

Казакова Елизавета Игоревна, студент,  
Волго-Вятский институт (филиал) Университета  
имени О.Е. Кутафина (МГЮА), г. Киров

## ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ДОГОВОРУ РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ ТОВАРОВ

**Аннотация:** В статье рассматриваются способы защиты прав потребителей по договору розничной купли-продажи товаров, поднимаются проблемы, возникающие при заключении договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом, и рассматриваются пути их решения.

**Abstract:** The article discusses ways to protect the rights of consumers under a contract for the retail purchase and sale of goods, raises problems that arise when concluding a contract for the retail purchase and sale of goods remotely, and discusses ways to solve them.

**Ключевые слова:** договор розничной купли-продажи, дистанционный способ, продавец, покупатель, способы защиты прав потребителей.

**Keywords:** retail purchase and sale agreement, remote method, seller, buyer, methods of protecting consumer rights.

Договор розничной купли-продажи товаров является одним из самых распространенных договоров в гражданском обороте. Согласно Гражданскому кодексу Российской Федерации (далее – ГК РФ) договор розничной купли-продажи – это соглашение, по которому продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

В связи с широким распространением и популярностью договора розничной купли-продажи, важным является вопрос защиты прав потребителей.

Права потребителей являются общими правами человека, которые находятся под активной защитой государства. Защита прав потребителей представляет собой комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем, которым выступает физическое лицо, и субъектом предпринимательской деятельности.

Механизм защиты прав потребителей по договору розничной купли-продажи регламентирован нормами Закона РФ «О защите прав потребителей».

Правовому регулированию отношений в области защиты прав потребителей посвящена статья 1 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Существует два способа защиты прав потребителей: в досудебном и судебном порядке.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителя является основополагающим, но не обязательным. Данный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом предполагает подачу претензии в адрес продавца/изготовителя. Однако в некоторых случаях досудебный порядок является обязательным, например, в спорах о защите прав потребителей финансовых услуг [1].

Судебный порядок представляет собой подачу искового заявления в суд для защиты прав и законных интересов потребителя или группы потребителей [2].



На практике довольно часто предъявление претензии предшествует подаче искового заявления в суд.

Перейдем к рассмотрению основных проблем, связанных с защитой прав потребителей по договору розничной купли-продажи товаров.

В связи с развитием сети Интернет и внедрению ее в жизнь почти каждого человека заключение договора купли-продажи также стало возможным дистанционным способом посредством вышеупомянутой сети. Отсюда вытекает проблема защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом.

Договор розничной купли-продажи товаров дистанционным способом имеет лишь одно существенное отличие от «классического» договора купли-продажи – это электронная форма договора и то, что покупатель не может проверить качество приобретенного товара до выполнения обязанности продавца передать его.

Анализ гражданского законодательства, в частности п. 1 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», которая допускают заключение договора купли-продажи путем ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами. Важным является предоставление продавцом покупателю основной информации о товаре до момента заключения договора.

Существование договора купли-продажи товаров дистанционным способом порождает проблему возможного одностороннего отказа. Так, например, п. 2 ст. 455 Гражданского кодекса Российской Федерации подчеркивает, что на момент заключения договора купли-продажи, товар должен находиться в наличии у продавца. Однако на практике нередки случаи одностороннего отказа продавца по причине отсутствия у него товара. Подчеркиваю, это происходит уже после заключения договора купли-продажи. Для решения данной проблемы необходимо направить претензию продавцу и маркетплейсу о несогласии с отменой заказа и требовании продать товар по цене, установленной в момент заключения договора [3].

Отсюда также может вытекать следующая проблема – возврат денежных средств. Вполне вероятны случаи, когда при одностороннем отказе продавца возврат денежных средств не состоялся. Такие случаи редкие, но они имеют место быть.

Следующей проблемой стоит отметить сложности идентификации субъектов [4], так как IP-адрес не всегда может способствовать в этом, в связи с тем, что это не привязывает данные к конкретному лицу, и электронная цифровая подпись также не решает данную проблему [5].

Вышеупомянутая проблема также влечет противоправность деяний со стороны продавцов, ведущих недобросовестную торговлю, используя уязвимые стороны сети Интернет.

На основании вышеизложенного, можно сделать следующие выводы. Проблемы защиты прав потребителей возникают в связи с пробелами в области Интернет-идентификации, а также ненадлежащего уровня защиты информационных прав. На мой взгляд, для минимизации уровня нарушений прав потребителя необходимо закрепить на законодательном уровне в качестве одного из требований – размещение наиболее полной информации о продавце, включая его сведения из ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

Также отметим, что потребитель имеет несколько способов защиты своих прав, в частности во внесудебном и судебном порядке. Механизм защиты прав потребителей в Российской Федерации порождает ряд проблем, среди которых:

- наличие пробелов в правовом регулировании защиты прав потребителей;
- низкий уровень правовой грамотности потенциальных покупателей;



- низкий уровень контроля и надзора в данной области, а также отсутствие контроля со стороны органов местного самоуправления;
- некорректное предоставление продавцом информации о товаре;
- неполное предоставление информации о продавце.

Также важно отметить, что нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» в большей степени направлены на защиту прав потребителей по «классическому» договору купли-продажи товаров. В связи с тем, что договор купли-продажи товаров дистанционным способом набирает с каждым днем популярность, необходимым является издание отдельного нормативно-правового акта, регулирующего непосредственно правоотношения сторон по договору купли-продажи товаров дистанционным способом.

*Список литературы:*

1. Морозов, Ю. И. Особенности дел по защите прав потребителя по договору купли-продажи // Молодой ученый. 2022. № 20 (415). – URL: <https://moluch.ru/archive/415/91741/> (дата обращения: 17.05.2024).
2. Морозов, Ю. И. Особенности дел по защите прав потребителя по договору купли-продажи // Молодой ученый. 2022. № 20 (415). – URL: <https://moluch.ru/archive/415/91741/> (дата обращения: 17.05.2024).
3. Филин, Д.М. Особенности правового регулирования торговли посредством сети Интернет // Инновации. Наука. Образование. 2021. № 44. – URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp?rpage=https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47320970> (дата обращения: 21.05.2024).
4. Архипов, В.В., Килинкарлова, Е.В., Мелашенко, Н.В. Проблемы правового регулирования оборота товаров в сети Интернет: от дистанционной торговли до виртуальной собственности. Закон. 2014. № 6. – URL: <https://base.garant.ru/57513347/> (дата обращения: 25.05.2024).
5. Красуля, Е.В. Правовой статус интернет-магазин // Наука и современность. 2017. № 2 (12). – URL: <https://ukonf.com/doc/ns.2017.02.pdf> (дата обращения: 27.05.2024).

