



НАУЧНАЯ СТАТЬЯ

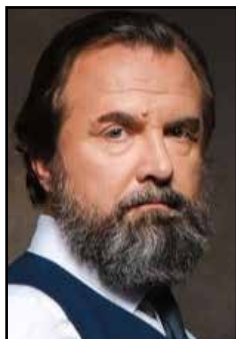
УДК 656.025:347.366.5

DOI: <https://doi.org/10.30932/1992-3252-2024-22-5-11>

Потребительский экстремизм в сфере пассажирских перевозок: теория и практика



Галина МОРГУНОВА



Сергей МОРОЗОВ

Галина Анатольевна Моргунова¹,
Сергей Николаевич Морозов²

^{1,2} Российский университет транспорта, Москва, Россия.

¹ ORCID 0009-0009-1270-9854; PИИЦ Author ID: 1227933.

² ORCID 0009-0000-1286-0882; Web of Science Researcher ID: MSV-9616-2025.

✉ lmg1971@mail.ru.

АННОТАЦИЯ

«Потребительский экстремизм» как вид гражданско-правового злоупотребления правом в последнее десятилетие приобрел в нашей стране форму массового явления. Если в странах Европы и в США «потребительский экстремизм» имеет длительную историю и уже закрепился в обществе, то по объективным причинам в нашей традиции его проявления не носят массовый характер, а первые из них были замечены только под занавес 1990-х годов. В настоящий же момент он развивается, проходит этап преобразования от единичных случаев до окончательно сформированного явления, и само определение «потребительский экстремизм» не приобрело формальный характер, поскольку не вошло терминологически в действующее законодательство Российской Федерации. При этом сама возможность и необходимость включения в закон такого термина является предметом серьезных научных дискуссий.

В обстоятельствах, когда государство уделяет значительное внимание поддержке социальных интересов и прав граждан в целом и прав потребителей в частности, что в действительности присутствует в том числе в правовом поле России, можно отметить некоторый дисбаланс в их сторону, когда отдельные потребители пользуются предоставленными им правомочиями, ставя продавца товаров,

работ, услуг в ущербную позицию. Таким образом формируются условия для становления культуры «потребительского экстремизма». Описываемая проблема обостряется с увеличением нормативной защиты потребителя, что в свою очередь приводит к перегибу в экономических отношениях и необходимости ужесточения ответственности потребителя за злоупотребление правом.

Анализ практики, в том числе и судебной, показывает – выборка уже настолько репрезентативна, что дает возможность выделения наиболее «привлекательных» с точки зрения нарушителей сфер коммерческой деятельности, а именно сфер долевого участия в строительстве жилья, оказания медицинских услуг, розничной купли-продажи. Сфера транспорта также подвержена подобным злоупотреблениям правом.

Безусловно, данное явление негативно сказывается на репутации и финансовом положении предпринимателей, и это актуализирует задачу поиска способов противодействия фактам недобросовестного поведения потребителей как услуг и работ, так и товаров. При этом необходимо учитывать, что потребительский экстремизм – явление сложное, многоаспектное: оно имеет не только юридические, но и социальные, экономические, психологические основания, мотивы и последствия.

Ключевые слова: защита прав потребителей, злоупотребление правом, потребительский экстремизм, потребительский терроризм, транспорт.

Для цитирования: Моргунова Г. А., Морозов С. Н. Потребительский экстремизм в сфере пассажирских перевозок: теория и практика // Мир транспорта. 2024. Т. 22. № 5 (114). С. 88–94. DOI: <https://doi.org/10.30932/1992-3252-2024-22-5-11>.

Полный текст статьи в переводе на английский язык публикуется во второй части данного выпуска.
English translation of the full text of the article is published in the second part of the issue.

ВВЕДЕНИЕ

Высший нормативный акт Российской Федерации – Конституция закрепляет, что «человек, его права и свободы являются высшей ценностью; признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина – обязанность государства» (ст. 2).

