



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ПЛЕНУМА ВЕРХОВНОГО СУДА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

№ 2

г.Москва

17 января 1997 г.

О внесении изменений и дополнений в постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изменениями, внесенными постановлениями Пленума от 25 апреля 1995г. N 6 и от 25 октября 1996г. N 10)

В связи с введением в действие частей первой и второй Гражданского кодекса Российской Федерации, а также Закона Российской Федерации "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях" от 9 января 1996г. Пленум Верховного Суда Российской Федерации постановляет внести изменения и дополнения в постановление Пленума от 29 сентября 1994г. N7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изменениями, внесенными постановлениями Пленума от 25 апреля 1995г. N6 и от 25 октября 1996 г. N10).

1. Пункты 1, 2, 3 изложить в следующей редакции:

"1. При рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой прав потребителей, необходимо иметь в виду, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, - с другой стороны.

Учитывая это, суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных бытовых нужд, а также из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином-предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных бытовых нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п.2 ст.676 ГК РФ); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя - гражданина, в том числе, предоставление кредитов для личных (бытовых) нужд граждан, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

2. Отношения с участием потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и принимаемыми в соответствии с ними иными законами и правовыми актами Российской Федерации (ст.9 Федерального закона "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации", п.1 ст.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и иные федеральные законы и правовые акты Российской Федерации применяются к отношениям в области защиты прав потребителей, если :

это предусмотрено ГК РФ (например, п.3 ст.492, п.3 ст.730 ГК РФ);

ГК РФ не содержит такого указания, однако названные выше федеральные законы и правовые акты конкретизируют и детализируют нормы ГК РФ, регулирующие данные правоотношения (например, ст.ст. 8-10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей") либо когда ГК РФ не регулирует указанные отношения (например, ст.17, абзац 9 п.1 ст.18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей");

указанные законы и другие правовые акты предусматривают иные правила, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления иными законами и правовыми актами (например, п.1 ст.394 ГК РФ, п.2 ст.13 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

В тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, помимо норм ГК РФ, регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки, энергоснабжения), то к отношениям, вытекающим из таких договоров, Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону. При этом необходимо учитывать, что специальные законы, принятые до введения в действие части второй ГК РФ, применяются к указанным правоотношениям в части, не противоречащей ГК РФ и Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей".

При рассмотрении требований потребителей, вытекающих из договоров розничной купли-продажи и бытового подряда, необходимо иметь в виду, что, исходя из п.3 ст.492 и п.3 ст.730 ГК РФ, к отношениям по указанным договорам применяются положения ГК РФ об этих видах договоров (ст.ст. 492-505 и 730-739 ГК РФ), общие положения ГК РФ о договорах купли-продажи и подряда, если иное не предусмотрено параграфом 2 главы 30 и параграфом 2 главы 37 ГК РФ (п.5 ст.454, п.2 ст.702 ГК РФ), а также положения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в части, не урегулированной ГК РФ.

3. В соответствии с п.4 ст.3 ГК РФ на основании и во исполнение ГК РФ и иных федеральных законов, указов Президента Российской Федерации Правительство Российской Федерации вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в том числе и нормы о защите прав потребителей (в частности, на основании п.2 ст.502 ГК РФ, ст.1, п.п.2 и 4 ст.5, п.4 ст.7, п.п.1 и 2 ст.10, п.1 ст.18, ст.ст.26, 38 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

При этом необходимо учитывать, что принятые Правительством Российской Федерации до введения в действие Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции Закона от 9 января 1996 г.) правила об отдельных видах договоров (в частности, Правила бытового обслуживания населения от 8 июня 1993г., Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров от 26 сентября 1994г.) могут применяться в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ и названному выше Федеральному закону."

2. Пункт 4 исключить.

3. В пункт 5 внести следующие изменения:

а) абзац первый пункта 5 дополнить предложением следующего содержания: "Исключения составляют случаи, предусмотренные ч.3 ст.119 ГПК РСФСР;";

б) в абзаце третьем слова "(например, по спорам об истребовании багажа или взыскании его стоимости при перевозке)" заменить словами "(например, ст.797 ГК РФ)";

в) в абзаце пятом слова "- государственная пошлина в силу п.8 ст.80 ГПК РСФСР не должна взыскиваться с государственных органов, органов по защите прав потребителей при местной администрации, общественных организаций потребителей, предъявивших в соответствии с ч.1 ст.42 ГПК РСФСР иски в интересах граждан-потребителей товаров (работ, услуг)." заменить словами "- в силу п.3 ст.17 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявленным в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины."

