

УДК 347.1

## ДОБРОСОВЕСТНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ: МАТЕРИАЛЬНО- И ПРОЦЕССУАЛЬНО-ПРАВОВОЙ АСПЕКТЫ

*А.Н. Кузбагаров*

*Северо-Западный филиал Российского государственного университета правосудия,  
г. Санкт-Петербург, 193015, Россия*

### Аннотация

В статье поднимается проблема недобросовестного поведения потребителя в договорных отношениях. Показывается реализация принципа недопустимости недобросовестности, который закреплён в ст. 1 Гражданского кодекса Российской Федерации (в ред. Федерального закона от 30 декабря 2012 г. № 302-ФЗ) и начал действовать с 1 марта 2013 г. Приводятся примеры из судебной практики, свидетельствующие о том, что при отправлении правосудия часто не даётся правовой оценки такому поведению. Между тем автором доказывается наличие в гражданском законодательстве Российской Федерации бремени добросовестного поведения потребителя. В случае отступления от него к потребителю должны применяться нормы материального и процессуального права в виде санкций. Такой подход, по мнению автора, уравнивает права и обязанности сторон договорного отношения и нивелирует так называемый потребительский экстремизм.

**Ключевые слова:** принцип добросовестности, недобросовестное поведение потребителя, суд, правовая оценка

С 1 марта 2013 г., когда начал действовать принцип недопустимости недобросовестности<sup>1</sup>, закреплённый в ст. 1 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), прошло не так много времени. Однако этот период уже позволяет делать некоторые выводы о реализации соответствующих норм. Так, Постановление Пленума Верховного суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» обязует соблюдать принцип добросовестности при отправлении правосудия. Кроме того, согласно названному акту суды должны проявлять активность и выносить на обсуждение обстоятельства, явно свидетельствующие о недобросовестном поведении, даже если стороны на них не ссылались (ППВС1).

Что происходит на практике? Исполняются ли указания Верховного суда Российской Федерации? Применяются ли положения ГК РФ о недобросовестности? Чтобы ответить на эти вопросы, на наш взгляд, необходимо провести исследование с применением таких методов, как анкетирование, анализ и обобщение.

<sup>1</sup> Введён Федеральным законом от 30 декабря 2012 г. № 302-ФЗ «О внесении изменений в главы 1, 2, 3 и 4 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (302-ФЗ).

Но мы попытаемся взглянуть на проблему в целом и приведём пример из судебной практики.

В ходе разбирательства по делу № 2-6068/2014, которое рассматривал Приморский районный суд г. Санкт-Петербурга, истцом С. в порядке ст. 35 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГПК РФ) было подано заявление о недобросовестном поведении ответчика Л. (см. РПРС). Однако решением районного суда оценка данного факта не была дана. В суде апелляционной инстанции С. обратился с тождественным заявлением, на что председательствующий парировал: «Для чего Вы подаёте это заявление? Что мне с ним делать?»<sup>2</sup> Полагаем, какие-либо комментарии тут будут лишними, так как проблема очевидна.

Ни ГПК РФ, ни Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации (далее – АПК РФ) не устанавливают для судов необходимость рассматривать заявление о недобросовестности в качестве отдельного вопроса и выносить по нему определение. Следовательно, суд может и должен дать ответ в итоговом акте, то есть в решении по делу. Отсутствие в указанных Кодексах положений о том, как должны реагировать суды на поступившие заявления о недобросовестности, создаёт правовую неопределённость и не позволяет считать окончательно сформированным соответствующий правовой механизм. Между тем реализация принципа добросовестности, равно как пресечение недобросовестности, применительно к участникам спорных ситуаций вполне претендует на межотраслевой характер (материально- и процессуально-правовой институты). Полагаем, будет правильно закрепить за судом обязанность уже на стадии подготовки дела к разбирательству отвечать на заявление о недобросовестном поведении стороны в материальных (гражданских) правоотношениях, в том числе с применением санкции – отказа в судебной защите (п. 2 ст. 10 ГК РФ). Такое положение повысит культуру поведения участников гражданского оборота при отправлении правосудия, а также будет способствовать выработке чёткой и ясной позиции судов по рассматриваемому вопросу.

