

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: Что делать, если причинен вред здоровью при проведении игр (квестов)

14.10.2020 г.

Роспотребнадзор обращает внимание потребителей и представителей соответствующей индустрии на информацию по часто возникающим вопросам относительно ответственности организаторов игр (квестов).

1. Обеспечение безопасности услуг.

Исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору, что является общим правилом, закрепленным в пункте 1 статьи 4 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»).

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, он обязан оказать услугу, соответствующую этим целям.

Если же законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге (порядку ее оказания или предоставления), исполнитель обязан выполнить её в полном соответствии с этими требованиями (пункт 5 статьи 4 Закона «О защите прав потребителей»).

Одно из таких требований связано с обеспечением права потребителя на безопасность, гарантированного положениями статьи 7 Закона «О защите прав потребителей», из пункта 1 которой следует, что в отношении любой услуги право потребителя на безопасное её получение подразумевает безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителя при обычных условиях её использования. Соответственно требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, а также предотвращать причинение вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

При этом, по смыслу пункта 3 той же статьи 7 Закона «О защите прав потребителей», если для безопасного использования (потребления) услуги необходимо соблюдать специальные правила, то исполнитель изначально обязан довести эти правила до сведения потребителя, а при необходимости – специально их предварительно разработать.

2. Какие требования можно заявить, если причинен вред здоровью.

Поскольку оказание услуг ненадлежащего качества (или небезопасных услуг) всегда сопряжено с вопросом о компенсации убытков, потребителю рекомендуется направить соответствующую претензию в адрес исполнителя услуг.

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает, что потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасной для жизни и здоровья потребителя, а вред, причиненный жизни и здоровью потребителя вследствие необеспечения безопасности услуги, подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 данного Закона (статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)).

Требования, которые могут быть заявлены в связи с нарушением указанного права, перечислены в статье 29 Закона «О защите прав потребителей» (например, отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги). Также потребитель может заявить требование о компенсации морального вреда.

3. Куда обращаться, если причинен вред здоровью.

Если речь идет о причинении вреда здоровью потребителей, Роспотребнадзор регистрирует и учитывает в статистике все такие случаи, передает сведения о фактах оказания небезопасных услуг в правоохранительные органы, при наличии оснований проводит проверку обстоятельств и привлекает исполнителя услуг к административной ответственности за выявленные нарушения (например, не доведение до потребителя информации о таких потребительских свойствах услуги, которые очевидно могли повлиять на желание их приобрести, особенно, если оказание услуг сопряжено с рисками, подразумевает спортивную подготовку, наличие специальных навыков, хорошего зрения, быстрой реакции и т.п.). Непосредственно ответственность за оказание услуг небезопасных для потребителей установлена уголовным законодательством и соответствующие проверки входят в компетенцию правоохранительных органов.

Роспотребнадзор также вправе проверить, заключался ли договор с потребителем, содержит ли он условия, ущемляющие права потребителей (например, формулировку о том, что исполнитель не отвечает за безопасность своих клиентов). Наличие надлежаще оформленного договора особенно важно в случаях, когда оказание услуг было сопряжено с неприятными последствиями в виде причинения вреда здоровью.

4. Судебная защита.

По всем случаям, связанным с причинением вреда жизни и здоровью потребителей, Роспотребнадзором решается вопрос о принятии мер по защите прав потребителей в судебном порядке (Роспотребнадзор может принять участие в судебном процессе против исполнителя услуг: самостоятельно подать такой иск или выступить с заключением по делу, которое инициировано потребителем самостоятельно).

Роспотребнадзор достаточно активно пользуется указанным правом и за 6 месяцев 2020 года более 3 тысяч раз обращался в суды самостоятельно с исками в защиту потребителей, а кроме того дал около 4 тысяч заключений в пользу потребителей в результате чего потребителям было присуждено 326 млн. рублей.

Также в соответствии с подпунктом 4 пункта 2 и пунктом 3 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, освобождаются истцы по искам о защите прав потребителей, если цена иска не превышает 1 000 000 руб.

Исковое заявление о защите прав потребителей может быть подано потребителям по выбору в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства;
- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

5. Возмещение утраченного заработка.

В судебных делах, связанных с причинением вреда здоровью потребителей, как правило, рассматриваются требования, предусмотренные статьей 1085 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которой при причинении гражданину увечья или ином повреждении его здоровья возмещению подлежит утраченный потерпевшим заработок (доход), который он имел либо определенно мог иметь, а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе расходы на лечение, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение.

Под заработком понимается такой вид дохода, который гражданин получает по трудовому договору (контракту) в качестве вознаграждения за труд, а также выплаты компенсационного и стимулирующего характера, иные доходы, в том числе от предпринимательской деятельности, если их утрата имеет прямую причинно-следственную связь с утратой трудоспособности, неполученный доход от участия (трудовой деятельности) в производственном кооперативе, от выполнения работ, оказания услуг по гражданским договорам, авторским договорам заказа и т.п.

