

3. Nikulceva I. Eiropas Cilvektiesību tiesas spriedums lieta «Mitkus pret Latviju» // Jurista Vārds, 2013, 5.marts. № 9.
4. Rezevska D. Judikatura ka tiesību avots: izpratne un pielietosana // Latvijas Republikas Augstākās Tiesas Biletens. 2010. № 1.
5. Марченко М.Н. Судебное правотворчество и судебское право. Москва: Проспект, 2008.
6. Theory and Practice of the European Convention on Human Rights. Fourth Edition. Arai Y., van Hoof F., Bleichrodt E. etc. Van Dijk P., van Hoof F., van Rijn A., Zwaak L. (eds.). Antwerpen – Oxford: Intersentia, 2006.
7. Foyer J. La jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme // La cration du droit par le juge. Tome 50. Paris: Dalloz, 2007.
8. Slanke G. Eiropas Savienības Tiesas judikatūras saistais speks // Juridiska zinatne, № 4 (2013). Tiesību zinātnes nakotnei, 2.
9. Iļanova D. Visparejo tiesību principu nozīme un piemērosana. Rīga: Ratio iuris, 2005.
10. Neuman G.L. Human Rights and Constitutional Rights: Harmony and Dissonance // Stanford Law Review. May 2003.
11. Постановление ЕСПЧ по делу 6289/73, Airey v. Ireland, 9 October 1979. Доступен: <http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-57420> (осмотрено 08.02.2013).
12. Постановление ЕСПЧ по делу 86/1996/705/897, Andronicou and Constantinou v. Cyprus, 9 October 1997. Доступен: <http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-58102> (осмотрено 08.02.2013).
13. Постановление ЕСПЧ по делу 25781/94, Cyprus v. Turkey, 10 May 2001. Доступен: <http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-59454> (осмотрено 08.02.2013).
14. Постановление ЕСПЧ по делу 13072/05, Rman v. Finland, 29 January 2013. Доступен: <http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-115864> (осмотрено 28.02.2013).
15. Решение ЕСПЧ о приемлемости 39270/98, Belchev v. Bulgaria, 6 February 2003. Доступен: <http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-23065> (осмотрено 13.11.2012).
16. Osipova S. Viduslaiku tiesību spoguļis. Rīga: Tiesu namu agentūra, 2004.

THE BINDING FORCE OF THE CASE LAW OF THE EUROPEAN COURT OF HUMAN RIGHTS

© 2014

Mikelsone G., Mg. philol., Mg. iur., doctoral student, lawyer in the advocate office «Centrs»
University of Latvia, Riga (Latvia)

Annotation: The article is dedicated to determine de iure and de facto binding force of the case law of the European Court of Human Rights (hereinafter the 'ECHR') and its place in the system of legal sources in Latvia. The case law of the ECHR consists of legally important statements, which are included in judgements and decisions of ECHR, namely, of an interpretation of legal norms, made by the ECHR, and of judge-made law norms, which the ECHR has found in legal system by use of a further law-making. The author concludes that the case law of the ECHR is regarded as binding independent addition legal source in Latvia. This publication concerns not only Latvia but also all other member states of the Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms in respect of type of legal system in these states.

Keywords: The European Court of Human Rights; Case law; Judge-made law; Legal sources; Interpretation; Further law-making.

УДК34

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЭКСТРЕМИЗМА

©2014

Ожегова Г.А., кандидат юридических наук, доцент кафедры «Теория государства и права»
Тольяттинский государственный университет (Россия)

Аннотация: Рассматриваются основные формы деформации правосознания и основанные на них злоупотребления правом в сфере защиты прав потребителей.

Ключевые слова: Защита прав потребителей; потребительский экстремизм; злоупотребление правом; деформация правосознания.

Закон РФ «О защите прав потребителей» действует в нашей стране уже более 20 лет. Участниками правоотношений в области его применения все мы являемся постоянно, покупая или продавая товары, заказывая или выполняя какие-либо работы.

