

© 2018

Александр Навоев

кандидат экономических наук,
начальник бюро АО «РСК «МИГ»
(e-mail: nav4646@mail.ru.)

ПОТРЕБИТЕЛЬ УСЛУГ КАК СЛАБАЯ СТОРОНА В РОССИЙСКОЙ СИСТЕМЕ ГРАЖДАНСКИХ ПРАВООТНОШЕНИЙ

На основе многолетней личной практики участия в гражданских спорах в системе правоотношений в современной российской экономике автор показал, что потребители — простые граждане законодательно и по факту выступают слабой стороной в этих правоотношениях, что ставит их в позицию эксплуатируемых субъектов.

Ключевые слова: гражданские правоотношения, гражданский кодекс, публичный договор, права сторон договора.

DOI: 10.31857/S020736760000182-9

Переход российской экономики на рыночные рельсы капитализма сопровождался формированием такой системы гражданских правоотношений, в которой простые граждане-потребители законодательно и по факту стали выступать слабой стороной договора.

Как известно капиталистические рыночные отношения отождествляются с их свободой, хотя абсолютной свободы в цивилизованных странах априори быть не должно. В результате абсолютизации свободы договоров в гражданском праве России появилось понятие слабой (гражданин, покупатель) и сильной стороны договора (юридическое лицо). В этой связи следует отметить, что деление на слабую и сильную сторону договора есть неприкрытое ущемления прав граждан с целью обогащения сильной стороны договора за счет граждан.

В результате гражданин обращается в судебные инстанции только в очень крайних случаях, связанных с нанесением ему существенного ущерба. В большинстве же случаев ему приходится мириться с нарушениями правил торговли и оказания услуг, неся при этом моральные и финансовые потери. По этой причине торговцы давно уяснили себе, что им выгоднее осуществлять мелкие обманы, но большой группы населения.

Поучительным примером неравноправия продавца и покупателя выступает процедура заключения и исполнения публичных договоров на оказание услуг физическим лицам. Так, статьей 1 ГК РФ хотя и закреплено равенство участников регулируемых ГК РФ отношений, фактически же эта норма только декларируется в кодексе, а на практике не может быть реализованной. Поэтому право и возможность формирования условий публичных договоров на оказание услуг физическим лицам

узурпируется поставщиком услуг, так как он по факту является сильной стороной договора. В результате поставщик услуг, понимая предвзято статью 421 ГК РФ о свободе договора, включает в состав договора условия, которые закрепляют только его собственные интересы. Покупателю же предоставлено единственное право — отказаться от услуг данного продавца, что не всегда возможно из-за отсутствия приемлемой альтернативы. Такая практика широко распространена, например, в среде поставщиков услуг связи.

Характерны в этом плане действия ПАО «Ростелеком» по предоставлению услуг интерактивного телевидения, интернета и телефонии. Как известно, в соответствии со статьей 437 ГК РФ в рекламе как публичной оферте должны быть отражены все существенные условия договора. Однако в рекламе ПАО «Ростелеком» отражен минимум условий предоставления услуг: месячная цена одного из пакетов (500 руб.) без указания количества подключаемых телеприемников, скорость интернета (100 МБ/сек.), количества каналов, без указания конкретного перечня и передачи по акции оборудования (роутера и приставки) в аренду по цене 2 рубля в месяц без указания срока действия акции.

Когда же сталкиваешься с практикой заключения и исполнения договора, то выясняется следующее. Во-первых, по логике и здравому смыслу на сайте с целью ознакомления потенциальных абонентов должен быть опубликован проект договора. Однако ни у одного поставщика услуг связи, в том числе и у ПАО «Ростелеком», такое не практикуется. Во-вторых, договор покупателю передается только после установки оборудования и подключения услуг. Этим самым возможность ознакомиться с условиями договора появляется только после его подписания. Из содержания договора выяснилось, что акция не носит постоянный характер, а действует всего один год и по окончании акции аренда оборудования повышается с 2 рублей до 100 рублей, то есть цена аренды возрастает в 50 раз, что составляет 20 % от стоимости пакета услуг.