Формулировка идеи поиска и оформления эффективной системы защиты прав человека суть следствие непрерывной гуманизации общества, расширения круга взаимоотношений личности, а кроме того, необходима для всестороннего развития и формирования свободной личности [1, С. 17].

На самом деле, трудно найти много государств с основополагающими актами, трудовым законодательством и законодательством о защите прав потребителей, которые были бы более привлекательны для интересов простых граждан, чем Российская Федерация. При этом в некоторых случаях судебная практика создала даже более благоприятные условия для граждан, чем те, которые определены законодателями. При первом взгляде на проблему можно отметить, что это положительное явление, однако не в области гражданского права, где перекося объема правовых гарантий в сторону одного субъекта автоматически означает снижение защищенности другого субъекта.

Потому актуально исследовать такое явление, как «потребительский экстремизм», который включает в себя возможность потребителя «извлекать прибыль» за счет противопоставленной ему стороны, являющейся экономическим субъектом.

Содержание термина «потребительский экстремизм» является одним из вопросов, представляющих весьма спорными и достаточно часто обсуждаемыми в научной и практической сфере. Публикации по указанной теме многочисленны. В последнее время исследователи вопроса пошли по пути «отраслевого структурирования» – злоупотребления в сфере рынка страховых услуг, медицинских манипуляций, на рынке жилищно-коммунальных услуг, жилищного строительства, в деятельности общественных организаций и др.

Все это указывает на неугасающий научный интерес к проблеме, а также на расширение сфер жизни общества, претерпевающих негативное влияние такого явления, каковым является злоупотребление потребителем своими правами в целях незаконного обогащения.

Цель работы – выделение отдельных значимых аспектов проявления «потребительского экстремизма» как явления, а также анализ некоторых особенностей проявления «потребительского экстремизма» в сфере услуг по перевозке пассажиров.

Методология: применялись формально-юридический, историко-правовой, сравнительно-правовой методы.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Первым судебным процессом, заложившим основу последовавшим дебатам по поводу реформы штрафов за причинение вреда здоровью потребителю, можно назвать «Дело о чашке кофе», в ходе которого Стелла Либек обвинила сеть ресторанов McDonald's в причинении ущерба ее здоровью. В ходе судебного процесса, состоявшегося в 1994 году, истица добилась возмещения в 2,7 млн долларов. Однако решение первой инстанции не было окончательным, и апелляционная инстанция внесла коррективы относительно размера компенсации, снизив его до 480 тысяч долларов [2, С. 21].

Некоторые приводили этот процесс как яркий образец легкомысленного судебного разбирательства и называли это дело «примером демонстративно чрезмерных судебных исков».

В 2014 году вторую по величине табачную компанию США R. J. Reynolds Tobacco, которая владела брендами Camel, Winston, Salem, Pall Mall, суд американского штата Флорида обязал выплатить 23,6 млрд долларов компенсации вдове курильщика, скончавшегося от рака легких¹.

Согласно первоначальному вердикту присяжных, R. J. Reynolds Tobacco должна была выплатить вдове, а также ее сыну 16,8 млн долларов, соответственно. Решение присяжных после длительного дополнительного обсуждения увеличило сумму компенсации до рекордной суммы в 23,6 млрд долларов.

Обстоятельства дела свидетельствуют, что основанием для выплаты стало недостаточное информирование покупателей о скрытом вреде курения.

Назначенная судом выплата в 23,6 млрд долларов являлась дополнительной суммой компенсации за ущерб, которая не имела целью возмещение потерь пострадавшей стороны, а должна была, по мнению истицы, наказать ответчика за нанесение ущерба.

С точки зрения ответчика этот приговор вышел за рамки разумности и справедливости.

В России случаи проявления «потребительского экстремизма» стали возникать с конца 1990-х годов XX века. При этом существуют различные теории о предпосылках данного явления в нашей стране.

