

УДК 347.635

**АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ  
ИНСТИТУТА КОМПЕНСАЦИИ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА, ПРИЧИНЕННОГО  
ПОТРЕБИТЕЛЮ**

*Аблятипова Н. А., Волкова И. Ю.*

*Крымский филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет правосудия»*

В статье изучаются особенности взыскания компенсации морального вреда, причиненного нарушением законодательства о защите прав потребителей. Проанализированы нормы гражданского законодательства, регламентирующие данный институт. На основании материалов правоприменительной практики судов общей юрисдикции изучены обстоятельства, предшествующие обращению потребителей с исками о взыскании компенсации морального вреда, и специфика рассмотрения споров данной категории. Исходя из анализа изученных материалов установлено, что в правоприменительной практике сформировался подход, в соответствии с которым с исполнителя взыскивается компенсация морального ущерба даже если он объективно не мог предотвратить травму потребителя в силу неосмотрительности последнего и специфики территории оказания услуг. На основании результатов проведенного исследования предложены возможные способы преодоления проблем, возникающих при реализации потребителей права на обращение в суд для компенсации морального вреда.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, компенсация морального вреда, злоупотребление правом, судебная защита.

Современное законодательство о защите прав потребителей направлено на охрану как имущественных, так и личных неимущественных благ. Это выражается, например, в запрете на установление условий, которые ущемляют права потребителей [1, п.1 ст.16], или в возложении обязанности устранить недостатки товара [1, ст. 20] или заменить его в случае выявления таковых [1, ст. 21]. Наряду с иными правовыми гарантиями законодателем также предусмотрена возможность компенсации морального вреда, причиненного в результате нарушения прав потребителей.

Нередко в исковых заявлениях о взыскании убытков потребитель требует и компенсацию морального вреда, причиненного оказанием услуги ненадлежащим образом. В некоторых случаях требования предъявляются обоснованно, однако имеют место и такие ситуации, при которых негативные для потребителя последствия наступили в результате отсутствия должной внимательности и осмотрительности с его стороны, а исполнитель объективно не мог предотвратить причинение ущерба. При таких обстоятельствах взыскание компенсации морального ущерба нарушает права лица, которое предоставляет услугу. Несмотря на это, судебные органы часто удовлетворяют требования, даже если исполнитель не мог повлиять на наступление неблагоприятных последствий. Проблема нарушения прав продавцов и исполнителей услуг при обращении потребителей с исками о компенсации морального вреда недостаточно освещена в правовой доктрине, что обуславливает актуальность настоящего исследования.

Под моральным вредом в гражданском законодательстве понимаются понесенные лицом физические или нравственные страдания [2, ст. 151]. Если такие страдания были понесены в результате нарушения прав потребителя, законодательство закрепляет обязанность продавца или исполнителя услуги компенсировать мораль-

ный вред в случае подтверждения наличия его вины [1, ст. 15]. Пленум Верховного Суда Российской Федерации в этой связи разъяснил, что моральный вред, причиненный потребителю, подлежит компенсации в случае подтверждения факта нарушения прав. Взыскание компенсации морального вреда осуществляется наряду с применением иных санкций, установленных законом или договором. Её размер определяется судом независимо от стоимости товара или услуги и размера взыскиваемой неустойки [3, п. 55].

Таким образом, под моральным вредом, причиненным потребителю, необходимо понимать физические или нравственные страдания, понесенные лицом, обратившимся к субъекту предпринимательской деятельности для приобретения товара или заказа работы, или услуги, в результате нарушения его прав. По общему правилу, для компенсации морального вреда вне зависимости от оснований его причинения, предусмотрена денежная форма [2].

Обращаясь в суд с требованиями о компенсации морального вреда, потребители указывают различные основания иска. При рассмотрении дел судам необходимо учитывать специфику оказываемой услуги и степень влияния действий ответчика на причиненный истцу вред. Нередко в качестве основания для взыскания компенсации морального вреда истцы указывают причинение имущественного ущерба. В качестве примера рассмотрим следующее дело.