Действие Закона «О защите прав потребителей» насчитывает уже более двадцать лет. На сегодняшний день, несмотря на ряд пробелов, он является одним из самых эффективных правовых регуляторов в сфере экономических отношений. На положения этого закона основаны десятки нормативных актов. Взаимоотношения потребителя и продавца (подрядчика) подконтрольны целой отрасли права - законодательству о защите прав потребителей. В отличие от большинства правовых механизмов, оно является реально действующим.

При этом, максимальный уровень защиты, который закон обеспечил потребителю, не только обеспечивает справедливое разрешение конфликтных ситуаций, но в равной степени создаёт почву для злоупотреблений. Ведь чем больше прав предоставляет закон, тем шире возможности для манипулирования им со стороны недобросовестных граждан. Известным явлением стало превращение потребительского законодательства в средство получения дополнительного дохода. Настолько, что появился специальный термин: потребительский экстремизм.

Несовершенство закона, лояльность судей к потребителям, отсутствие правовой культуры, а главное - постоянные, часто некомпетентные, заявления с телеэкрана о том, что клиент прав всегда, приводят к тому, что количество агрессивно настроенных потребителей растёт в геометрической прогрессии. Этому также способствует и недостаточная правовая грамотность предпринимателя.

В нашей стране в юридической и справочной литературе термин «потребительский экстремизм» отсутствует. Наиболее часто это определение встречается в изданиях, ориентированных на предпринимателей и в интернет-сообществах работников сервисных служб. Под термином потребительский экстремизм обычно понимается недобросовестное манипулирование нормами закона со стороны клиента, основная цель которого - не защита своих прав, а получение материальной выгоды.

С точки зрения закона подобные действия квалифицируются как злоупотребление правом (т.е. «шикана»). Ещё древнеримские юристы подчёркивали, что потворствовать злоупотреблениям нельзя. Отечественное 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. По мнению автора, для успешного противодействия потребителю-экстремисту недостаточно определить степень правомерности его действий: следует также установить мотив и цель его поведения.

В теории права считается, что действия человека связаны с психологическими особенностями его мотивации. Противоправные действия, если лицо осознаёт их значение, всегда мотивированы нарушением восприятия правовых явлений - пороками правосознания. Они проявляются в следующих формах:

- правовой инфантилизм - это расплывчатое, отрывочное представление о своих правах и обязанностях, сформированное, как правило, за счёт средств массовой информации. Встречается наиболее часто. Это клиент, который «всегда прав», и во многих случаях достаточ-

но спокойно, аргументированно, со ссылками на закон объяснить ему реальное положение вещей, чтобы потребитель с вами согласился.

- правовой идеализм - это переоценка роли закона и государства в решении бытовых вопросов. Идеалист уверен, что за незначительное правонарушение суд взыщет в его пользу миллионную сумму, а задержка выполнения работ на два часа - основание для ликвидации компании. Предъявленные в претензиях и исках требования будут превышать разумные в десятки и сотни раз, а когда суд не удовлетворит такие запросы, потребитель сделает закономерный вывод: «судью подкупили». Увеличение количества претензий и исков такого рода, к сожалению, подогревается ещё и работой недобросовестных юристов: не всякий специалист предупреждает клиента о том, что его требования чересчур завышены.

- правовой нигилизм - это неуважительное отношение к формальной стороне закона, убеждение в том, что проблемы должны разрешаться «по справедливости». Такой клиент подписывает договор не читая, но нарушив правила эксплуатации товара, будет настаивать на том, что его о них не предупредили. Настаивая на выполнении своих требований, он аргументирует их не нормами закона, а сообщениями о том, что его родственник из прокуратуры придет к вам «с проверкой». В целом клиенты такого рода относительно безобидны, поскольку суд их аргументацию также не воспримет.