¹ Суд во Флориде обязал «Рейнолдс табакко» выплатить \$23 млрд компенсации. Коммерсант. 20.07.2014. [Электронный ресурс]: <https://www.kommersant.ru/doc/2529515?ysclid=m88129guql628659969>. Доступ 26.08.2024.





Так, по мнению М. Быкова, «по большей части этому способствовало развитие рынка потребительских товаров и услуг, что, в свою очередь, привело к усилению конкуренции среди предпринимателей в этой сфере» [3, С. 157]. С этой точкой зрения частично можно согласиться. Высоко конкурентный рынок на настоящем этапе его развития сформулировал для предпринимателей новое правило, без соблюдения которого ведение предпринимательской деятельности вряд ли станет успешным, – лояльности потребителя придется добиваться. Разнообразия товаров, расширения спектра оказываемых услуг, постоянного повышения качества для успешного ведения предпринимателем своего дела недостаточно. Требуется ориентация на клиента, умение выявлять и предвосхищать запросы потребителя и обеспечивать совпадение ожиданий клиента с возможностями, которые готов предоставлять бизнес.

Борьба за клиентов и их лояльность, следование постулату «клиент всегда прав» может подталкивать отдельных индивидуумов к поискам таких способов реализации своих прав, которые, по сути, сводятся к злоупотреблению с целью извлечения максимальной выгоды.

В исследовательских работах отмечены не единичные случаи, когда авторы предпосылкой для возникновения «потребительского экстремизма» в России считают принятие Закона РФ «О защите прав потребителей», полагая, что он был принят «с такими существенными пробелами в регулировании ответственности потребителя, что такие упущения сделали возможным как злоупотребление потребительскими правами, так и порой действия по закону, но содержащие признаки мошенничества» [4; 5]. Сформировалось даже мнение, что указанный закон – «надежный щит для рядового потребителя», обладающий таким эффективным свойством, что некоторые потребители начали использовать его систематически против добросовестного предпринимателя.

Особо отмечают специалисты рост числа случаев злоупотребления правом потребителями после издания Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»². Именно этот документ расширил возможности потребителей по защите своих прав, обеспечил более эффективную защиту положения граждан по сравнению с их

контрагентами в сфере потребления (производителями, продавцами, исполнителями работ, услуг).

При проведении анализа наше внимание привлек комплексный подход к выявлению причин возникновения злоупотреблений потребителей и воззрение на «потребительский экстремизм» как на многоаспектное явление, имеющее, с одной стороны, юридические корни, а с другой – социальные, экономические и психологические основания, мотивы и последствия [6, С. 375].

Используя такой подход в качестве опоры, можно сделать вывод, что явление «потребительского экстремизма» взаимосвязано с такими аспектами правовой культуры, а скорее их отсутствием, как правовая деформация и изменение качеств личности (ценностных ориентаций, характера). Обе эти особенности следует принимать во внимание при реализации маркетинговой политики экономических субъектов, а стремление участников бизнеса минимизировать риски от деятельности в областях, представляющих интерес для злоумышленников, должно основываться на современных достижениях в области поведенческой экономики, маркетинга и строгого комплаенс-менеджмента.

Как таковой термин «потребительский экстремизм» не определен нормативно, в формальных документах судебной практики используется лишь в разрезе цитирования обращений заинтересованных лиц, – иными словами характер носит неофициальный.

Ближайший фразеологический аналог, который охотно употребляется в контексте настоящей темы, – понятие «злоупотребление правом», доктрине известен давно и хорошо исследован, более того, имеет нормативное закрепление.

В соответствии с положением пункта 1 ст. 10 Гражданского кодекса Российской Федерации³ злоупотребление правом определяется через «заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав»; дополнительно можно воспользоваться нормами ст. 159 и ст. 165 Уголовного кодекса Российской Федерации⁴, чтобы через определения «мошенничества», «причинения имущественного ущерба путем обмана или злоупотребления доверием», вывести дополнительные элементы, наполняющие смыслом сущность и следствия злоупотребления правом потребителя.

³ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 11.03.2024) // Российская газета. № 238–239. 1994. 08 декабря 1994 г.