Истец обратилась с иском о взыскании компенсации морального вреда. Требования были мотивированы тем, что в автосалоне ответчика работниками сервиса был проведен плановый технический осмотр автомобиля истца и выполнено его техническое обслуживание. После этого, когда автомобиль стоял в гараже, произошло его возгорание, в результате чего он был полностью уничтожен, а гараж существенно поврежден. Ответчик возражал против удовлетворения требований, указав, что возгорание произошло из-за неправильной эксплуатации автомобиля истцом.

Суд удовлетворил исковые требования, так как выводы судебной экспертизы подтвердили факт, что возникший пожар является результатом некачественно выполненных работ по техническому обслуживанию. Ответчик в свою очередь не представил доказательств того, что причиной возгорания стала неправильная эксплуатация автомобиля истцом [1].

Таким образом, при рассмотрении споров о компенсации понесенных потребителем моральных переживаний в результате имущественного ущерба, суды принимают во внимание степень участия исполнителя в причиненном вреде. Его вину при таких обстоятельствах можно установить, проанализировав влияние вмешательства на состояние имущества потребителя, который в таких случаях не может предотвратить возникновение ущерба, так как с его имуществом взаимодействует исполнитель. Однако в случае причинения вреда здоровью потребителя вину исполнителя установить представляется более сложным, так как не все услуги предполагают непосредственное взаимодействие с потребителем. В силу специфики некоторых услуг и территории их оказания не всегда исполнитель может предотвратить вред здоровью потребителя и, как следствие, его моральные переживания. В таких случаях недопущение опасных ситуаций зависит от осмотрительности и внимательности самого потребителя. Несмотря на это судебные органы зачастую удовлетворяют требования, даже если получение истцом травм не зависело от ответчика. Для срав-

нения проанализируем судебные дела, в одном из которых ответчик мог повлиять на получение истцом вреда здоровью, а в иных – нет.

В одном из дел истец обратился с иском о компенсации морального вреда к экстрим-центру, где во время выполнения сальто упал и получил травму. В обоснование требований указал, что по причине ненадлежащего контроля инструктора его здоровью был причинен вред, вследствие чего он был вынужден проходить длительное лечение и претерпевать ограничения, связанные с травмой.

При рассмотрении дела было установлено, что перед допуском истца к занятию инструктор не выяснил уровень физической подготовки истца и наличие у него противопоказаний для выполнения тех или иных акробатических элементов и не провел инструктаж по технике безопасности. Ответчик также пояснил, что не предпринял мер для предотвращения травмирования истца и не остановил его после того, как увидел, что он выполняет элемент, инструктаж по выполнению которого проведен не был.

Суд пришел к выводу, что травма была получена истцом по причине нарушения должностной инструкции в части организации безопасного процесса прыжков, предотвращения несчастных случаев и проведения инструктажа. Ответчик не предпринял мер для обеспечения надлежащего контроля за истцом при выполнении им прыжков на батуте, что повлекло причинение травмы истцу. Суд частично удовлетворил требования, снизив требуемый размер компенсации морального вреда. Суды вышестоящих инстанций оставили решение без изменений [5].

В проанализированном деле ответчик был обязан проинформировать истца о технике выполнения акробатического элемента и обеспечить безопасность его выполнения в силу особенностей услуг по проведению тренировок. Так, для предотвращения травм и правильного выполнения экстремальных элементов недостаточно обладания жизненным опытом и способностью понимать последствия своих действий. Сотрудник организации-ответчика, как лицо, обладающее специальными знаниями, был обязан оказать услугу надлежащим образом с обеспечением безопасности посетителя, так как у него была возможность предотвратить получение травмы. Однако нередко потребители обращаются для взыскания компенсации морального вреда и в тех случаях, когда ответчик лишь предоставлял помещение и оборудование без проведения тренировок с посетителями. Несмотря на то, что в таких ситуациях предотвращение травмоопасных ситуаций зависит от посетителя, а не от исполнителя услуги, судебные органы взыскивают компенсацию морального вреда.