Задача настоящей статьи – сосредоточить внимание читателя на вопросе о добросовестном поведении *потребителя* – гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести либо заказывающего, приобретающего или использующего товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (преамбула к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (далее – ЗРФ)). На наш взгляд, логично исследовать данную проблему в связке с процессуально-правовым аспектом, что позволит получить о ней наиболее полное представление и выработать адекватные способы разрешения. Здесь не можем не вспомнить К. Маркса: «...Процесс есть только *форма жизни закона*, следовательно, проявление его внутренней жизни» [1, с. 176].

Для раскрытия обозначенной темы обратимся к судебной практике, в частности к Решению Невского районного суда г. Санкт-Петербурга от 15 июня

---

<sup>2</sup> Текст приводится по аудиозаписи судебного заседания, которую производила сторона по делу (см. также РСПГС).

2016 г. по делу № 2-111/2016 (РНРС). Согласно его материалам с платной охраняемой автостоянки, принадлежащей индивидуальному предпринимателю Т., был угнан автомобиль гражданина С. Поскольку между Т. и С. был заключён договор возмездного оказания услуг, в соответствии с которым Т. принимал за определённую плату на хранение автомобиль С., последний обратился в суд с иском о защите прав потребителя, взыскании стоимости похищенного транспортного средства и компенсации морального вреда. После сбора доказательств стали известны следующие факты:

– сохранность автомобиля С. обеспечивалась посредством исполнения обеими сторонами заключённого договора, а также соблюдения правил пользования стоянкой, что было прямо в нём закреплено;

– правила пользования стоянкой содержали условие о том, что при наличии сигнализации и поступлении от неё сигналов на пульт (брелок) собственника о любых событиях, способных повлиять на сохранность автомобиля и несанкционированных его владельцем (то есть происходящих без его ведома), С. должен проинформировать работника стоянки, позвонив ему на мобильный телефон;

– автомобиль, принадлежащий С., был оборудован охранной спутниковой сигнализацией, услуга которой предоставлялась оператором А.;

– оператор А., привлечённый в качестве третьего лица по делу, сообщил, что, *во-первых*, на его пульт и пульт (брелок) истца С. поступал сигнал о несанкционированном взломе автомобиля, который продолжался чуть более 10 минут; *во-вторых*, оператор А. два раза звонил истцу С. и говорил ему о необходимости физической проверки транспортного средства. После того как А. узнал, что машина находится на охраняемой стоянке, рекомендовал С. связаться с её работниками и узнать причину поступления сигнала.

Истцу в ходе судебного заседания были заданы вопросы о причинах, по которым он не позвонил работнику стоянки. С. ответил, что не знает его номера телефона, а с правилами пользования охраняемой стоянкой не знаком. Эти доводы были опровергнуты ответчиком. Так, номер мобильного телефона сотрудника стоянки указан в платёжных квитанциях, которые С. приложил к иску в качестве подтверждения соблюдения им условия об оплате услуг по договору. Что касается неосведомлённости истца о правилах пользования автостоянкой, то здесь уместно проанализировать императивные предписания потребительского законодательства, основанные на правовых презумпциях и приведённые ответчиком по данному делу в обоснование своей позиции.

Во-первых, согласно п. 1 ст. 10 ЗРФ изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Во-вторых, согласно п. 4 Постановления Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 г. № 795 «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок» исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю полную и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информацию следует доводить

до сведения потребителей в наглядной форме (информационные стенды, объявления и т. п.), располагая её в удобном для обозрения месте (ППРФ).

В-третьих, согласно п. 13 названного Постановления при заключении договора исполнитель должен ознакомить потребителя с правилами пользования автостоянкой, правилами техники безопасности, противопожарными, санитарными и иными правилами, предусмотренными законодательными актами Российской Федерации (ППРФ).

Индивидуальным предпринимателем Т. исполнялись вышеуказанные предписания, в том числе по размещению правил пользования охраняемой стоянкой. Последние были представлены на стенде информации для потребителя, а также в помещении контролёра и охранника, где С. ежемесячно оплачивал оказываемую ему услугу хранения автомобиля. При *добросовестном* пользовании своими правами, которое предполагается согласно п. 5 ст. 10 ГК РФ, истец должен был с ними ознакомиться. Таким образом, он считается проинформированным. Однако положение закона о презумпции добросовестного поведения потребителя, в том числе об ознакомлении его с правилами, районным судом не было соблюдено (РНРС).