В связи с этим возникает риторический вопрос, а почему бы абоненту в дополнение к стоимости пакета не передать в аренду и все остальное стоящее на балансе компании оборудование, здания и сооружения, ведь это выгоднее, чем арендная плата такой мелочи как роутер и приставка? Однако, как известно, цена любого товара и услуги в обязательном порядке включает все расходы компании, в том числе, и амортизацию всего находящегося на балансе имущества и соответственно износ роутера и приставки.

В данном случае компания нарушает договорной принцип добросовестности. А сама аренда выступает навязанной услугой, так как потребитель обязан платить только за доступ к телекоммуникационной сети, сигнал которой обеспечивается всем необходимым оборудованием поставщика услуг, где бы оно не находилось — на крыше, в подвале или в квартире потребителя услуг. Если же поставщик услуг опасается за сохранность находящегося у потребителя оборудования, то в этом случае

следовало бы заключать не договор аренды, а возмездный или безвозмездный договор ответственного хранения.

В-третьих, и в договоре, и на сайте ПАО «Ростелеком» отсутствуют перечни дополнительных платных услуг. А раз так, то появление дополнительных платных услуг автоматически становится вне закона и выступает навязанными услугами, что запрещено Законом «О защите прав потребителей». Однако ПАО «Ростелеком» в дополнение к цене пакета услуг выставляет дополнительную плату за подключение услуги «мультискин», «мультиром», «перемотка», за временную приостановку трансляции на период отпуска, и даже за просмотр анонсов видеофильмов в открытом доступе.

Если рассматривать сам договор, то даже дилетант может заметить в нем порок содержания, так как в нем отсутствуют почти все существенные условия кроме срока действия договора и реквизитов сторон, а приложенное к нему дополнительное соглашение оговаривает только условия предоставления во временное владение оборудования на условиях акции. Вероятно, расчет был сделан на юридическую малограмотность большинства населения, так как остальные существенные условия по предоставлению интерактивного телевидения и интернета, а именно, такие как права, обязанности и ответственность сторон, цены и порядок списания предоплаты, скорость интернета, пакетный перечень каналов и т.п. не прописаны вообще. В договоре, например, отсутствуют обязательства и конкретная материальная ответственность оператора по обеспечению заявленной в оферте скорости интернета. К тому же потребителю не предоставлена сама техническая возможность контроля скорости интернета, от которой зависит качество телевизионного изображения, которое очень часто не соответствует норме (систематически останавливается кадр, пропадает звук, снижается яркость и искажается цветопередача изображения).

В связи с тем, что публичный договор готовит поставщик услуг, а статья 781 ГК РФ о порядке исполнения обязанности заказчика оплатить услугу не устанавливает специальных правил исполнения, то поставщик услуги, преследуя свои корыстные интересы, указывает в договоре выгодную только ему авансовую форму оплаты. С другой стороны, поскольку после оказания публичной услуги нет возможности составить акт о полноте и качестве оказанной услуги, физическое лицо не имеет реальной возможности во внесудебном порядке заставить исполнителя компенсировать неудобства, причиненные ему неудовлетворительным качеством услуги.

Следует отметить агрессивность операторов компании в своем крохоборском желании улучшить финансовое положение путем принудительного перевода абонента на более дорогой пакет услуг. При этом трансляция телевидения прекращается без предупреждения и объяснений, вынуждая абонента вначале оплатить новый тариф, чтобы возобновить трансляцию, а затем начать процедуру разбирательства претензии и неделями ожидать ее результатов. Меня задело за живое мелочность и

чувство безнаказанности менеджеров компании по выбиванию денег в нарушение условий договора, ведь они знают, что в суд никто не пойдёт из-за 200–300 рублей. Но таких как я если не миллионы, то сотни тысяч, это точно.

