

ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ РИЕЛТОРСКИХ УСЛУГ

*Любовь Борисовна Ситдикова, д. ю. н., проф.,
зав. кафедрой гражданско-правовых дисциплин
Тел. (495) 783-68-48, e-mail: lbsitdikova@mail.ru
Московского университета имени С. Ю. Витте
<http://www.muiv.ru>*

В статье автор рассматривает судебную форму как одну из форм защиты прав потребителей риелторских услуг. Обращается внимание на важность информационной составляющей в договоре оказания риелторских услуг.

Ключевые слова: услуга, риелтор, защита, потребитель, судебные споры.

В гражданском законодательстве помимо признания за субъектами их прав, предусматривается и защита. Анализ действующего законодательства показывает, что понятие «защита» законодатель, как правило, связывает с нарушением права. В частности потребители получают реальную защиту прав и законных интересов при их нарушении. В качестве средства защиты гражданских прав и охраняемых законом интересов выступают по общему правилу:

- досудебный порядок урегулирования споров, предусматривающий самостоятельный для сторон, добровольный порядок урегулирования разногласия, который позволяет в короткие сроки восстановить нарушенное право;
- судебный порядок урегулирования споров, подразумевающий обращение истца к суду с требованием об отправлении



Л. Б. Ситдикова

правосудия, и с требованием материально-правового характера к ответчику о выполнении им договорных или внедоговорных обязательств.

Первый вариант защиты нарушенных прав – досудебная защита, именуемая иначе претензионным производством, второй – судебная или исковая.

Действующим гражданским законодательством не предусмотрен обязательный претензионный порядок урегулирования споров для договоров в сфере оказания риелторских услуг. По мнению А.Е. Шерстобитова, законодательство о защите прав потребителей начинается не с Закона «О защите прав потребителей», а с положений гражданского кодекса охватывающего весь частный оборот, в том числе между потребителями и их контрагентами. Именно эти отношения и составляют законодательство о защите прав потребителей [1]. Данный подход законодателя, по утверждению Ю.Е. Булатецкого, непоследователен, т.к. выделяет отдельные отношения с участием потребителя, к которым должны применяться императивные нормы об обязательном досудебном урегулировании спора [2, с. 385]. Полагаем, что необходимо устранить данный пробел законодательства, распространив обязательный досудебный порядок урегулирования спора на все случаи взаимодействия таких сторон, как исполнитель (риелтор) и потребитель (заказчик) [3, с. 101-106].

В практической деятельности нередко возникает вопрос об обязательности предъявления требования к риелтору по поводу ненадлежащего исполнения риелторской услуги перед обращением в суд. Закон «О защите прав потребителей» предусматривает возможность такого обращения, и предполагает применение мер ответственности к исполнителю за неудовлетворение законных требований потребителя.

Таким образом, обязанностью исполнителя (риелтора) является добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя. В то время как предъявление досудебных требований к исполнителю (риелтору) по защите нарушенных прав является правом потребителя. Поэтому потребитель по своему усмотрению принимает решение о досудебном или судебном порядке урегулирования спора. Естественно, что предъявление указанных требований исполнителю (риелтору) не лишает потребителя права заявить иск в суд, при условии что исполнитель (риелтор) не удовлетворил в добровольном порядке требование потребителя. При этом не имеет значение, в каком объеме не исполнено требование – полностью или в части.

Традиционной формой защиты нарушенных прав потребителя является обращение в суд с соответствующим иском (ст. 11 ГК РФ). Однако в ряде случаев в договоре оказания риелторских услуг предусмотрено, что до обращения в суд необходимо пройти стадию досудебного урегулирования спора. Данная процедура не применима к требованиям потребителя о возмещении морального вреда, предусмотренная ст. 15 Закона о защите прав потребителя и компенсации подлежит только вред при наличии вины причинителя вреда, однако размер возмещения морального вреда определяется судом.

В основе досудебного урегулирования споров лежит претензионный порядок его рассмотрения. В претензии излагается суть предъявляемых требований (неисполнение риелторами своих обязательств в срок, указанный в договоре; отказ в возврате аванса; документов при просрочке исполнения услуг; нарушение прав потребителя на одностороннее расторжение договора и т.д.), а также указываются ссылки на нормативные акты, договор или иные правоустанавливающие документы. В претензии также должно содержаться требование о добровольном удовлетворении прав потребителя риелторских услуг. В подписанной заявителем претензии указывается фамилия, имя, отчество, адрес потребителя, наименование исполнителя (риелтора), к которому предъявляется претензия, дата предъявления, сумма претензии и обоснованный ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке.