Положения о добросовестности потребителя были применены в Апелляционном определении Московского городского суда от 28 октября 2015 г. по делу № 33-39448/2015 (см. АОМГС). Истица указала, что во время нахождения её дочери на занятиях в спортивном клубе из шкафчика в раздевалке были похищены личные вещи, и требовала взыскать денежные средства, проценты за пользование чужими денежными средствами, штраф и компенсацию морального вреда. Суд в удовлетворении требований отказал, поскольку для хранения подобных вещей ответчик отвёл специально предназначенные места (гардероб и сейфовые ячейки), о которых истице было известно из условий контракта и правил клуба, размещённых в доступном для посетителей месте. Её аргументы о неосведомлённости судебная коллегия отклонила, так как *добросовестное* пользование своими правами подразумевает ознакомление с этими документами.

Как видим, бремя добросовестности потребителя прямо в гражданском законодательстве не закреплено, но существует. В обоснование данного утверждения обратимся к Федеральному закону от 8 марта 2015 г. № 42-ФЗ «О внесении изменений в часть первую Гражданского кодекса Российской Федерации» (42-ФЗ), который дополнил п. 3 ст. 307 ГК РФ положением о добросовестности, а именно: при установлении, исполнении обязательства и после его прекращения стороны обязаны действовать добросовестно, учитывая права и законные интересы друг друга, взаимно оказывая необходимое содействие для достижения цели обязательства, а также предоставляя друг другу необходимую информацию. Очевидно, этим нововведением отечественный законодатель возродил положения ст. 78 Проекта Гражданского уложения Российской империи<sup>3</sup> (ПГУ), которая, в свою очередь, обязана §242 Германского гражданского уложения<sup>4</sup> (ГГУ) [2, с. 159].

<sup>3</sup> Должник обязан исполнить своё обязательство добросовестно и согласно принятому в деловых отношениях обычному порядку.

<sup>4</sup> Der Schuldner ist verpflichtet, die Leistung so zu bewirken, wie Treu und Glauben mit Rücksicht auf die Verkehrssitte es erfordern. – Должник обязан чинить удовлетворение добросовестно, сообразуясь с обычаями гражданского оборота.

Всё вышеизложенное позволяет сделать однозначный вывод о том, что положения о добросовестности/недобросовестности потребителя необходимо применять при квалификации гражданских правоотношений с учётом дополнений и изменений гражданского законодательства. Например, Постановление Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (ППВС2) не содержит никаких ссылок на принцип добросовестности, так как обобщение судебной практики проходило до принятия упомянутых Федеральных законов № 302-ФЗ и 42-ФЗ. То же самое касается Письма Роспотребнадзора от 23 июля 2012 г. № 01/8179-12-32 (ПРПН). Это нужно иметь в виду органам, которые прибегают к легальному толкованию положений о защите прав потребителей.

Отсутствие в законодательстве определения термина «добросовестность» не должно вызывать каких-либо сожалений (см., например, [3]), ведь практика применения норм гражданского права во все времена опиралась на понятия, существующие в его теории. Так, И.Б. Новицкий, говоря о добросовестности, точнее о «доброй совести», различал её объективное и субъективное значения. В первом случае это «известное внешнее мерило, которое принимается во внимание законом, судом, применяющим закон, и которое рекомендуется членам гражданского оборота в их взаимных сношениях друг с другом», то есть выступает как «параллельная или подсобная норма, призываемая к действию законом» [2, с. 124–125]. Добросовестность в субъективном значении представляет собой «определённое сознание того или иного лица, как неведение некоторых обстоятельств, с наличием которого закон считает возможным связать те или иные юридические последствия» [2, с. 125].

Итак, статьи 1 и 307 ГК РФ предписывают сторонам потребительских отношений при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и исполнении гражданских обязанностей действовать одинаково добросовестно по отношению друг к другу. Следовательно, режим добросовестного поведения должен применяться в равной мере ко всем участникам: будь то потребитель либо исполнитель, продавец и проч.

Обращение к европейскому праву позволит увидеть, как реализуется в нём принцип добросовестности потребителя. Директива Совета Европейских сообществ от 5 апреля 1993 г. № 93/13/ЕЭС «О несправедливых условиях в договорах с потребителями» (ДСЕС) прежде всего направлена на защиту стороны потребителя. Более того, ст. 5 этого акта содержит очень важное предписание, которое по своей природе является преюдициальным. Так, в соответствии с ним, если имеется сомнение относительно смысла условия, приоритет имеет толкование, наиболее благоприятное для потребителя. А используемое в п. 1 ст. 3 Директивы выражение «дисбаланс в вытекающих из договора правах и обязанностях» применяется только по отношению к потребителю, для защиты его от продавца или исполнителя.