Данные формы деформации правосознания, как варианты мотивации основаны на цели защиты своих прав и дополнительного обогащения. Гораздо опаснее, если цель потребителя не связана с восстановлением прав (пусть даже предполагаемых), а с причинением ущерба компании. Поставить перед собой такую цель может не только человек с нарушением психики (к счастью, диагноз «сутяжный бред» - явление крайне редкое), но и специалист по «чёрному пиару», работающий по заказу конкурента. Такие случаи необходимо выявлять как можно быстрее и относиться к ним с повышенным вниманием: знания и опыт юристов конкурирующих структур значительно превосходят навыки потребителя - соответственно, и вреда от них может быть значительно больше.

Способы манипулирования законом.

В исковых заявлениях потребителя нередко можно встретить ссылку на статью 2 Конституции РФ, согласно которой права и свободы человека и гражданина являются высшей ценностью. Эту норму можно толковать таким образом, что при равном объёме прав у гражданина и юридического лица (продавца или исполнителя работ) приоритет должна иметь защита прав гражданина.

Действительно, Закон «О защите прав потребителей» (далее - ЗоЗПП) и принятые в соответствии с ним нормативные акты предоставляют гражданам значительный объём преференций, которыми любят пользоваться недобросовестные субъекты. Рассмотрим их по порядку.

Распределение бремени доказывания (ст. 475 ГК РФ). В течение гарантийного срока потребитель не обязан как-либо обосновывать наличие в товаре (работе) недостатка: именно продавец, если отказывает в его устранении, обязан установить отсутствие дефекта - или доказать, что дефект связан с нарушением правил эксплуатации. В большинстве случаев объективный вывод по этому вопросу можно сделать только после проведения экспертизы, цена которой может превышать стоимость спорного

товара или работы. Конечно, если экспертиза состоялась не в пользу потребителя, продавец вправе взыскать понесённые расходы, но взыскание с частного лица - дело многих месяцев, а «замораживать» значительную сумму для компании, особенно небольшой, крайне невыгодно.

Презумпция неосведомлённости потребителя (ст. 12 ЗоЗПП). В соответствии с этой нормой во всех спорных случаях суд обязан исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний в отношении свойств и характеристик товара (например, о том, что в микроволновой печи нельзя сушить кошек). Это положение закона экстремисты используют наиболее часто, единственный способ противостояния им - предоставление максимума информации в письменной форме.

Неустойка. Помимо гарантии восстановления прав потребителя, закон предоставляет ему право требовать неустойку за нарушение сроков устранения недостатков товара, его замены или возврата денег (1 % от цены товара в день - ст.23 ЗоЗПП), за нарушение срока передачи оплаченного товара (0,5 % от суммы предоплаты в день - ст. 23.1 ЗоЗПП) и за нарушение сроков выполнения работ или устранения их недостатков (здесь ставка неустойки, согласно п. 5 ст. 28 ЗоЗПП, крайне велика - 3 % цены выполнения работы за день или час). В тех случаях, когда закон не предусматривает начисления специальной неустойки, потребитель вправе потребовать выплаты процентов по ставке рефинансирования (ст. 395 ГК РФ). Потребители-экстремисты нередко «накручивают» суммы неустоек до ужасающих размеров. Для того, чтобы оценить степень правомерности требования, компании следует учесть положения, общие для всех неустоек:

- нет нарушения обязательства - нет и неустойки: она взыскивается только с виновного субъекта. Если, например, срок гарантийного ремонта был нарушен сервисным центром, то именно он, а не продавец или изготовитель, должен выплачивать неустойку;

- неустойка за нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара ограничена суммой предоплаты;

- сумма всех неустоек, связанных с выполнением работ (даже начисленных по разным основаниям - в связи с нарушением срока начала, окончания работ, срока возврата денег и др.) ограничена ценой работы (Постановление Пленума ВС РФ от 28.06.2012 N 17);

- в любом случае неустойка должна соответствовать последствиям нарушения обязательства. Даже если сумма неустойки посчитана арифметически правильно, но является явно неразумной - суд вправе её уменьшить (ст. 333 ГК РФ).