⁴ Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 29.05.2024, с изм. и доп., вступ. в силу с 10.06.2024) // Российская газета. № 113. 1996. 18 июня. № 114. 1996. 19 июня. № 115. 1996. 20 июня. № 118. 1996. 25 июня.

² О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 // Российская газета. № 156. 2012. 11 июля.

В продолжение вышесказанного необходимо обратить внимание на основные симптомы потребительского экстремизма:

а) действия потребителей, осуществляемые с намерением причинить имущественный ущерб предпринимателю путем обмана или злоупотребления доверием;

б) злоупотребление потребителями своим особым положением на рынке товаров, работ и услуг;

в) недобросовестное поведение потребителей;

г) умышленные противоправные деяния потребителей, совершаемые с целью приобретения права на чужое имущество – имущество предпринимателей – путем обмана или злоупотребления доверием.

Вышеперечисленное, в то же время, соотносится с понятием злоупотребления в целом, но учитывая взаимосвязь с потребительским поведением, представляет собой множественные формы злоупотребления субъективным гражданским правом, различающиеся некоторыми особенностями.

Напротив, понятие «потребительский экстремизм» нельзя отнести к юридическим или догматическим, поскольку оно не имеет ни нормативного представления, ни научного признания.

В. В. Богдан, В. Н. Сусликов справедливо отметили в этой связи, что исследуемая система взглядов «не совсем корректна с научной точки зрения. Смешение уголовно-правовых и гражданско-правовых понятий не может отражать сущность исследуемого явления [злоупотребления правом потребителем]. Экстремизм, экстремистская деятельность не имеют ничего общего со злоупотреблением правом в его гражданско-правовом понимании» [7, С. 225].

Поэтому термин «потребительский экстремизм» (или «потребительский терроризм») легко используется в журналистской индустрии, но в научных исследованиях должен сопровождаться более взвешенным и тщательным подходом, в том числе, по этой причине используемые в нем дефиниции должны быть очень точными и исключать возможность внутренних противоречий и двусмысленных объяснений.

При этом первое упоминание данного понятия мы можем найти в Распоряжении Правительства РФ от 28 августа 2017 г. № 1837-р, а точнее в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г; утвержденной данным распоряжением.

В тексте указанной Стратегии обращается внимание на проблему «злоупотребления доверием потребителей (при осуществлении пере-

уступки прав требования) и правовыми инструментами и гарантиями, предусмотренными для потребителей, со стороны недобросовестных посредников (автоюристов, раздолжителей, антиколлекторов), что воспринимается предпринимательским сообществом как проявление потребительского экстремизма»⁵. При этом каких-то реальных мер противодействия, предотвращения, борьбы с потребительским экстремизмом не имеется, тем более не раскрывается вектор возможного регулирования и степень ответственности за такие проступки.

В цивилистике присутствуют разные позиции относительно понятия этого явления.

Так например, Т. В. Закупень определяет «потребительский экстремизм» как действия потребителей в обход закона, осуществляемые исключительно с намерением причинить вред другому лицу; как злоупотребление потребителями своим особым положением на рынке товаров, работ и услуг; недобросовестное поведение потребителей, злоупотребление правом; умышленные противоправные деяния потребителей, совершаемые с целью обращения в свою пользу имущества предпринимателей путем обмана или злоупотребления особым отношением к потребителям [8, С. 24].

Г. А. Ожегова отмечает, что «потребительский экстремизм позволительно определять как ничто иное, как недобросовестное манипулирование нормами закона со стороны потребителя, основная цель которого – не защита своих прав, а получение материальной выгоды и дохода» [9, С. 16].

Названные выше основные проявления потребительского экстремизма практически в полном объеме присутствуют и в сфере перевозок пассажиров.

Анализ практики рассмотрения споров данной категории в суде показывает некоторые особенности применения норм российского гражданского законодательства в случаях, когда спор возникает из отношений перевозки пассажиров авиатранспортом в международном сообщении.