Анализ деятельности органов по защите прав потребителей показывает, что зачастую достаточно привлечь данную организацию к решению спора для добровольного удовлетворения контрагентом потребителя нарушенных прав. Позитивным моментом следует отметить и отпадение необходимости обращения в суд. Приведем пример деятельности одного из центра правового обслуживания г. Москвы, который выступает посредником в досудебном урегулировании споров между участниками гражданских правоотношений.

В ООО «Центр правового обслуживания» обратился житель г. Ставрополя гр. Т. за оказанием правовой помощи. С клиента необоснованно требовали выплаты более 600 000 рублей и пытались отменить регистрацию сделки купли-продажи приобретенной им квартиры. Изучение данного дела показало, что гр. Т. и его супруга заключили агентский договор с агентством недвижимости «А...», на оказание услуг подбора и покупки квартиры. Директор агентства недвижимости «А...» предложила гр. Т. и его супруге, в целях экономии времени и средств подписать чистые бланки-листы бумаги с предварительно напечатанными на принтере словами «Покупатели». Воспользовавшись бланками директор ООО «Агентство «А...» оформила договор займа в размере 640 000 рублей, в котором было указано, что гр. Т. и его супруга получили от гр. К. (директора ООО «Агентство «А...») сумму займа 640 000 рублей. Более того, риелторы попытались отменить последующую регистрацию сделки недвижимости, в которой клиент выступал уже в роли продавца квартиры. В адрес клиента и его супруги поступали звонки с угрозами и требованиями выплатить денежную сумму по сфальсифицированному договору.

Ведущим юрисконсульту ООО «ЦПО» было проведено исследование предоставленной копии договора займа, входе которого установлены возможные признаки технической подделки документа. Сотрудниками ООО «ЦПО» проведены переговоры с

директором ООО «Агентство «А...», изложена правовая позиция клиента. В результате директор ООО «Агентство «А...» отказалась от своих незаконных требований к гр. Т. и его супруге [4].

Следует отметить, что даже в тех случаях, когда договором об оказании риелторских услуг не предусмотрен претензионный порядок, потребителю все-таки целесообразно начать с претензии. В первую очередь, это необходимо в интересах самого потребителя услуг, если претензии к риелтору за нарушения условий договора носят очевидный характер.

Таким образом, предъявление претензии, по нашему мнению, должно являться обязательным условием в досудебном порядке урегулирования спора в договоре с потребителем, в том числе в договоре сфере оказания риелторских услуг.

Порядок судопроизводства по делам о защите прав потребителей на территории РФ определяется нормами Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) [5]. Защита прав потребителей, в соответствии с п. 1 ст. 17 Закона осуществляется судом. В данной норме реализовано положение, установленное в ст. 46 Конституции РФ, о праве каждого на судебную защиту. Помимо Закона о защите прав потребителей деятельность судов по защите их прав регламентируется статьями 11, 12 ГК РФ, ГПК РФ. В случаях, прямо указанных в Законе о защите прав потребителей, дела, связанные с защитой прав потребителей, могут рассматриваться арбитражными судами. В прерогативу арбитражных судов входят обязанности по рассмотрению дел в порядке административного производства закрепленного п. 4 ст. 29 Арбитражным процессуальным кодексом РФ [6]. К таким делам относятся, в частности, дела о взыскании с указанных лиц штрафных санкций и пеней, налагаемых федеральными органами исполнительной власти за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение их законных предписаний о прекращении нарушений прав потребителей. Важную роль в толковании указанных норм играет уже упоминаемое нами Постановление Пленума ВС РФ «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» [7]. Таким образом, в целях эффективной судебной защиты прав потребителей в законодательстве РФ выстроена вполне надежная правовая база.

Споры о защите прав потребителей в большинстве случаев носят имущественный характер. Объектом защиты является нарушенное или оспоренное право. При цене иска, не превышающей 50 000 руб., споры рассматриваются мировыми судьями (подп. 5 п. 1 ст. 23 ГПК РФ). Если одновременно с имущественными требованиями потребитель заявляет требования о возмещении вреда, причиненного, например, недостатками оказанной риелторской услуги, или компенсации причиненного ему морального вреда, все требования становятся подсудными районному суду. Конкретные требования потребитель должен сформулировать исходя из нарушенных прав, которые ему представлены законом и которые нарушены ответчиком.

Таким образом, исковые требования потребителя могут содержать как требования о взыскании денежных сумм (неустойки, убытки, вред, в том числе моральный, понесенные расходы, уплаченные суммы и т.д.), так и требования об устранении ответчиком допущенных нарушений прав потребителя в соответствии с законом. Закон о защите прав потребителей, равно как и процессуальное законодательство, не устанавливает специальных правил о допустимости тех или иных доказательств в делах, связанных с нарушением прав потребителей. Договор, заключенный между заказчиком и исполнителем (риелтором), также не может ограничить стороны в средствах и способах доказывания обстоятельств по делу. Тем не менее, несоблюдение предусмотренного договором порядка закрепления недостатков оказания риелторской услуги может затруднить доказывание в будущем факта ненадлежащего исполнения договора. Проиллюстрируем изложенное примером из судебной практики.