Возмещение убытков (ст. 13 Закона о ЗПП). В отличие от общего правила, по которому убытки возмещаются в части, не погашенной неустойкой, убытки потребителя возмещаются в полной сумме. Однако, рассматривая данный вопрос, суд обязан установить, действительно ли расходы направлены на восстановление нарушенного права (ст. 15 ГК РФ) и соответствуют ли они критерию обоснованности. Не подлежат возмещению расходы, не имеющие надлежащего подтверждения (например, основанные на устных сделках или подтверждённые расписками, квитанциями или товарными чеками, если по закону обязательны кассовый чек). Также суд не возместит необоснованные расходы (например, на проведение экспертизы, если по закону в данном случае её обязан провести продавец или исполнитель).

Обращаясь с иском в суд, потребитель-экстремист может заявить явно необоснованную сумму в качестве оплаты услуг представителя. В практике автора были случаи, когда судебные издержки превышали цену иска более чем в десять раз, а один из потребителей якобы оплатил юристу миллион рублей только за составление претензии. Следует учитывать, что такого рода расходы возмещаются судом в разумных пределах (ст. 100 ГПК РФ) и в любом случае будут уменьшены.

Компенсация морального вреда (ст. 15 Закона о ЗПП). 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.

Вместе с тем, в Постановлении Пленума ВС РФ от 28.06.2012 N 17 содержатся критерии определения морального вреда: в частности, он может заключаться в переживаниях в связи с утратой родственников, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы, раскрытием семейной, врачебной тайны, распространением не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию гражданина, временным ограничением или лишением каких-либо прав, физической болью, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий и др.

По общему правилу определение размера морального вреда и принятие решения о его компенсации осуществляется судом. Это означает, что отказ в возмещении морального вреда в досудебном порядке не является нарушением закона. Компенсация осуществляется только в денежной форме (требование публичных извинений или «ценного подарка» неправомерно). Моральный вред может быть возмещён только тому лицу, которое действительно понесло страдания (а не члену его семьи, даже если он и представляет потерпевшего в суде). Рассмотрение вопроса о компенсации возможно только при наличии вины причинителя (например, тот факт, что гражданин вынужден тратить личное время на судебные заседания и оплачивать услуги юриста, не может явиться основанием для взыскания морального вреда).

Подсудность по выбору истца (ст. 29 ГПК РФ). По общему правилу иск подаётся в суд по месту нахождения ответчика. Потребитель, кроме того, вправе обратиться в суд по своему месту жительства либо по месту заключения или исполнения договора. Эта норма закона может привести к значительным убыткам для продавца (исполнителя): ведь, если иск подан в другом регионе, даже для ознакомления с материалами дела придётся специально выезжать в суд. Существует, однако, и способ избежать риска: достаточно в типовой форме договора указать, что споры должны разрешаться в суде по месту нахождения организации. Эта оговорка будет свидетельствовать о том, что потребитель уже совершил выбор суда и изменить его не имеет права.

Обеспечительные меры (ст. 139 ГПК РФ). В случае, если у суда есть основания полагать, что исполнение решения будет невозможно или существенно затруднено, суд может ещё до рассмотрения дела принять меры к обеспечению иска - в форме наложения ареста на банковский счёт или имущество либо запрета на соверше-

ние определённых действий. Такой способ давления нередко используют потребители-экстремисты: арест счёта или имущества, находящегося в обороте, на весь период рассмотрения дела (то есть на многие месяцы) для компании может быть опаснее, чем вероятность проигрыша в суде. Одна из схем рейдерского захвата как раз и заключается в предъявлении многочисленных надуманных исков в отдалённых регионах с предварительным обеспечением требований. Следует знать, что на любой стадии судебного процесса можно подать ходатайство об отмене обеспечительных мер (ст. 144 ГПК РФ). Суды, как правило, удовлетворяют ходатайства об обеспечении, но так же легко и отменяют его, ведь для таких мер нужны веские основания. Кроме того, определение суда об обеспечении иска подлежит обжалованию в вышестоящей инстанции.

