

25.09.2015 – 01.10.2015, № 37

КОМПЕТЕНТНОЕ МНЕНИЕ

Главная статья

[К вопросу о защите прав потребителей по договорам купли-продажи имущественных прав на объекты недвижимости](#)

Компетентное мнение

[Права потребителя: защита или злоупотребление?](#)

[Злоупотребление правами со стороны потребителей](#)

[Судебная практика о признании договора с потребителем недействительным](#)

[Признание договора с потребителем недействительным: судебная практика](#)

Защита прав... предпринимателей: кому сложнее?

Создать и сохранить успешный бизнес непросто, легче быть одним из винтиков чужой бизнес-машины. Однажды взяв на себя всю ответственность за успех предприятия, за все возможные ошибки и просчеты, предприниматель в нагрузку получает не только пристальное внимание контролирующих органов, но и претензии потребителей. Причем пострадавшими в отношениях предприниматель – потребитель обе стороны зачастую считают именно себя. Так кто же прав?

Правы оба.словно футбольный мяч, проблема, возникающая в бизнесе, может оказаться "в воротах" обеих сторон. Производственный брак, ошибка персонала, задержки в транспортировке, неисправность рабочего оборудования и т. п. доставляют неприятности всем. Но все же кое в чем кроется подвох, а именно в том, что другую сторону никто обычно не считает пострадавшей. Противоположная сторона, как правило, представляется либо бездушным дельцом, либо надоедливым просителем. В лучшем случае. Почему так происходит и что с этим можно сделать?

Несуществующее равенство

В Украине равенство тех, кто производит, и тех, кто покупает, – миф. Так получилось, что по закону преимущество явно на стороне потребителя, а по факту – скорее на стороне продавца. Например, потребитель имеет законное право пожаловаться проверяющим органам и навлечь на предпринимателя потенциальную проверку, ничем особо при этом не рискуя. В течение двух недель потребитель имеет право вернуть товар даже потому, что не понравился его цвет или форма, а если уж

решил посудиться, то подать в суд может не только по местонахождению ответчика, но и по своему месту жительства (или местонахождению), а также по месту выполнению договора или причинения вреда.



Но на практике предприниматель нередко владеет куда большими ресурсами (а значит, и возможностями), чем покупатель. Да и суды далеко не всегда внимательно следуют букве закона в потребительских спорах. В частности, есть случаи, когда иск потребителя, поданный по месту жительства, суды просто возвращали истцу.

Антагонизм сторон усугубляют психологические установки, унаследованные многими из недавнего прошлого, где частная собственность отсутствовала, а торговля считалась делом почти неприличным. Времена изменились, а "осадочек остался": до сих пор в Украине успешный бизнес может вызвать не восхищение, а высокомерное пренебрежение ценностью такого успеха. С другой стороны, жалобщиков долгое время считали у нас людьми, мягко говоря, нестандартными, а если прямо – не совсем нормальными психически. Ведь долгое время сообщать о чем-то нарушении считалось позорным, и мало кто считал нужным нарываться на общественное осуждение. Удивительно, но подобное отношение в той или иной мере наблюдается у многих и сегодня, препятствуя нормальному развитию сферы торговли и услуг, доводя спор до судебных разбирательств там, где все могло бы решиться гораздо проще и быстрее.

Вопрос субъекта

В перечне "козырей", припрятанных в рукаве предпринимателя, ответ на вопрос, кто может считаться потребителем. Мало кто знает, что если покупатель/заказчик в правоотношениях выступает как наемный работник или как предприниматель, или фактически использовал приобретенный или заказанный товар в предпринимательской деятельности, то на его отношения с продавцом [Закон Украины "О защите прав потребителей"](#) (далее – Закон) не распространяется. Указанный Закон не применяется также, когда производителем или продавцом товаров, исполнителем работ или услуг выступает гражданин, не являющийся предпринимателем. Не получают статус потребителя (а значит, и широкую защиту Закона) предприятия, учреждения или организации, которые приобретают товары или пользуются услугами.



И все же стоит учесть, что судебная практика в этом вопросе не всегда однозначна: в некоторых судебных решениях не учитывается тот факт, что ответчик не является предпринимателем, или же никак не связан с проданным товаром. В таких случаях необходимо подавать апелляцию.

Доказательства

В суде немаловажным оказывается то, кто обязан доказывать обстоятельства, относящиеся к делу. Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причиненный ущерб, лежит на продавце (изготовителе). Однако определенный баланс интересов присутствует и в этой категории дел. Так, доказать факт покупки так или иначе придется покупателю. Но продавцу не стоит надеяться, что в случае продажи, например, через Интернет, доказать факт договора будет невозможно.

Проверки

Никакой предприниматель не обрадуется проверке его деятельности. Знания нормативных актов помогут узнать и то, как сэкономить средства при необоснованных претензиях и требованиях. Для этого нужно знать, какие органы обладают полномочиями соответствующих проверок, а также – какими именно полномочиями они обладают.

Например, гражданские организации (объединения) потребителей не имеют права проводить проверки предпринимателей. Их основные цели – это исследования, представительство потребителей, экспертизы и консультации ([ст. 25 Закона](#)). Да, они могут подать в суд для устранения противоправных действий продавца (производителя, исполнителя), но это совсем не то же самое, что требовать от работников предприятия предъявить документы.



Знание правил и порядка проведения проверок государственными органами (в первую очередь – Госпотребинспекции и ее территориальных органов, в соответствии с [приказом от 07.03.2012 г. № 310](#)), очень не помешает.

Особые случаи

Важным моментом является правильное понимание сторонами отношений в сделке. Так, многие виды товаров требуют сборки или установки, которая не обязательно осуществляется продавцом. В этом случае покупатель может думать, что установка проводится той же организацией, что продала товар, однако без документов (квитанции или другого документа, подтверждающего договор об установке с продавцом) доказать ответственность продавца за результат установки будет крайне сложно. Если сразу предупреждать покупателя о разделении ответственности между продавцом и тем, кто предоставляет дополнительную услугу, можно избежать серьезных разногласий.

Страхование, перевозки, туристические, финансовые и ряд других услуг регулируются специальным законодательством, предусматривающим, что [Закон "О защите прав потребителей"](#) будет применяться только в части, которая не противоречит таким специальным нормам. Что касается споров с иностранным элементом (например, авиаперелеты), обязательно нужно учитывать приоритет норм международного права над украинским законодательством.

Что же делать?

Чтобы не чувствовать себя беззащитным в спорных ситуациях, основное правило, которое не помешает запомнить любому предпринимателю, – нужно знать свои права и обязанности. Да, на этом этапе можно с ужасом вспомнить огромное количество законов, указов и инструкций, которые так или иначе касаются предпринимательства. Да, можно повторить, что нарушение "найдется всегда", потому что если следовать всем правилам, то бизнес становится неконкурентным, ведь "нарушают все". Да, можно рационально заметить о нехватке времени, сил... и желания. Но вместо того, чтобы ужасаться и искать причины не читать нормативные акты вообще, можно просмотреть хотя бы те, которые помогают защищаться от неправомерных действий организаций и лиц, как государственных, так и частных. И обнаружить много интересного.

**Елена Зайцева,
старший юрист
ЮФ Cai & Lenard**



© ТОВ «Інформаційно-аналітичний центр «ЛІГА», 2015.

© ТОВ «ЛІГА ЗАКОН», 2015.