4. Пункт 6 изложить в следующей редакции:

"6. В соответствии с ч.1 ст.42 ГПК РСФСР и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" право на предъявление исков к изготовителям (исполнителям, продавцам) предоставлено:

федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам) в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей, в том числе о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей (п.4 ст.40, ст.46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей");

федеральным органам исполнительной власти (их территориальным органам), осуществляющим контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в случае нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) требований к безопасности товаров (работ, услуг), в том числе в защиту неопределенного круга потребителей (п.1 ст.42, ст.46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей");

органам местного самоуправления в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (ст.ст.44, 46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей");

общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (п.2 ст.45, ст.46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

В соответствии с ч.2 ст.42 ГПК РСФСР и п.4 ст.40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) может быть привлечен судом к участию в процессе или вступить в процесс по своей инициативе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей."

5. Дополнить постановление пунктом 6-1 следующего содержания:

"6-1. При рассмотрении дел данной категории необходимо иметь в виду, что исходя из ст.46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", в защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования неимущественного характера (то есть не связанные со взысканием каких-либо сумм), целью которых является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только имеющих намерение заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий."

6. Пункт 7 дополнить абзацем вторым следующего содержания:

"При этом необходимо иметь в виду, что в случаях, предусмотренных п.4 ст.13, п.5 ст.14, п.5 ст.18 и п.6 ст.28 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", когда закон допускает возможность освобождения продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, бремя доказывания отсутствия вины лежит на продавце (изготовителе, исполнителе)."

Абзац второй пункта 7 считать абзацем третьим этого пункта.

7. Пункт 10 изложить в новой редакции:

"10. Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда Гражданским кодексом РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, ст.ст.796, 902). При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (п.п.2 и 3 ст.13 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Под убытками в соответствии с п.2 ст.15 ГК РФ следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы."

8. В пункт 11 внести следующие изменения и дополнения:

а) в абзаце третьем подпункта "а" пункта 11 слова "(предприятием, выполняющим их функции)" заменить словами "(организацией, выполняющей их функции на основании договора)", а также дополнить этот абзац новым предложением: "При этом следует иметь в виду, что в случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная п.1 ст.23 Закона.";

б) пункт 11 дополнить подпунктом "г" следующего содержания:

"г) при удовлетворении судом требования потребителя предусмотренная п.1 ст.23 Закона неустойка (пени) взыскивается по день фактического исполнения решения.";

в) в подпунктах "а"- "в" после слов "неустойка", "неустойки" соответственно указать "(пени)", "(пени)".

9. Изложить пункт 12 в новой редакции:

"12. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в ст. 23, п.5 ст.28, ст.ст.30, 31 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), исполнителя на день вынесения решения, поскольку продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), исполнитель не выполнили возложенную на них п.5 ст.13 названного Закона обязанность удовлетворить требования потребителя по уплате неустойки в добровольном порядке.

Учитывая, что указанный Закон Российской Федерации не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суд в соответствии со ст.333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения, интерес ответчика."

10. Пункты 13 и 14 изложить в следующей редакции:

"13. При рассмотрении дел о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге) необходимо учитывать, что в соответствии со ст.ст.1095-1097 ГК РФ, п.1 ст.12 и п.п.1-4 ст.14 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" такой вред подлежит возмещению продавцом или изготовителем либо исполнителем в полном объеме независимо от их вины (за исключением случаев, предусмотренных, в частности, ст.1098 ГК РФ, п.5 ст.14, п.5 ст.18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей") и независимо от того, состоял ли потерпевший с ними в договорных отношениях.

Вред в указанных случаях в соответствии со ст.1097 ГК РФ возмещается, если он возник в течение установленных сроков годности товара (работы, услуги), а если срок годности не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги), а также независимо от того, когда был причинен вред, если:

в нарушение требований закона срок годности не установлен;

потребитель не был предупрежден о необходимых действиях по истечении срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий.