Штраф за неисполнение требований потребителя (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП). Неравенство сторон в сфере защиты прав потребителей связано не только с обязанностью продавца (исполнителя) доказывать свою невиновность, но и с тем, что при выигрыше потребителя в суде на компанию дополнительно накладывается штраф в размере половины от присуждённой истцу суммы. При этом, если клиент проиграл дело, сам он оштрафован не будет. Однако, штраф взыскивается не во всех случаях. Например, он не присуждается при заключении сторонами мирового соглашения. Кроме того, штраф взыскивается только в том случае, если законные требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке. Если клиент не обращался с досудебными претензиями (или они содержали неправомерные требования, либо иные, чем заявлены в иске), для взыскания штрафа нет оснований.

Возможность получить существенную выгоду путём давления на продавца или исполнителя привлекательна именно потому, что закон не предусматривает специальной ответственности за предъявление неправомерных требований. В то же время, если спор уже вышел на стадию судебного процесса, у компании есть возможность если не наказать недобросовестного клиента, то хотя бы компенсировать свои расходы.

Механизм распределения судебных издержек (ст. 98 ГПК РФ) предусматривает их пропорциональное возмещение сторонам в зависимости от размера удовлетворённых требований. Поэтому, проиграв судебный процесс, потребитель должен будет возместить убытки (например, связанные с проведением экспертизы). Но судья примет такое решение, только если от ответчика поступит ходатайство о компенсации расходов.

Закон также предусматривает взыскание с недобросовестного субъекта компенсации за потерянное время (ст. 99 ГПК РФ), если им был инициирован неосновательный спор или по его вине рассмотрение дела неоднократно откладывалось. Для разрешения этого вопроса также необходимо заявить соответствующее ходатайство и представить расчёт суммы компенсации.

Защита деловой репутации (ст. 152 ГК РФ). Если лицо распространило о компании недостоверные сведения, порочащие её деловую репутацию (в том числе путём публикации в сети Интернет или просто сообщив их третьему лицу), оно обязано опровергнуть такие сведения и выплатить компенсацию, назначаемую решением суда. И наоборот, если вы располагаете фактами, подтверждающими недобросовестность клиента, подтверждёнными вступившим в силу решением суда, вы можете распространять такие сведения без ограничений.

Несмотря на существующие механизмы защиты, экономически выгоднее не доводить конфликтную ситуацию до суда: процесс требует времени и средств, которые можно употребить на развитие бизнеса. Поэтому наиболее эффективный способ борьбы с потребительским экстремизмом - принятие превентивных мер. В первую очередь это составление договоров и иных документов с учётом специфики деятельности компании, обеспечение товара и услуг максимальным объёмом информации (обязательно - в письменной форме). Важное значение имеет и оперативное реагирование на рекламации клиентов, корректная процедура приёма претензий, оценка юридических рисков в каждой отдельной ситуации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации [Текст] : по сост. на 30.01.2014 // Справочно - правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».- Последнее обновление 30.01.2014.
2. О защите прав потребителей : федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 // Справочно - правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».- Последнее обновление 01.09.2013.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» // Справочно - правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».- Последнее обновление 01.02.2014.

THE DEFINITION OF CONSUMER EXTREMISM

©2014

Ozhegov G.A., candidate of legal Sciences, associate Professor of the Department «Theory of state and law»
Togliatti state University (Russia)

Annotation: examines the major forms of deformation of lawfulness and based on the abuse of rights in the field of consumer protection.

Keywords: consumer protection; consumer extremism; abuse of the right; deformation of lawfulness.