ПАО «Ростелеком», установил ежемесячную предоплату с единовременным списанием всех средств до фактического предоставления по объёму и качеству услуги. Аналогично поступает и ООО «Триколор-ТВ», которое установило годовую предоплату и ежемесячно списывает средства независимо от факта потребления услуги. При этом просьбы принять более справедливую и обоюдовыгодную систему списания предоплаты, такую как поденную или в случае с ООО «Триколор-ТВ» хотя бы ежемесячную, просто игнорируются.

Другим, не менее ярким примером профанации публичных договоров в сфере услуг выступает сотовый оператор «Мегафон». Этот оператор, как и многие другие сотовые операторы, также перешел на пакетное предоставление услуг связи с фиксированными объемами трех видов услуг.

Например, по предоплате за 300 рублей предоставляется 300 минут, 200 СМС и 2 Гб интернет трафика, при этом цена каждой услуги не устанавливается. Нетрудно заметить, что в данном случае оператор предоставляет три совершенно разных вида услуг, а потребитель этих услуг после их оплаты становится собственником каждого вида услуг. Однако на практике по окончании месяца не потребленные остатки объема всех видов оплаченных услуг (кроме оператора «Tele 2») изымаются.

Такой порядок списания предоплаты очень похож на списание абонентской платы. Однако признать данный тарифный план абонентской платой не представляется возможным, поскольку, перефразируя п.2 статьи 429.4 ГК РФ, абонентская система оплаты – это фиксированный платеж, который может устанавливать оператор телекоммуникаций для абонента за право доступа на постоянной основе к своей телекоммуникационной сети независимо от фактического объема полученных услуг. В то же время, если признать систему оплаты пакета связи оператора «Мегафон» абонентской, то все три вида данного пакета услуг по объёму потребления должны быть не ограниченными.

С другой стороны, согласно п.1 статьи 429.4 ГК РФ абонент «платит за право требовать от другой стороны (исполнителя) предоставления предусмотренного договором исполнения в **затребованных** количестве или объеме либо на иных условиях, **определяемых абонентом**» (выделено автором). Иначе говоря, абонент имеет полное право сам определять состав и объем оказываемых ему услуг. А так как абоненту это право фактически не предоставляется, то по этой причине установленная «Мегафоном» абонентская система оплаты является ничтожной.

Таким образом, пользуясь правом сильной стороны, оператор сотовой связи навязал потребителю выгодную исключительно ему абонентскую систему оплаты, но не предоставил ему права определять состав и объем всех трех услуг и возможность их неограниченного потребления.

С другой стороны, оператор нарушил конституционное право абонента на собственность, лишив его оплаченного, но не потребленного на конец месяца объема услуг.

Нетрудно заметить, что пакетная форма предоставления услуг связи (сотовой связи, интерактивного телевидения и интернета), по своей сути, ущемляет право и свободу выбора количества и объема предоставляемых услуг, что относит ее к категории «навязанной услуги», поскольку по факту у каждого потребителя складываются свои индивидуальные потребности в составе и объеме этих услуг. С другой стороны, имеется достаточно много абонентов, использующих сотовые телефоны без технической возможности подключения к мобильному интернету, но изменить состав услуг и соответственно их стоимость они не могут.

Сотовые операторы, устанавливая цену за минуту разговора, при фактической длительности звонка менее минуты списывают со счета деньги как за целую минуту. При этом в рекламе и на сайтах операторов условия оплаты звонка менее минуты не прописаны. Тут должно быть одно из двух — либо должна учитываться целая минута, либо секунда.

Аналогично обстоят дела с соблюдением прав и интересов вкладчиков (граждан) в договорных отношениях с банковской сферой, где банки, пользуясь правом сильной стороны договора, определяют условия размещения вкладов населения также в одностороннем порядке. Поэтому вкладчики (граждане) не имеют никакой законной возможности изменить условия размещения вклада. Единственное право, которое может реализовать вкладчик — это выбрать другой банк. Однако и в других банках дела обстоят примерно точно также.