Так, гражданин А. обратился в суд с иском к агентству недвижимости, с требованием расторжения договора оказания риелторских услуг, взыскании понесенных рас-

ходов, возмещения материального ущерба и морального вреда. Помимо денежных требований гражданин А. просил суд обязать передать ему квартиру, которая была бы равноценной той, которую он должен был получить по договору.

Изучив материалы дела, суд установил, что гражданин А. заключил договор оказания риелторских услуг с агентством недвижимости, в соответствии с которым, агентство недвижимости обязывалось оказать услуги по продаже квартиры гражданина А. и покупке новой квартиры в строящемся доме. Свои услуги агентство оценило в определенную договором сумму.

После продажи квартиры и оформления документов на квартиру в строящемся новом доме, гражданин А. обнаружил, что квартиры в новостройке перепроданы по несколько раз и он остался без жилья, в связи с чем вынужден снимать квартиру, и хранить имущество в не отапливаемом помещении из-за чего привело в негодность.

Суд вынес решение о частичном удовлетворении исковых требований, а именно: взыскал в пользу истца с ответчика понесенные расходы по договору, а также незначительную сумму морального ущерба. При этом несмотря на то, что в судебном заседании было установлено, что ответчик – агентство недвижимости не проверило «юридическую чистоту» сделки, т.е. заведомо сообщило недостоверную информацию об объекте недвижимости, суд не нашел причинно-следственной связи между действиями ответчика и заявленными истцом убытками [8].

Рассмотрим случай, когда со стороны потребителя возникли определенные претензии к качеству риелторской услуги, т.е. имеются недостатки в их оказании. В таком случае, в силу п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право потребовать уменьшения цены оказанной услуги, а если для устранения недостатков были привлечены третьи лица, то потребовать и возмещения понесенных расходов.

Определенные недостатки могут носить существенный характер, или не соответствовать условиям договора оказания риелторских услуг. Под недостатком услуги понимается ее несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора, а также целям, для которых услуга такого рода обычно используется и о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора. При этом существенным недостатком услуги является неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени [9, с. 115]. В этом случае, законодатель предоставляет потребителю право отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.

Приведем следующий пример нарушения прав потребителей в сфере оказания риелторских услуг. Агентство ООО «РосИнвест» заключает договор с клиентом, имеющим намерение купить квартиру (другой объект недвижимости), берет в качестве аванса крупную сумму денег, и не выполняет свои обязательства по оформлению необходимых для заключения сделки документов в предусмотренный договором срок. Потребитель теряет время и, соответственно, несет убытки в связи с тем, что недвижимость растет в цене. Клиент обратился к агентству ООО «РосИнвест» о расторжении договора и возврате уплаченного аванса. Однако, последний отказывает в возврате уплаченного аванса ссылаясь на то, что агентство понесло расходы на рекламу, подготовку и проверку документов и т.д.

В описанной выше ситуации в случае просрочки исполнения обязательств согласно ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» потребителю предоставляется вправо не только требовать возврата внесенной суммы, но и выплаты неустойки, а также полного возмещения убытков – в частности, уплаты разницы в цене объекта недвижимости, которая набежала за истекший период времени, а исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, а также платы за оказанную услугу за исключением случаев, если потребитель принял оказанную риелторскую услугу.

Следует отметить, что в последние годы все больше увеличивается количество судебных дел, по которым привлекаются территориальные местные управления (федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – сокращенное название – Управление Роспотребнадзора) по инициативе суда. Территориальные управления Роспотребнадзора зачастую привлекаются к делам по защите прав потребителей для консультирования, составления исковых заявлений, апелляционных, кассационных жалоб и т.д. Оказываемая помощь необходима для потребителей, не имеющих необходимого образования и знание законов для обоснования своих требований.

В качестве примера можно привести решение Арбитражного суда Нижегородской области по заявлению ООО «Жилищная контора» о признании незаконным постановления Роспотребнадзора по Нижегородской области по делу об административном правонарушении.

Как следовало из материалов дела, по обращению потребителя Ж. сотрудниками Роспотребнадзора была проведена внеплановая документарная проверка и проанализирован договор о предоставлении услуг по отчуждению недвижимого имущества, заключенный между ООО «Жилищная контора» и гражданкой Ж. В ходе проверки должностными лицами Роспотребнадзора было установлено, что в нарушение статьи 32 Закона о защите прав потребителей, статей 209, 288, 421 ГК РФ, в договор включены следующие условия:

- п. 2.3.7 «Заказчик обязуется не вступать в прямые отношения с третьими лицами по вопросам, связанным с отчуждением объекта»;
- п. 4.1 «в случае отказа от предоставления услуг заказчик обязуется оплатить полную стоимость услуг, указанных в п. 13 прейскуранта цен на предоставление риелторских услуг исполнителя».

