_id=3656531&delo_id=1540005
 7. А.А. Малиновский: Злоупотребление субъективным правом (теоретико-правовое исследование) / А.А.Малиновский. — М.: Юрлитинформ, 2007. — 352 с.
 8. А. Горлов Учитесь! Вас обманывают. Права потребителей надо знать с детства // Российская газета-Неделя. — 04.06.2014.- № 126 (6398).
 9. Г.Я. Цехер: [Потребительский экстремизм: природа, формы проявления и меры противодействия](https://pravorub.ru/articles/17128.html) // <https://pravorub.ru/articles/17128.html>
 10. Д.А. Лесняк: Как бороться с потребительским экстремизмом // Детальный подход, 2010 // <http://lesnyak.ru/>
 11. Елена Березина: Облился кофе — подал в суд. Российская газета. — 921 (43). 05.11.2013 // <https://rg.ru/2013/11/05/potrebitel.html>
 12. Что такое потребительский экстремизм и как с ним бороться Департамент потребительского рынка Ростовской области Ростов-на-Дону, 2011. — 29 с.