Так, договорными условиями размещения вклада граждан в ПАО «Сбербанк» закреплено, что если вкладчик снимет все или часть денег даже за 1–2 дня до окончания срока вклада, то, допустим, вместо 5,5% годовых получит всего 0,1% годовых, хотя банк пользовался этими средствами без малого почти год. Вклады до востребования имеют вообще унижительную ставку всего в 0,1% годовых. В 2017 году данный банк даже принудил пенсионеров перечислять пенсии только на беспроцентную банковскую карту. Кроме того банк не начисляет проценты по зарплатным картам.

А, например, в ПАО «Почта Банк» по условиям пенсионного вклада проценты начисляются ежемесячно на минимальную сумму, находящуюся на депозите в течение всего месяца. В результате, если вкладчик, имевший на начало месяца на депозите, например, 5 тыс. руб., внесет в первых числах месяца 200 тыс. руб., то проценты будут начисляться только на 5 тыс. рублей, что приводит к потере вкладчиком более одной тысячи рублей в качестве дохода. Получается, что банк, пользуясь чужими денежными средствами в размере 200 тыс. рублей, почти целый месяц получал свои бонусы, но ни рубля не заплатил своему главному инвестору — гражданам.

Как нам представляется, с целью соблюдения интересов вкладчиков и исключения корыстных уловок банков было бы правильным и логич-

ным для пополняемых вкладов при начислении процентов применять средне-взвешенную сумму вклада. И эта норма должна найти отражение в ГК РФ, в законе либо ином правовом акте.

Как известно, для банковского сектора краеугольным камнем выстраивания отношений с вкладчиками выступает процентная ставка и условия ее начисления. В соответствии со статьей 839 ГК РФ проценты по вкладам определяются договором, иначе говоря, самим банком. И только в одном случае ГК РФ регламентирует для коммерческих банков процентную ставку для вкладчиков. Этот регламент отражен в п.1 статьи 809 ГК РФ о договоре займа, которая устанавливает размер процента, равный ставке рефинансирования, в том случае, если в банковском договоре отсутствуют условия о размере процента. Как нам представляется, таких договоров ни один банк с населением никогда не заключал, разве что с топменеджерами банка.

Нет нужды доказывать, что для коммерческих банков источник заимствования не имеет существенного значения, значение имеет только процент за кредит. А этот факт дает нам основание признать, что основным условием о размере и начисления процента в банковском договоре с вкладчиками должен выступать порядок и условия кредитования коммерческих банков Банком России. По нашему мнению, с целью исключения ущемления законных интересов вкладчиков и установления в банковских договорах справедливых паритетных прав сторон минимальной процентной ставкой должна выступать ключевая ставка Банка России, действовавшая в соответствующие периоды. При этом она должна применяться вне зависимости от суммы и срока размещения депозита. Вклады на определенный срок должны иметь минимальную процентную ставку, аналогичную ставкам Банка России по долгосрочным кредитам коммерческим банкам. Было бы также справедливым, чтобы вкладчики обладали правом устанавливать любые сроки размещения депозита, что как раз и будет практическим воплощением статьи 1 ГК РФ о равноправии участников договора.

Следует отметить, что аналогичное положение с правоотношениями граждан и юридических лиц, оказывающих публичные услуги, наблюдается повсеместно, в том числе и в таких болезненных сферах как ЖКХ, долевое строительство жилья, платная медицина и т.п.