За нарушение законодательства, на основании ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, ООО «Жилищная контора» была привлечена к административной ответственности в виде штрафа. Не согласившись с вынесенным Постановлением, общество обратилось в арбитражный суд с заявлением. В обосновании своего заявления, представитель ООО «Жилищная контора», на судебном заседании заявил, что согласно принципу свободы договора во исполнение п. 1 и 4 ст. 421 ГК РФ стороны самостоятельно определяют условия договора. Таким образом, действующее законодательство не содержит норм, ограничивающих правомочия в реализации прав собственника нежилого помещения, в том числе, в случаях заключения с организацией договора на оказание услуг по отчуждению недвижимого имущества. Поэтому включение в договор по отчуждению недвижимого имущества условий, ограничивающих право собственника на распоряжение собственным недвижимым имуществом, не противоречит нормам гражданского законодательства и не ущемляет установленные законом права потребителей.

Отказывая в удовлетворении заявления, арбитражный суд указал, что согласно п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона о защите прав потребителей заказчик (потребитель) не может быть ограничен в праве отказаться от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных расходов исполнителя. Таким образом, согласно вышеназванным нормам клиенты ООО «Жилищная контора», в случае отказа от исполнения договора, обязаны возместить последнему лишь фактически понесенные им расходы в связи с заключением договора о предоставлении услуг по отчуждению недвижимого имущества, то есть те расходы, которые общество уже успело понести, выполняя заказ. Следовательно, включение в структуру расходов, подлежащих возмещению за счет потребителя в случае его отказа от исполнения договора, кроме фактически понесенных расходов полную стоимость услуг, противоречит законодательству в области защиты прав потребителей и гражданскому законодательству [10].

Все вышеизложенное свидетельствует об определенных проблемах в судебной защите прав потребителей в сфере оказания риелторских услуг. Иски, вытекающие из

договора об оказании риелторских услуг, предъявляются довольно редко, что не позволяет своевременно изучить и проанализировать судебную практику и выявить типичные нарушения прав потребителей в данной сфере. Однако само по себе это обстоятельство вовсе не умаляет значения информации о способах судебной защиты прав потребителя и особенностях рассмотрения судами дел данной категории.

Литература

1. *Шерстобитов А.Е.* Права человека, права потребителей в Законе РФ «О защите прав потребителей». Лекция / А.Е. Шерстобитов // Сайт дистанционного обучения. URL: http://www.terralegis.org/terra/lek/lek_31.html (дата обращения: 02.02.2013).
2. *Булатецкий Ю.Е.* Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: «Норма», 2012.
3. *Ситдикова Л.Б.* Вопросы досудебного урегулирования споров и защиты прав потребителей в сфере оказания услуг / Л.Б. Ситдикова // Вестник факультета юриспруденции и ювенальной юстиции РГСУ. Вып. 8. – М.: АПКИППРО, 2012.
4. Досудебное урегулирование при задолженности // Сайт компании «Центр правового обслуживания» URL: http://www.pravorf.ru/services/business/debt_collection/pre_trials_ettlement.php (дата обращения: 12.03.2013).
5. Гражданско-процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ (в ред. 26.04.2013) // Собрание законодательства РФ. 2002. № 46. Ст. 4532.
6. Арбитражно-процессуальный кодекс Российской Федерации от 24.07.2002 г. № 95-ФЗ (в ред. от 22.04.2013) // Собрание законодательства РФ. 2002. № 30. Ст. 3012.
7. Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел / Утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012 г. // Бюллетень Верховного Суда РФ. № 4. апрель 2012.
8. Решение районного суда г. Ульяновска по делу № 2-4382/2006 г. // СПС «КонсультантПлюс. Судебная практика».
9. *Парций Я.Е.* Закон РФ «О защите прав потребителей» / Постатейный комментарий / Я.М. Парций. – М.: «Международный центр финансово-экономического развития», 2001.
10. Решение Арбитражного суда Нижегородской области по делу № А43-12043/2012 от 06.06.2012 г. // СПС «КонсультантПлюс. Судебная практика».

Consumer protection problems in the sphere of providing services realtor

In the article the author analyses legal form as a form of consumer protection realtor services. Draws attention to the importance of the information component in the contract providing services realtor.

Keywords: service, realtor, protection, consumer litigation.

Lyubov Borisovna Sitdikova, doctor of jurisprudence, professor, head of the department of civil disciplines