

Моральный вред

Как добиться в суде удовлетворения своих требований

Вы приобрели в магазине некачественную вещь. Продавец отказался принять ее назад, да еще и нагрубил. Непосвященный в юридические тонкости человек полагает, что любой дискомфорт, вызванный подобной ситуацией, может служить основанием для компенсации причиненного морального вреда. Но это далеко не так.

Действующее законодательство предусматривает конкретные случаи, когда гражданин имеет право на компенсацию морального вреда. Первый – это действия в отношении него, которые нарушают его личные немущественные права.

стр. с11

Начало на стр. с1

К таким правам относятся, в частности, право на пользование своим именем, авторское право и другие немущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности. Различного рода посягательства на другие нематериальные блага человека (его жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна) являются вторым основанием для компенсации морального вреда. Суд может обязать нарушителя возместить моральный ущерб и в других случаях, предусмотренных законом. В настоящее время возможность такой компенсации предусматривается только двумя законами: законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (статья 15) и законом Российской Федерации «О статусе военнослужащих» (часть 5 статьи 18).

Самыми распространенными являются иски о компенсации морального вреда, предъявляемые гражданами как потребителями. Гражданин вправе заявить такой иск, если другая сторона нарушила договорные обязательства. Главное, чтобы заключенный договор был именно «потребительским», то есть если он заключался с организацией либо индивидуальным предпринимателем, которые производят и реализуют товары, выполняют работы или оказывают услуги населению. Гражданин же заключал данный договор исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не свя-

занных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Для компенсации морального вреда потребитель обязан доказать, что действия нарушителя были неправомерными, в результате чего ему был причинен моральный вред. Необходимо обосновать причинную связь между неправомерным действием и моральным вредом, а также вину нарушителя.

Неправомерные действия последнего могут заключаться в продаже некачественного товара, ненадлежащем оказании услуг, нарушении сроков, предусмотренных договором.

Моральный вред сам по себе исключению не поддается, он выражается в нравственных и физических страданиях потерпевшего. Нравственные переживания могут проявляться в форме угнетенного состояния, депрессии, беспокойства, страха, отчаяния, унижения.

«Теперь все это на конкретном примере. Житель Самары Владимир Терехин предъявил иск к ООО «Транссервис-Самара» - авторизованному сервисному центру «М.видео», который уже более 7 месяцев выполняет послепродажный ремонт видекамеры. «После очередной безуспешной попытки получить из ремонта видекамеру я потребовал предоставить мне информацию о вышестоящей организации», - рассказал Владимир Терехин. - Однако сотрудники ООО «Транссервис-Самара» в грубой форме отказали мне в этом. Причем ни прейскуранта, никакой другой информации, предназначенной для потребителя, на видных местах размещено не было». На данные обстоятельства истец и обра-

Моральный вред

Как добиться в суде удовлетворения своих требований



тил внимание суда. Все это вместе с нежеланием ООО «Транссервис-Самара» мирным путем урегулировать возникший конфликт позволило Владимиру Терехину обосновать в суде наличие морального вреда. Мировой судья удовлетворил все исковые требования Владимира Терехина к ООО «Транссервис-Самара», уменьшив, однако, размер компенсации морального вреда.

«О» официально запросило московский офис «М.видео» о принятых к виновным мерах и способах предупреждения подобных нарушений. Представитель компании по телефону пообещал прислать ответ до 15 апреля. «А если ответа не будет, можете писать все что угодно», - добавил он. Никакого ответа так и не последовало.

Нарушение условий потребительского договора может повлечь у потребителя и всевозможные физические страда-

ния. Речь идет о негативных состояниях, возникших из-за пережитых нравственных страданий (например, гипертонический криз, инфаркт миокарда...). Иногда такие состояния могут возникнуть напрямую вследствие нарушения договора. Например, туристическая фирма создала клиенту такие условия, что он стал ощущать различные болезненные симптомы. Например, человек был вынужден пребывать в тесноте, в неудобном и антисанитарном помещении, в отсутствие удобств. Или он не мог укрыться от жары или холода, ему не обеспечили регулярное питание, нормальный сон.

