

ЯВЛЕНИЕ

А. Р. Лесько, А. Г. Зданевич

*Учреждение образования «Брестский государственный
технический университет», Республика Беларусь*

Научный руководитель О. В. Ипатова

В современном обществе риск покупки некачественных товаров или нарушения прав потребителей на предоставление услуг возрос. Поэтому в целях защиты прав и интересов потребителей закон предусматривает создание общественных объединений для оказания помощи в подаче исков и претензий к товарам (работам, услугам) производителей и для компенсации потребителям причиненного ущерба. Со временем потребители начали понимать, что предусмотренные законом механизмы могут быть использованы для получения выгод, в их числе подача исков против производителей качественной продукции, тех, которые оказывают качественно услуги (выполняют работы). Так возникло понятие «потребительский экстремизм». В Беларуси количество споров, связанных с этим явлением, увеличивается.

В законодательстве Республики Беларусь понятие «потребительский экстремизм» не содержится, однако ему можно дать следующее определение: злоупотребление потребителем своими правами с целью получения необоснованной материальной выгоды от продавца и (или) с целью причинения ему вреда в иных формах.

Перечень предоставляемых потребителю Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителя» (далее – Закон) [1] прав говорит о том, что создан действительно эффективный инструмент для их защиты. Причем в отношении всех действий жестко регламентированы сроки и установлена неустойка (ст. 25, 26, п. 6 ст. 30, 33 Закона). Закон дает потребителю право требования уплаты неустойки за несоблюдение сроков устранения дефектов товара, его обмена или возврата денег, за нарушение срока передачи оплаченного товара и за нарушение сроков выполнения работ или устранения их недостатков. Потребители-экстремисты часто завышают суммы неустоек или не ждут, чтобы сроки ненадлежащего исполнения договора продавцом (исполнителем) «выросли».

Кроме того, есть возможность требования возмещения убытков (ст. 15 Закона) и компенсации морального вреда (ст. 18 Закона). В отличие от общего правила, по которому убытки возмещаются в части, не погашенной неустойкой, убытки потребителя возмещаются в полной сумме – сверх неустойки (п. 2 ст. 15). Экстремально настроенный потребитель при обращении в суд с исковым заявлением в качестве оплаты услуг юриста может заявить неоправданно завышенную сумму.

Нравственные страдания относятся к той категории, оценить которую крайне сложно: любая оценка будет субъективной. Недобросовестные потребители, как правило, требуют компенсации морального вреда в явно завышенных суммах.

Продавец обязан основательно разбираться в особенностях, свойствах и недостатках предлагаемого продукта. Всю эту информацию ему следует в доступной форме донести до потребителя (ст. 16 Закона). Потребитель, в свою очередь, не обязан знать о приобретаемом товаре или услуге больше минимума. В соответствии с презумпцией неосведомленности потребителя (п. 4 ст. 16 Закона) во всех спорных случаях суд обязан исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний в отношении свойств и характеристик товара. Это положение Закона экстремисты используют наиболее часто. Единственный способ противостояния им – предоставление максимума информации в письменной форме.

Также в Беларуси существует надежная система защиты прав потребителей, в том числе общественные объединения потребителей с довольно широкими правами (ст. 46–48 Закона). При этом их расходы, связанные с обращением (по поручению потребителя) с претензией об устранении нарушений и о возмещении причиненных этими нарушениями убытков, обращением в суд с иском, представлением и защитой в суде прав и законных интересов потребителя, подлежат возмещению изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, исполнителем, ремонтной организацией) (п. 2 ст. 48). Если с иском в защиту прав потребителя выступает общественное объединение потребителей, указанному объединению перечисляется десять процентов суммы штрафа, взыскиваемого в местный бюджет по месту рассмотрения иска, размер которого составляет 100 % суммы, присужденной судом в пользу потребителя (ч. 2 ст. 44).

Согласно действующему законодательству, потребители защищают свои интересы и имеют право обращаться в суд без уплаты государственной пошлины. Более того, потребители могут сделать это без уведомления производителя. При этом доказывать обстоятельства, освобождающие продавца от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства по договору, должен сам продавец (п. 4 ст. 15, п. 7 ст. 17, п. 7 ст. 30 Закона).

Закон не предусматривает ответственности потребителя за необоснованные требования и претензии. Это серьезное упущение, и на этой основе развился потребительский экстремизм. Единственными нормами, способными защитить субъектов хозяйствования от недобросовестных потребителей, будут нормы, содержащиеся в ст. 9 Гражданского кодекса Республики Беларусь (далее – ГК). Так, согласно п. 1 ст. 9 ГК не допускаются действия граждан и юридических лиц, осуществляемые исключительно с намерением причинить вред другому лицу, а также злоупотребление правом в иных формах. Лицо же, злоупотребляющее правом, обязано восстановить положение лица, потерпевшего от злоупотребления, возместить причиненный ущерб (п. 3 ГК).

Действующее законодательство очень лояльно по отношению к потребителям, что можно рассматривать как предпосылку для развития в Беларуси такого явления как потребительский экстремизм. С одной стороны, законодательство четко оговаривает права потребителей и механизмы защиты этих прав, но, с другой стороны, закон не предусматривает ответственности за предъявление потребителем необоснованных претензий, тем самым не защищая субъектов хозяйствования от недобросовестных действий потребителей. И хотя данное явление еще широко не распространено в Беларуси, что объясняет тот факт, что понятие «потребительский экстремизм» еще ши-

126 Современные модели социально ориентированной рыночной экономики

роко не используется в Республике Беларусь, но уже на данном этапе следует разработать комплекс мероприятий по противодействию потребительскому экстремизму и внести соответствующие положения в Закон о защите прав потребителей.

Л и т е р а т у р а

1. Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» : от 9 янв. 2002 г. № 90-З : в ред. от 13 июня 2018 г. № 111-З // ЭТАЛОН. Законодательство Респ. Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2020.