Особенности продиктованы применением п. 3 ст. 1212 Гражданского кодекса Российской Федерации⁶, согласно которому норма о приме-

⁵ Об утверждении Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года: распоряжение Правительства РФ от 28 авг. 2017 г. № 1837-р. [Электронный ресурс]: <https://www.rospotrebnadzor.ru/upload/iblock/543/strategiyagosudarstvennoy-politiki-rossiyskoy-federatsii-v-oblasti-zashchity-prav-potrebiteley-na-period-do-2030-goda.pdf>. Доступ 22.08.2024.

⁶ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 № 146-ФЗ (ред. от 24.07.2023, с изм. и доп., вступ. в силу с 04.08.2023) // Российская газета. № 233. 28 ноября 2001 г.



нении к договору с участием потребителя права страны места жительства потребителя не применяется к договорам перевозки. Таким образом, суды первой инстанции, рассматривая дела о защите прав потребителей в сфере международных пассажирских перевозок, должны учитывать действующие коллизионные нормы российского и международного частного права.

Например, Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок⁷ (так называемая Монреальская конвенция). Она вступила в силу 4 ноября 2003 года. Российская Федерация присоединилась к ней 21 августа 2017 года. В соответствии со статьей 29 этой Конвенции недвусмысленно определено, что «любой иск об ответственности, независимо от его основания, будь то на основании настоящей Конвенции, договора, правонарушения или на любом другом основании, может быть предъявлен лишь в соответствии с условиями и такими пределами ответственности, которые предусмотрены настоящей Конвенцией, без ущерба для определения круга лиц, которые имеют право на иск, и их соответствующих прав» (здесь не важно, идет ли речь о безосновательном отказе пассажира от договора, или о чем-то ином). При любом таком иске штрафы, штрафные санкции или любые другие выплаты, не относящиеся к компенсации фактического вреда, не подлежат взысканию.

Однако суды ошибочно применяют российские нормы права о защите прав потребителей, удовлетворяя иски российских граждан, злоупотребляющих своим правом. Так, Мещанский районный суд г. Москвы рассмотрел иск гражданина о взыскании с Акционерного общества по воздушному транспорту «Эйр СЕРБИЯ Белград» убытков в виде разницы в стоимости билета, приобретенного на другой рейс в результате не оказания услуги по перевозке по имеющемуся билету, расходов на оплату представительских услуг, стоимости услуги такси, которыми истец был вынужден воспользоваться, и штрафа за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя. Разрешая дело по существу, суд неверно применил нормы материального права, а именно п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, и удовлетворил иск потребителя, в том числе и в части взыскания с авиаперевозчика штрафа.

Суд апелляционной инстанции указал, что присуждение судом в пользу истца штрафа является незаконным и необоснованным, а нормы российского законодательства, включая нормы

о договоре перевозки Гражданского кодекса Российской Федерации, Воздушного кодекса Российской Федерации, Закона о защите прав потребителя, Федеральных авиационных правил, не могут быть применены в данной ситуации в силу ст. 1186, 1202, 1211 и 1212 Гражданского Кодекса Российской Федерации, из которых следует, что к спорному правоотношению применяется право страны перевозчика⁸.

На наш взгляд, данное дело демонстрирует, что истец – потребитель, осуществляя принадлежащее ему субъективное право, имел целью реализовать и незаконный интерес, не предусмотренный в элементарном составе субъективного права, следовательно в процессе реализации принадлежащего ему правомочия вышел за пределы правоосуществления; и суд ему в этом поспособствовал, неверно применив нормы материального права.