В Самарской области, несмотря на большое распространение подобных нарушений, судебная практика по таким искам пока отсутствует. Тем не менее потребителям лучше знать, как им поступать в таких случаях.

Суды с большим доверием относятся к всевозможным медицинским справкам и больничным листам, фиксирующим негативные изменения в состоянии здоровья потребителя. Поэтому, планируя летние путешествия, человек должен помнить, что он может оказаться «потерпевшим». И если туристическая фирма испортила ему отпуск, целесообразно фиксировать расстройства здоровья в учреждениях здравоохранения. Медицинские справки станут весомым доказательством причиненного морального вреда. Однако при одном условии: если между неправомерным действием и моральным вредом есть причинная связь. А это означает, что противоправное действие должно происходить раньше морального вреда. На данное обстоятельство нужно непременно сослаться в исковом заявлении.

Важным условием компенсации морального вреда является наличие вины нарушителя. Как показывает практика, длительное уклонение ответчика от удовлетворения законных требований потребителя во внесудебном порядке истолковывается судом как обстоятельство, подтверждающее вину нарушителя. Поэтому при возникновении первых же проблем в отношениях с продавцом, исполнителем или изготовителем необходимо все взаимоотношения переводить в ранг «официальных», то есть свои претензии следует оформлять в письменном виде и направлять «обидчику» заказным письмом с уведомлением, а иногда и с описью. Целесообразно также отслеживать соблюдение законных сроков рассмотрения и удовлетворения выставленных требований. Тогда доказывать вину нарушителя в суде будет значительно проще.

Определение размера компенсации морального вреда - вопрос важный, но самый не урегулированный законом. И потерпевшие, и суды не имеют тут четких критериев. В настоящее время истцы зачастую заявляют требования о выплате им компенсаций в непомерно больших размерах, потому что знают: суд все равно ее урежет. Тем более что иски потребителей освобождены от государственной пошлины.

Практика показывает, что размер компенсации морального вреда по решению суда не превышает в этих спорах 1000-2000 рублей, а в наиболее вопиющих случаях, связанных с нарушением прав потребителя и причинением морального вреда, суммы колеблются от 3000 до 5000 рублей. И только если здоровью потребителя причинен тяжкий вред, компенсация может составить 50-70 тысяч рублей. В любом случае окончательное решение тут принимает суд, а он данное требование рассматривает зачастую, увы, как второстепенное.

Надо учитывать, что по делам о компенсации морального вреда могут быть использованы все средства доказывания, предусмотренные статьей 55 Гражданского процессуального кодекса РФ: объяснения сторон и третьих лиц, показания свидетелей, письменные и вещественные доказательства, аудио- и видеозаписи, заключения экспертов. При этом прямым доказательством причинения морального вреда являются объяснения истца.

Эксперт

Светлана ОКУНЕВА,
юрист юридической консультации «Союза юристов Самарской области»:

- Моральный вред возмещается в денежной форме в размере, определенном судом. Согласно статьям 151 и 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации размер компенсации вреда зависит от характера и глубины причиненных потерпевшему нравственных и физических страданий, степени вины нарушителя в каждом конкретном случае. Он определяется с учетом индивидуальных особенностей лица

(повышенной эмоциональности или других акцентов психики), которому причинен вред, а также иных фактических обстоятельств, связанных с ситуацией. В соответствии со статьей 1099 ГК РФ и статьей 15 закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения вреда имущественного и понесенных потребителем убытков, а ее размер не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Поэтому иск о такой компенсации может заявляться как самостоятельно, так и наряду с имуще-

ственными требованиями. Оценивая размер требуемого возмещения, суд основывается на принципах разумности и справедливости. Увы, законодатель не раскрыл содержание этих понятий, поэтому решение в большей степени зависит от усмотрения судей. Вместе с тем, согласно статье 197 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, решение суда должно быть мотивированным. Это означает, что в своем решении суд обязан конкретно обосновать то, почему он выбрал именно такой размер компенсации, а не больше или меньше.