Такое положение в европейском праве не учитывает возможной недобросовестности потребителя. Этой проблеме уделяли внимание многие зарубежные, в частности немецкие, правоведы, чьи труды были положены в основу принципа доброй совести (обзор таких исследований см. в работе И.Б. Новицкого [2, с. 126–

134]). Почему же в упомянутой Директиве нет даже намёка на недобросовестность потребителя? Полагаем, этим потребители российские отличаются от западных. Как тут не вспомнить Ф.М. Достоевского? «...Если у французов есть гордость, любовь к изяществу, у испанцев – ревность, у англичан – честность и дотошность, у немцев – аккуратность, то у русских, – писал он, – есть умение понимать и принимать все другие народы» (цит. по [4, с. 252]).

Подводя итог, следует отметить, что законодатель увязывает принцип недопустимости недобросовестности с нравственными основами гражданского оборота. На суд возложена очень важная и ответственная миссия – дать оценку действительности, затрагивающую в том числе баланс отношений сторон договора, одной из которых является потребитель.

#### Источники

- 302-ФЗ – Федеральный закон от 30 дек. 2012 г. № 302-ФЗ «О внесении изменений в главы 1, 2, 3 и 4 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации (СЗ РФ). – 2012. – № 53 (ч. 1). – Ст. 7627.
- ГК РФ – Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. 1: Федеральный закон от 30 нояб. 1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 3 июля 2016 г.) // СЗ РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.
- ППВС1 – Постановление Пленума Верховного суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // Рос. газ. – 2015. – № 140.
- РПРС – Решение Приморского районного суда г. Санкт-Петербурга от 3 сент. 2015 г. по делу № 2-6068/2014. – URL: [https://primorsky--spb.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=104922072&case\\_uid=51B0E914-6DC4-469C-8518-8FE655B5BB64&delo\\_id=1540005&new=, свободный](https://primorsky--spb.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=104922072&case_uid=51B0E914-6DC4-469C-8518-8FE655B5BB64&delo_id=1540005&new=, свободный).
- ГПК РФ – Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 нояб. 2002 г. № 138-ФЗ (ред. от 3 июля 2016 г.) // СЗ РФ. – 2002. – № 46. – Ст. 4532.
- РСПГС – Решение Санкт-Петербургского городского суда от 18 нояб. 2016 г. по делу № 33-21190/2016. – URL: [https://sankt-peterburgsky--spb.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=3809864&delo\\_id=5&new=5, свободный](https://sankt-peterburgsky--spb.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=3809864&delo_id=5&new=5, свободный).
- РНРС – Решение Невского районного суда г. Санкт-Петербурга от 15 июня 2016 г. по делу № 2-111/2016. – URL: [https://nvs--spb.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=111213528&case\\_uid=87AC62A9-81DF-4ECC-A464-EDBC6A857B1F&delo\\_id=1540005&new=, свободный](https://nvs--spb.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=111213528&case_uid=87AC62A9-81DF-4ECC-A464-EDBC6A857B1F&delo_id=1540005&new=, свободный).
- АПК РФ – Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24 июля 2002 г. № 95-ФЗ (ред. от 19 дек. 2016 г.) // СЗ РФ. – 2002. – № 30. – Ст. 3012.
- ЗРФ – Закон Российской Федерации от 7 февр. 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 3 июля 2016 г.) // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. – 1992. – № 15. – Ст. 766.
- ППРФ – Постановление Правительства Российской Федерации от 17 нояб. 2001 г. № 795 «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок» // СЗ РФ. – 2001. – № 48. – Ст. 4517.
- АОМГС – Апелляционное определение Московского городского суда от 28 окт. 2015 г. по делу № 33-39448/2015. – URL: <https://www.mos-gorsud.ru/mgs/services/cases/appeal-civil/details/4c45423a-93f3-4f48-a5bb-7a3c78bdf918?caseNumber=33-39448/2015, свободный>.