Другим интересным примером злоупотребления правом по основанию предоставления неполной информации при разрешении споров из перевозок пассажиров могут служить материалы дела Замоскворецкого районного суда г. Москвы от 29 июня 2023 года⁹: «Как установлено судом и следует из материалов дела, между истцами и Авиакомпанией «Акционерное общество «Тюрк», выступающей под брендом «Turkish Airlines», был заключен договор воздушной перевозки пассажира в результате покупки авиабилетов по маршруту Москва – Анталья – Москва. Истцы, недовольные качеством кресел в бизнес-классе самолета (типологии бизнес-класс «Максимальный комфорт»), просили взыскать разницу между уплаченной стоимостью услуг по перевозке классом «бизнес» и стоимостью фактически оказанных услуг по перевозке классом «эконом», компенсацию морального вреда и штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя. Истцы при этом ожидали, что в самолете будут кресла бизнес-класса типологии «Европейский бизнес-класс». Судом было установлено, что истцы при должной внимательности и осмотрительности, получив электронное подтверждение бронирования билетов, не были лишены возможности заблаговременно ознакомиться с установленными условиями предоставления услуги бизнес-класса, в том числе и с информа-

⁸ Апелляционное определение Московского городского суда по делу № 33–8091/2024 от 26 марта 2024 г. / Официальный портал судов общей юрисдикции города Москвы. [Электронный ресурс]: <https://mos-gorsud.ru/mgs/services/cases/appeal-civil/details/382df120-d09a-11ee-be9c-6d950c8344cc?uid=77MS0281-01-2022-002318-68&formType=fullForm>. Доступ 22.08.2024.

⁹ Апелляционное определение Московского городского суда по делу № 33–7180/2024 от 12 марта 2024 г. / Официальный портал судов общей юрисдикции города Москвы. [Электронный ресурс]: <https://mos-gorsud.ru/mgs/services/cases/appeal-civil/details/22.08.2024>.

⁷ Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Заключена в г. Монреале 28.05.1999) // Собрание законодательства РФ. № 37. 11.09.2017.

цией по креслам в бизнес-классе воздушного судна, которая была размещена на сайте перевозчика, имели возможность добровольно отказаться от перевозки и получить стоимость приобретенного авиабилета. На сайте перевозчика до пассажиров доведена информация о том, что характеристики кресел могут различаться в зависимости от типа самолета»⁹.

Всем остальным набором услуг, предоставляемых по этому тарифу, в которые входили приоритетная регистрация на рейс и приоритетная посадка в самолет, повышенная норма провоза багажа и ручной клади, питание, закуски, чай/кофе, прохладительные и спиртные напитки, согласно рационам «Бизнес-класса», бизнес-зал, обслуживание специально подготовленными бортпроводниками, истцы воспользовались, и претензий по их качеству не предъявляют.

Замоскворецкий районный суд в удовлетворении исковых требований о защите прав потребителей, взыскании денежных средств, неустойки, штрафа, компенсации морального вреда отказал. Однако истцы решение суда считают незаконным и необоснованным и обращаются с апелляционной жалобой, добавляя доводы о том, что в ходе полета пассажиры не были осведомлены о питании в эконо-классе, следовательно, не имели возможности сравнить фактически предоставляемое обслуживание в части бортового питания с тем, что предоставлялось иным пассажирам, формально зарегистрированным в классе «эконом».

Суд второй инстанции поддержал первую, отметив, что выводы решения Замоскворецкого суда подтверждены материалами дела, а оценка им была дана надлежащая; необходимые для полного и всестороннего исследования по делу значимые обстоятельства судом определены верно; доводы апелляционной жалобы не содержат обстоятельств, которые опровергали выводы судебного решения и направлены на иную оценку доказательств, что не является основанием для отмены судебного решения, потому суд второй инстанции решение Замоскворецкого районного суда оставил без изменения, апелляционную жалобу – без удовлетворения.

По нашему мнению, материалы рассмотренного процесса являются ярким примером как недобросовестного поведения потребителей, так и примером действий потребителей, осуществляемых с намерением причинить имущественный ущерб предпринимателю без законных на то оснований.

Анализируя практику злоупотребления правом в сфере защиты прав потребителей, исследователи [13, С. 2] пытаются определить типы потребителей-экстремистов, выделяя среди них следующие группы:

1. Неуравновешенные люди, считающие себя вправе наживаться за счет обеспеченных коммерсантов; они, как правило, характеризуются низким уровнем правовой грамотности.