6. Расходы на лечение

Согласно подпункта «б» пункта 27 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26.01.2010 № 1 «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина» расходы на лечение и иные дополнительные расходы (расходы на дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии и т.п.) включаются в объем возмещаемого вреда, причиненного здоровью. Расходы на лечение и иные дополнительные расходы подлежат возмещению причинителем вреда, если будет установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение. Однако если потерпевший, нуждающийся в указанных видах помощи и имеющий право на их бесплатное получение, фактически был лишен возможности получить такую помощь качественно и своевременно, суд вправе удовлетворить иски требования потерпевшего о взыскании с ответчика фактически понесенных им расходов.

Объем и стоимость расходов на лечение и реабилитацию определяются судом в соответствии с данными историй болезни истца, заключенными договорами, доказательствами, подтверждающими оплату услуг и медицинских товаров, с учетом того, что они не были опровергнуты ответчиком помимо голословных утверждений.

7. Компенсация морального вреда

Согласно статье 151 Гражданского кодекса Российской Федерации, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права, либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

При определении размера компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя, и иные заслуживающие внимание обстоятельства. Суд должен также

учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред.

В соответствии со статьей 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации морального вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальные особенности потерпевшего.

В силу статьи 15 Закона «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В силу пункта 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Из изложенного следует, что факт причинения морального вреда должен быть установлен, а размер его компенсации определяет суд.

Факт причинения морального вреда вследствие причинения вреда здоровью является очевидным, для уменьшения либо увеличения размера компенсации морального вреда судебная коллегия не усматривает.

8. Судебный штраф

Согласно пункта 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

9. Расходы на представителя

При разрешении требований истца о взыскании расходов на представителя суды руководствуются статьей 100 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, разъяснениями из Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела», определяют разумный предел возмещения данных расходов. Кроме того, согласно пункта 13 Постановления № 1 разумными следует считать такие расходы на оплату услуг представителя, которые при сравнимых обстоятельствах обычно взимаются за

аналогичные услуги; разумность судебных издержек на оплату услуг представителя не может быть обоснована известностью представителя лица, участвующего в деле.

Данные подходы необходимо учитывать потребителям, которые обращаются к услугам юристов, адвокатов и представителей общественных организаций.

10. Доказывание

По общему правилу, предусмотренному статьей 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации, вред, причиненный личности или имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред; лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине.

Согласно пункту 11 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26.01.2010 № 1 «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина», установленная статьей 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации презумпция вины причинителя вреда предполагает, что доказательства отсутствия его вины должен представить сам ответчик. Потерпевший представляет доказательства, подтверждающие факт увечья или иного повреждения здоровья, размер причиненного вреда, а также доказательства того, что ответчик является причинителем вреда или лицом, в силу закона обязанным возместить вред.

Применение в суде подобной презумпции является важным процессуальным приемом, который очень часто позволяет переложить обязанность по доказыванию соблюдения всех требований технической, пожарной и иной безопасности на исполнителя услуг.

При этом ссылка исполнителя услуг на то, что потребитель «сам виноват» в том, что он оступился, упал, потерял равновесие, не удержался при преодолении препятствий не может выступать безусловным основанием отказа потребителю в его требованиях.

Уменьшение размера возмещения вреда ставится в зависимость от степени вины потерпевшего. Если при причинении вреда жизни или здоровью гражданина имела место грубая неосторожность потерпевшего и отсутствовала вина причинителя вреда, когда его ответственность наступает независимо от вины, размер возмещения вреда должен быть уменьшен судом, но полностью отказ в возмещении вреда в этом случае не допускается (пункт 2 статьи 1083 Гражданского кодекса Российской Федерации). Вопрос о том, является ли допущенная потерпевшим неосторожность грубой, в каждом случае должен решаться с учетом фактических обстоятельств дела (характера деятельности, обстановки причинения вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего, его состояния и др.).

Суды оценивая фактические обстоятельства при которых был причинен вред здоровью истца, предоставленные доказательства, определяют наличие или отсутствие в действиях истца грубой неосторожности, повлекшей причинение вреда здоровью при этом на исполнителя услуг лежит обязанность следить, чтобы в процессе оказания услуги не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям услуги, в том числе, в результате прохождения квеста. При этом посетитель должен быть уверен, что при посещении места общего пользования, в данном случае помещения квеста, его жизнь и здоровье не подвергаются опасности из-за ненадлежащего исполнения своих обязанностей исполнителем услуги.

Факт причинения вреда конкретному потребителю при определенных обстоятельствах сам по себе зачастую указывает на недостаточность принимаемых организатором игры мер по исключению даже единичного несчастного случая, а также на недостаточность инструктажа о правилах игры, существующих рисках, используемом инвентаре, освещении, требованиях к поведению участников квеста и т.п.

Также следует учитывать то обстоятельство, что деятельность по организации и проведению такого типа игр может и не быть связана с оказанием услуг, а иметь явные или косвенные признаки азартной игры или пари, определение которых приведено в статье 4 Федерального закона от 29 декабря 2006 года № 244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 244-ФЗ). В этом случае на отношения организатора игры с её участниками будут распространяться нормы Закона № 244-ФЗ, который имеет самостоятельный предмет регулирования, а не нормы Закона «О защите прав потребителей».

Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://rospotrebnadzor.ru>