- 42-ФЗ – Федеральный закон от 8 марта 2015 г. № 42-ФЗ «О внесении изменений в часть первую Гражданского кодекса Российской Федерации» // СЗ РФ. – 2015. – № 10. – Ст. 1412.
- ПГУ – Россия. Законы и постановления. Гражданское уложение: Проект, внес. 16 окт. 1913 г. министром юстиции в Гос. думу. – СПб.: Тип. т-ва «Общественная польза», 1913. – 208 с.
- ГГУ – Bürgerliches Gesetzbuch vom 18. August 1896 // Deutsches Reichsgesetzblatt. – 1896. – Nr. 21. – S. 195–603.
- ППВС2 – Постановление Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Рос. газ. – 2012. – № 156.
- ПРПН – Письмо Роспотребнадзора от 23 июля 2012 г. № 01/8179-12-32 «О Постановлении Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей”». – URL: <http://42.gospotrebnadzor.ru/content/887/51760/>, свободный.
- ДСЕС – Директива Совета Европейских Сообществ от 5 апр. 1993 г. № 93/13/ЕЭС «О несправедливых условиях в договорах с потребителями». – URL: <http://ozpp.ru/international/nespavedlivye-usloviya/>, свободный.

#### Литература

1. Маркс К., Энгельс Ф. Собрание сочинений. – М.: Директ-Медиа, 2014. – Т. 1. – 736 с.
2. Новицкий И.Б. Принцип доброй совести в проекте обязательственного права // Вестн. граждан. права. – 2006. – Т. 6, № 1. – С. 124–181.
3. Дианов А.Б. Понятие недобросовестных условий в потребительских договорах // Молодёжь и наука: Материалы X Всерос. науч.-технич. конф. студентов, аспирантов и молодых учёных: в 3 т. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2014. – Т. 1. – С. 231–234.
4. Гумилёв Л.Н. От Руси до России: очерки этнической истории. – М.: АЙРИС-пресс, 2007. – 320 с.

Поступила в редакцию  
23.01.17

---

**Кузбагаров Асхат Назаргалиевич**, доктор юридических наук, профессор кафедры гражданского права

Северо-Западный филиал Российского государственного университета правосудия  
ул. Александровский парк, д. 5А, г. Санкт-Петербург, 193015, Россия  
E-mail: [ashat69@mail.ru](mailto:ashat69@mail.ru)

**Consumer's Fairness: Substantive and Procedural Legal Aspects***A.N. Kuzbagarov**Russian State University of Justice, Northwestern Branch, St. Petersburg, 193015 Russia  
E-mail: ashat69@mail.ru*

Received January 23, 2017

**Abstract**

The problem of unfair behavior demonstrated by the consumer in contractual relations has been considered in the paper. It has been shown how to ensure the principle of inadmissibility of dishonesty which is enshrined in Art. 1 of the Civil Code of the Russian Federation (as amended in the Federal Law no. 302-FL on December 30, 2012) has taken effect since March 1, 2013. The examples from the legal practice proving that no legal treatment is often given to such behavior during the administration of justice have been provided. Nevertheless, the existence of a burden of conscientious behavior of the consumer in the civil legislation of the Russian Federation has been proved. In case of derogation from it, the norms of substantive and procedural law in the form of sanctions must be applied to the consumer. This approach, according to the author, will balance the rights and obligations of the parties of the contractual relation and level so-called consumer extremism.

**Keywords:** principle of good faith, consumer's misconduct, court, legal evaluation

**References**

1. Marx K., Engels F. Collection of Works. Vol 1. Moscow, Direkt-Media, 2014. 736 p. (In Russian)
2. Novitskii I.B. The principle of good faith in the project of law of obligation. *Vestnik Grazhdanskogo Prava*, 2006, vol. 6, no. 1, pp. 124–181. (In Russian)
3. Dianov A.B. The concept of unfair terms in consumer contracts. *Molodezh' i nauka: Materialy X Vseros. nauch.-tekhnich. konf. studentov, aspirantov i molodykh uchenykh* [Youth and Science: Proc. X All-Russ. Sci.-Tech. Conf. of Students, PhD Students, and Young Scientists]. Vol. 1. Krasnoyarsk, Sib. Fed. Univ., 2014, pp. 231–234. (In Russian)
4. Gumilev L.N. From Rus' to Russia: Essays on Ethnic History. Moscow, AIRIS-Press, 2007. 320 p. (In Russian)

⟨ **Для цитирования:** Кузбагаров А.Н. Добросовестность потребителя: материально- и процессуально-правовой аспекты // Учен. зап. Казан. ун-та. Сер. Гуманит. науки. – 2017. – Т. 159, кн. 2. – С. 418–425. ⟩

⟨ **For citation:** Kuzbagarov A.N. Consumer's fairness: Substantive and procedural legal aspects. *Uchenye Zapiski Kazanskogo Universiteta. Seriya Gumanitarnye Nauki*, 2017, vol. 159, no. 2, pp. 418–425. (In Russian) ⟩