2. Юридически грамотные люди, хорошо ориентирующиеся в законах и пользующиеся расплывчатыми формулировками в законодательстве, спекулируя на своих правах, стремятся извлечь выгоду за счет предпринимателей.

3. Общественные организации потребителей, которые были созданы учредителями исключительно в целях получения дохода от «потребительского экстремизма», в своих действиях допускают шантаж по отношению к предпринимателям, предлагают откупиться взамен обращения с заявлением в суд.

На наш взгляд, данная классификация с точки зрения правоприменения не имеет какой-либо ценности, ибо это никак не должно отражаться на рассмотрении обстоятельств дела по существу. Кроме того, объективности ради, предприниматели иногда ставят потребителя в такую сложную ситуацию, находясь в которой, достаточно просто стать неуравновешенным человеком.

Так, согласно материалам дела, рассмотренного Зюзинским районным судом¹⁰, истец приобрел билет на рейс самолета ОАО «Уральские авиалинии» по маршруту Москва – Симферополь, который должен был вылететь в 17 часов 30 минут из Домодедово и в 20 часов 00 минут приземлиться в Симферополе.

Истец прибыл в аэропорт за три часа до вылета, но перевозчик неоднократно переносил время вылета, и только в 19 часов 45 минут самолет U622841 вылетел из Домодедово. Подлетая к воздушной гавани Симферополя, самолет стал совершать круги в воздухе в течение двух с половиной часов, не приземляясь без объявления причин. В результате посадка в Симферополе не произошла, самолет развернулся и приземлился в другом аэропорту, откуда в 8 часов утра истец наконец вылетел в Симферополь.

Истец требовал компенсацию морального вреда за непредоставление полной и достоверной информации о причинах неоднократных задержек вылета самолета, компенсацию морального вреда за необоснованный отказ рассмотреть претензию истца и за нарушение сроков перевозки пассажира. Суд в иске полностью отказал, так как задержка вылета произошла по технической причине – из-за замены генератора двигателя и поздней заправки воздушного судна, а посадка судна в другом аэро-

¹⁰ Решение Зюзинского районного суда по делу № 02–1473/2020 от 15 июля 2020 г. / Официальный портал судов общей юрисдикции города Москвы. [Электронный ресурс]: <https://mos-gorsud.ru/rs/zyuzinskij/services/cases/civil/details/e6b74785-91f9-4b27-a483-cfea15086c23>. Доступ 22.08.2024.



порту связана с плохими погодными условиями (туман). В соответствии же со ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю, подлежит компенсации причинителем вреда только при наличии его вины.

Истец обратился в суд второй инстанции с жалобой, несмотря на бесспорно правильное применение норм материального права судом и принятие обоснованного и мотивированного решения. При этом в решении суда отражен интересный момент – истец в судебное заседание явился, но по причине ненадлежащего поведения в зале суда был удален из зала судебного заседания, дело рассмотрено в отсутствие истца.

Материалы рассмотренного дела могут свидетельствовать о том, что в данном случае истца можно было бы отнести к первому типу потребителей-экстремистов – неуравновешенным людям, не имеющим правовых познаний, но твердо поставившим себе цель получить необоснованную выгоду от предпринимателя.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, темы для обсуждения проблем потребительского экстремизма не исчерпаны, а само понятие потребительского экстремизма в отечественной правовой доктрине получило неоднозначное толкование. Вполне возможно, это результат активного противодействия экономических субъектов, стремящихся компенсировать нормативный перекоп и лоббировать коммерческие интересы. Однако наиболее подходящим понятийным определением этого явления является «злоупотребление правами потребителей», которое судебные органы используют в своей деятельности.