Например, судом были удовлетворены требования истца по иску к организации, оказывающей услуги по предоставлению в аренду ледового катка и коньков, о взыскании компенсации морального вреда. Иск был мотивирован тем, что дочь истца во время катания на ледовом катке упала и получила травму головы, в результате чего была доставлена в медицинское учреждение и проходила длительное лечение. По мнению истца, вред здоровью ее дочери был причинен по вине ответчика, так как он не обеспечил безопасность ее пребывания на катке и не предоставил защитный шлем.

Суды первой инстанции частично удовлетворил требования, снизив размер компенсации. Суд указал, что ответчик не проинформировал истца и её дочь о факторах рисках при использовании ледового катка и о мерах предупреждения травм. Суд сослался на положение правил поведения в ледовом центре, согласно которому дети

и неуверенно катающиеся взрослые посетители обязаны пользоваться шлемами, налокотниками и наколенниками. По мнению суда, ответчик был обязан удалить несовершеннолетнюю с катка, так как она не обладала достаточными навыками и находилась на катке без защитного оборудования.

В апелляционной жалобе ответчик указал, что дочь истца упала не по вине ответчика, а из-за отсутствия навыков катания. Кроме того, ответчик отметил, что оказывает услуги по аренде катка и коньков, а не проводит обучающие тренировки, а потому проведение инструктажа не требовалось.

Суд апелляционной инстанции признал решение законным и обоснованным, указав, что несовершеннолетняя получила травму по вине ответчика, который оказал услугу с нарушением требований безопасности [6].

В приведенном деле с ответчика была взыскана компенсация морального вреда, несмотря на то что он объективно не мог предотвратить падение дочери истца. Во-первых, несовершеннолетняя посетила каток совместно с матерью, а потому ответственность за её поведение и его последствия лежала на ней. Во-вторых, факторы риска нахождения на ледовом катке очевидны для совершеннолетнего дееспособного человека, обладающего жизненным опытом. Так, истец была в состоянии осознавать возможную опасность нахождения на льду ребенка, не владеющего навыками катания на коньках. В-третьих, истец не обратилась к ответчику для предоставления защитного оборудования.

Суды сослались на положения правил организации, согласно которым дети и неуверенно катающиеся взрослые обязаны кататься в шлеме и наколенниках. Однако из этого не следует обязанность ответчика принудительно выдать защитное оборудование и получить у каждого посетителя информацию об уровне его навыков катания. Таким образом, при сложившихся обстоятельствах, ответственность за получение защитного оборудования лежала на посетителе катка. Обеспечить более безопасные условия ответчик не мог в силу специфики ледового покрытия, а потому предотвращение травмы несовершеннолетней было возможно только со стороны истца.

В ином деле истец обратилась в суд с иском к организации, предоставляющей банный комплекс, о взыскании материального ущерба и компенсации морального вреда. Истец указал, что при посещении банного комплекса она поскользнулась, упала и получила травму. По мнению истца, ответчик не обеспечил соблюдение техники безопасности, поскольку на полу в женском отделении имелись дефекты. Ответчик представил экспертное заключение о надлежащем состоянии полов, имеющих покрытие, предотвращающее скользкость.

Суд частично удовлетворил заявленные требования, снизив размер требуемой компенсации. Принимая решение, суд исходил из того, что ответчик не представил доказательств надлежащего состояния полов в момент посещения банного комплекса истцом. Суд также указал, что ответчик не ознакомил истца с правилами посещения бани [7].

В рассмотренном случае ответчик объективно не мог обеспечить абсолютную безопасность от потенциальных травм ввиду специфики территории оказания услуг и их характера. Так, у исполнителя не было возможности повлиять на скользкость поверхности пола после попадания на нее воды и гигиенических средств. Кроме того, посещение банного комплекса не является сложным действием, требующим об-

ладания специальными знаниями и навыками, в связи с чем истец мог самостоятельно обеспечить безопасность своего пребывания. Таким образом, причинно-следственная связь между действиями ответчика и получения истцом травмы отсутствовала.