Под сроком годности, исходя из ст.5 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", следует понимать период, в течение которого товар (работа) является безопасным и пригодным для использования по прямому назначению. К такому сроку относится как срок годности, устанавливаемый на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы), так и срок службы, устанавливаемый на товары (работы), предназначенные для длительного использования.

14. При разрешении споров о защите прав потребителей необходимо иметь в виду, что условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области

защиты прав потребителей, признаются недействительными (п.2 ст.400 ГК РФ и ст.16 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме."

11. Абзац второй пункта 16 изложить в новой редакции:

"Если требование потребителя не было добровольно удовлетворено исполнителем, цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется судом, исходя из цены, существующей на время вынесения решения в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем (п.2 ст.35 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей")."

12. Пункты 17 и 18 изложить в следующей редакции:

"17. Суду необходимо иметь в виду, что в случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований, которые в соответствии со ст.503 ГК РФ и п.1 ст.18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю. При этом потребитель вправе требовать замены товара либо расторжения договора независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст.4 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", за исключением дорогостоящих или технически сложных товаров, замена которых возможна лишь при условии существенного нарушения их качества (п.1 ст.503, п.2 ст.475 ГК РФ). Вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств каждого дела.

Исключение составляют также случаи реализации товара ненадлежащего качества через розничные комиссионные торговые предприятия. Требования потребителя о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом, о замене товара на товар аналогичной марки, модели, артикула в указанном случае подлежат удовлетворению только с согласия продавца (п.1 ст.18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"). Действие этой нормы распространяется на товары, проданные потребителям розничными комиссионными торговыми предприятиями независимо от форм собственности, а также другими продавцами при условии, что эти товары были приняты ими от граждан по договору комиссии (ст.ст.990-1004 ГК РФ).

18. При разрешении спора, возникшего в связи с утратой или повреждением материала или вещи заказчика, необходимо иметь в виду, что цена материала, передаваемого исполнителю, в соответствии со ст.734 ГК РФ определяется по соглашению сторон и указывается в квитанции или ином документе, выдаваемом заказчику.

Учитывая это, суд не вправе применять абзац второй п.2 ст.35 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", согласно которому цена материала или вещи заказчика определяется самим потребителем, а не соглашением сторон, поскольку в силу п.2 ст.3 ГК РФ нормы гражданского права, содержащиеся в других федеральных законах, должны соответствовать ГК РФ".

13. В абзаце первом п.19 ссылку на п.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" дополнить ссылкой на ст.503 ГК РФ.

14. Во втором предложении абзаца второго п.20 слово "регулирующим" заменить словом "регулирующей".

15. В абзаце первом п.21 слова "предприятием, выполняющим их функции" заменить словами "организацией, выполняющей их функции".

16. Дополнить постановление пунктом 28 следующего содержания:

"28. Поскольку в соответствии с п.3 ст.26 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет самостоятельно несут имущественную ответственность не только по сделкам, которые они вправе совершать самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей, попечителя (п.2 ст.26 ГК РФ), но и по сделкам, совершенным ими с письменного согласия родителей, усыновителей, попечителя либо без такого согласия, но с последующим письменным одобрением сделки этими лицами (п.1 ст.26 ГК РФ), наличие письменного согласия родителя, усыновителя или попечителя на заключение несовершеннолетним договора возмездного оказания услуг (например, бытового проката) не является основанием для возложения на этих лиц имущественной ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора несовершеннолетним, за исключением случаев, когда в соответствии со ст.361 ГК РФ был заключен договор поручительства. Вместе с тем родители, усыновители или попечитель могут нести имущественную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора в случае, когда у несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет нет доходов или иного имущества, достаточных для возмещения вреда."

17. Дополнить постановление пунктом 30-1 следующего содержания:

"30-1. Судам необходимо учитывать, что в соответствии с ч.4 ст.46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в случае удовлетворения иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом) в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественному объединению (ассоциации, союзу) судебных расходов, связанных с рассмотрением дела, в том числе расходов, связанных с привлечением к участию в деле экспертов."

Председатель Верховного Суда
Российской Федерации

В.М.Лебедев

Секретарь Пленума,
судья Верховного Суда
Российской Федерации

В.В.Демидов