Противодействовать потребительскому экстремизму необходимо, уделяя внимание нескольким направлениям: и в сфере законодательного регулирования, используя выводы сложившейся судебной практики; и в сфере взаимодействия экономических субъектов с клиентом, убеждая потребителя в преимуществе, которое он получит от конструктивного взаимодействия; и в просветительской сфере, устраняя деформацию правовой культуры.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Анохин Ю. В., Чесноков А. А. Принципы защиты прав личности во внешней и внутренней правовой политике российского государства // Юридическая наука и правоохранительная практика. – 2014. – № 4 (30). – С. 33–39. EDN: TEMQAX.
2. Нилов И. Л. Возникновение потребительского экстремизма // Евразийская адвокатура. – 2018. – № 5 (36). – С. 21–25. EDN: YQGVVPV.
3. Быков М. А. Способы злоупотребления правом потребителями и возможности борьбы с ними // Академическая публицистика. – 2022. – № 1–2. – С. 157–162. EDN: AQABGU.
4. Мельникова Т. Ф., Гизатуллина Г. Р., Дусенова Ж. Д. Потребительский экстремизм // Формирование рыночного хозяйства: теория и практика: сб. научных статей. Том XIV. – Оренбург: ООО ИПК Университет, 2013. – С. 134–135. EDN: VKPXZZ.
5. Усольцев Е. Ю. Понятия «потребительский экстремизм» и «злоупотребление потребителем правом»: сравнительный анализ // Имущественные отношения в Российской Федерации. – 2021. – № 12 (243). – С. 108–112. EDN: QLXBUI. DOI: 10.24412/2072-4098-2021-12-108-112.
6. Степанова М. Н. Потребительский экстремизм на страховом рынке: постановка проблемы // Известия Байкальского государственного университета. – 2021. – Т. 31. – № 3. – С. 374–381. EDN: OWZBEN. DOI: 10.17150/2500-2759.2021.31(3).374-381.
7. Богдан В. В., Сусликов В. Н. Злоупотребление правом в отношениях с участием потребителей // Гуманитарные исследования. – 2015. – № 4 (56). – С. 223–230. EDN: VECDSB.
8. Закупень Т. В. Потребительский экстремизм как форма злоупотребления правом при заключении банками кредитного договора с гражданами-заемщиками // Банковское право. – 2015. – № 1. – С. 23–30. EDN: THRFJR.
9. Ожегова Г. А. К понятию «потребительский экстремизм» // Юрист. – 2014. – № 14. – С. 15–19. EDN: SGZTSN.
10. Нилов И. Л. Потребительский экстремизм как одна из новых форм злоупотребления гражданскими правами // Экономика, социология и право. – 2017. – № 3. – С. 119–122. EDN: YKTYFR.
11. Руденко Е. Ю. К вопросу о потребительском экстремизме // Современные тенденции развития науки и технологий. – 2015. – № 4–4. – С. 89–91. EDN: UDXEZT.
12. Усольцев Е. Ю. Злоупотребление правом со стороны потребителя: постановка проблемы и поиск ее решения // Юрист. – 2021. – № 4. – С. 41–45. EDN: BIQJSZ. DOI 10.18572/1812-3929-2021-4-41-45.
13. Буторина И. А., Перестюк Д. А. Потребительский терроризм в России: формы проявления и методы борьбы // Актуальные вопросы современного маркетинга: сб. научных трудов / Н. В. Полякова (отв. ред.), К. А. Татаринов (отв. секр.). – Иркутск: Байкальский государственный университет экономики и права, 2015. – С. 140–145. EDN: VMVHCV.

Информация об авторах:

Моргунова Галина Анатольевна – кандидат юридических наук, доцент, начальник отдела формирования учебных планов и программ Учебно-методического управления Российского университета транспорта, Москва, Россия, tg1971@mail.ru.

Морозов Сергей Николаевич – преподаватель колледжа международных транспортных коммуникаций Института международных транспортных коммуникаций Российского университета транспорта, Москва, Россия, werwish@gmail.com.

Статья поступила в редакцию 09.07.2024, одобрена после рецензирования 20.10.2024, принята к публикации 22.10.2024.