Исходя из анализа изученных материалов можно сделать вывод, что в правоприменительной практике сформировался подход, в соответствии с которым с исполнителя взыскивается компенсация морального ущерба даже если он объективно не мог предотвратить травму потребителя в силу неосмотрительности последнего и специфики территории оказания услуг. Для преодоления данной проблемы представляется необходимым закрепить разъяснения Пленума Верховного Суда Российской Федерации относительно того, что при рассмотрении дел о компенсации морального вреда, причиненного потребителям, судам необходимо учитывать, во-первых, была ли проявлена со стороны потребителя разумность и осмотрительность с учетом особенностей характера предоставляемой услуги, во-вторых, мог ли исполнитель не допустить возникновение вреда.

Обобщая изложенное, компенсация морального вреда предусматривается законодателем в том числе в целях восстановления нравственных переживаний, причиненных в результате нарушения законодательства о защите прав потребителя. При этом нередко с их стороны допускается злоупотребление правом. Так, из анализа материалов сложившейся практики видно, что потребители обращаются с исками, даже если своими действиями способствовали возникновению травмоопасных ситуаций в отсутствие возможности ответчика предотвратить их. Удовлетворение требований при злоупотреблении правом истцом нарушает права ответчиков и создает условия для развития тенденции, при которой любые требования потребителя будут удовлетворены независимо от того, мог ли исполнитель услуги предотвратить причинение вреда.

Для соблюдения балансов интересов сторон при рассмотрении споров данной категории представляется необходимым закрепить в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ положение о том, что судам необходимо устанавливать, мог ли исполнитель предотвратить возникновение вреда, а также было ли бы возможно получение такого же вреда иным лицом в аналогичной обстановке при проявлении достаточной осмотрительности с учетом специфики места оказываемой услуги. Это будет способствовать предотвращению неправомерного взыскания денежных средств с продавцов и исполнителей услуг и достижению целей гражданского судопроизводства.

Появление различных новых видов услуг порождает возникновение широкой вариативности правоотношений между исполнителями и потребителями. Это способствует появлению большего количества оснований для обращения в суд потребителей с исками о компенсации морального вреда, что приводит к появлению неизученных ранее аспектов этой проблемы. Данное обстоятельство обуславливает дальнейшую актуальность исследования изученной проблемы.

**Список литературы:**

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 15.01.1996. N 3. Ст. 140.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 24.07.2023) // Собрание законодательства РФ. 05.12.1994. N 32. Ст. 3301.

3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 N 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» // Российская газета. N 267. 25.11.2022.
4. Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 08.11.2022 по делу N 33-10950/2022// [Электронный ресурс]. – URL: [https://vs--bkr.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=38926837&case\\_uid=73b25771-3a1b-435e-bca4-00a8837bdb57&delo\\_id=5&new=5](https://vs--bkr.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=38926837&case_uid=73b25771-3a1b-435e-bca4-00a8837bdb57&delo_id=5&new=5) (дата обращения: 05.02.2024)
5. Определение Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 03.08.2023 N 88-16561/2023 по делу N 2-245/2022// [Электронный ресурс]. – URL: [https://8kas.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=25981814&case\\_uid=ebc24320-6785-4368-80a7-b2c2deb4fb43&delo\\_id=2800001&new=2800001](https://8kas.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=25981814&case_uid=ebc24320-6785-4368-80a7-b2c2deb4fb43&delo_id=2800001&new=2800001) (дата обращения: 05.02.2024)
6. Апелляционное определение Верховного суда Республики Калмыкия от 22.03.2023 по делу N 33-177/2023// [Электронный ресурс]. – URL: [https://vs--kalm.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=3724504&case\\_uid=2d217906-3a46-4666-8912-105a9933f095&delo\\_id=5&new=5](https://vs--kalm.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=3724504&case_uid=2d217906-3a46-4666-8912-105a9933f095&delo_id=5&new=5) (дата обращения: 05.02.2024)
7. Апелляционное определение Свердловского областного суда от 14.02.2023 по делу N 33-2679/2023// [Электронный ресурс]. – URL: [https://oblsud--svd.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=5392684&case\\_uid=cea09f12-afe9-4516-8c6d-3a48f57c1340&delo\\_id=5&new=5](https://oblsud--svd.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=5392684&case_uid=cea09f12-afe9-4516-8c6d-3a48f57c1340&delo_id=5&new=5) (дата обращения: 05.02.2024)