Как показал анализ, статьи ГК РФ о договорах написаны, исходя из идеального предположения, что выбор поставщиков услуг не ограничен, а стороны при рассмотрении условий договора действуют как равноправные партнеры. При этом юристы сторон дают профессиональную оценку условиям договора и в результате переговоров находят компромиссы. Однако в случае с публичными договорами норма равноправия сторон практически не может быть реализована, так как физические лица лишены не только юридического сопровождения, но и возможности даже обсуждения условий договора, не говоря об оценке договора на его соответствие правовым актам. А наличие на рынке ограниченно-го количества поставщиков с аналогичными публичными услугами сво-

дит на нет возможность и право выбора альтернативных условий оказания публичной услуги, что вынуждает потребителя соглашаться на невыгодные для него условия договора.

Такое положение, как отмечено выше, привело к тому, что условия публичных договоров во многом не соответствуют элементарным требованиям правовых актов и здравому смыслу. Складывается впечатление, что разработчики Гражданского Кодекса писали его в интересах одной стороны, а именно бизнеса.

Считаем, что для обеспечения паритетности прав сторон публичных договоров следовало бы, как минимум, вменить в обязанность исполнителя услуг (еще до заключения договора) знакомить покупателя с условиями договора. Например, путем размещения на сайте поставщика услуг проекта публичного договора с возможностью его корректировки и отправки на согласование поставщику услуг.

С другой стороны, пунктом 4 статьи 426 ГК РФ «в случаях предусмотренных законом Правительство РФ и ее уполномоченные федеральные органы власти **могут** (выделено автором) издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договора, положения)». Однако это, во-первых, является их правом, но не прямой обязанностью. Во-вторых, если таковые имеются, то они отсутствуют в открытом доступе для большинства граждан. В-третьих, контроль соответствия конкретных публичных договоров типовым договорам и положениям по факту никто не осуществляет, что наводит на мысль о необходимости третьей стороны договора в лице специального государственного органа, на которого должна быть возложена эта обязанность.

В настоящее время в России по примеру Швеции появились омбудсмены по защите прав человека, ребенка, «бедных и обездоленных» предпринимателей и даже студентов, но нет защитника прав потребителей. Как говорится, «спасение утопающего дело рук самого утопающего». От некоторых аналитиков слышны призывы узаконить институт лоббизма интересов бизнеса, но про лоббирование интересов потребителей никто даже и не вспоминает.

Исходя из вышеизложенного, возникает объективная необходимость уточнения в ГК РФ статей, регулирующих гражданские правоотношения сторон публичных договоров с физическими лицами, с целью повышения их реальных прав. При этом мало внести изменения в ГК РФ и установить законом обязательные правила, в которых широкий круг физических лиц не разбирается, а потому не может дать оценку соответствия условий договора действующим императивным нормам. Нужно, чтобы эти нормы и принципы гарантированно находили отражение в конкретных публичных договорах. По этой причине следовало бы публичные договора подвергать обязательной сертификации на соответствие их условий нормам ГК РФ, а также законам и другим правовым актам.

В связи с тем, что судебный порядок в большинстве случаев затрудняет гражданам оперативно защитить свои права, актуальным становится обеспечение прав граждан путем внесудебное оперативное разбирательство их претензий. Реализация такого права, как нам представляется, вполне возможна через наличие третьей стороны публичного договора в лице государственного органа быстрого реагирования, который выступал бы защитником и гарантом соблюдения прав и интересов граждан. Такое решение исходит из того, что публичные договора, по сути, заключаются с совокупным гражданином, а не с отдельным физическим лицом.

Узаконенные нормы по гарантированной защите законных прав потребителей, а в некоторой степени их возвышение над правами поставщиков услуг (по принципу: покупатель всегда прав) будут способствовать появлению чистой и честной конкуренции с прямым воздействием покупателя на формирование производства тех товаров и услуг, которые отвечают потребностям и возможностям широкого круга населения, а не тем, что навязывает ему продавец. Признание результатов труда производителя конечным потребителем, каковым выступает население страны, это тот единственный стимул для производителя к росту не вообще товаров и услуг, а общественно необходимых. С другой стороны, наделение граждан реальными правами и возможностями отстаивать свои интересы даст мощный толчок развитию не только экономики, но и самого гражданского общества.