**Ablyatipova N.A., Volkova I.Y. Current problems of law enforcement practice of the institute of compensation for moral harm caused to consumers** // Scientific notes of V. I. Vernadsky crimean federal university. Juridical science. – 2024. – Т. 10 (76). № 2. – P. 81–86.

The article examines the features of collecting compensation for moral damage caused by violation of legislation on the protection of consumer rights. The norms of civil legislation regulating this institution are analyzed. Based on materials from the law enforcement practice of courts of general jurisdiction, the circumstances preceding the filing of claims by consumers for the recovery of compensation for moral damage and the specifics of the consideration of disputes in this category were studied. Based on the analysis of the materials studied, it was established that in law enforcement practice an approach has been formed, according to which compensation for moral damage is recovered from the contractor even if he objectively could not prevent the consumer's injury due to the latter's carelessness and the specifics of the territory where services were provided. Based on the results of the study, possible ways to overcome the problems that arise when consumers exercise their right to go to court for compensation for moral damage are proposed.

**Keywords:** protection of consumer rights, compensation for moral damage, abuse of rights, judicial protection.

#### Spisok literatury:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 15.01.1996. N 3. Ст. 140.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 24.07.2023) // Собрание законодательства РФ. 05.12.1994. N 32. Ст. 3301.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 N 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» // Российская газета. N 267. 25.11.2022.
4. Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 08.11.2022 по делу N 33-10950/2022// [Электронный ресурс]. – URL: [https://vs--bkr.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=38926837&case\\_uid=73b25771-3a1b-435e-bca4-00a8837bdb57&delo\\_id=5&new=5](https://vs--bkr.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=38926837&case_uid=73b25771-3a1b-435e-bca4-00a8837bdb57&delo_id=5&new=5) (дата обращения: 05.02.2024)
5. Определение Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 03.08.2023 N 88-16561/2023 по делу N 2-245/2022// [Электронный ресурс]. – URL: [https://8kas.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=25981814&case\\_uid=ebc24320-6785-4368-80a7-b2c2deb4fb43&delo\\_id=2800001&new=2800001](https://8kas.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=25981814&case_uid=ebc24320-6785-4368-80a7-b2c2deb4fb43&delo_id=2800001&new=2800001) (дата обращения: 05.02.2024)
6. Апелляционное определение Верховного суда Республики Калмыкия от 22.03.2023 по делу N 33-177/2023// [Электронный ресурс]. – URL: [https://vs--kalm.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=3724504&case\\_uid=2d217906-3a46-4666-8912-105a9933f095&delo\\_id=5&new=5](https://vs--kalm.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=3724504&case_uid=2d217906-3a46-4666-8912-105a9933f095&delo_id=5&new=5) (дата обращения: 05.02.2024)
7. Апелляционное определение Свердловского областного суда от 14.02.2023 по делу N 33-2679/2023// [Электронный ресурс]. – URL: [https://oblsud--svd.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=5392684&case\\_uid=cea09f12-afe9-4516-8c6d-3a48f57c1340&delo\\_id=5&new=5](https://oblsud--svd.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=5392684&case_uid=cea09f12-afe9-4516-8c6d-3a48f57c1340&delo_id=5&new=5) (дата обращения: 05.02.2024).