

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра Гражданское право и процесс

(наименование)

40.04.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки)

Гражданское право и международное частное право

(направленность (профиль))

## **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**

на тему: Защита прав потребителей в сфере розничной купли-продажи

Обучающийся

Ю.А. Осипова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный  
руководитель

кандидат юридических наук, О.С. Лапшина

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2022

## Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 История возникновения и развития рыночных отношений, процесс формирования розничной купли-продажи .....	7
1.1 Историческое развитие розничной купли-продажи .....	7
1.2 Права потребителя, охраняемые государством, в сфере розничной купли-продажи.....	21
Глава 2 Особенности правового положения сторон при заключении договора розничной купли-продажи .....	28
2.1 Защита прав покупателя как стороны по договору розничной купли-продажи .....	28
2.2 Особенности правового положения продавца: права, обязанности, ответственность.....	42
Глава 3 Способы защиты прав потребителя.....	57
3.1 Федеральный государственный контроль в области защиты прав потребителей .....	57
3.2 Особенности защиты прав потребителей в судебном порядке.....	68
Заключение .....	81
Список используемой литературы и используемых источников.....	84

## Введение

Каждый из нас почти ежедневно сталкивается с договором розничной купли-продажи и выступает при этом в роли розничного продавца или покупателя. Потребителем является любой гражданин, желающий приобрести товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Любой из нас попадал в ситуацию, когда ему продали некачественный товар или неверно проинформировали о свойствах и характеристиках товара. Безусловно, это огорчает потребителя и не только сказывается на его физическом состоянии, но и на материальном уровне. Не каждый гражданин-покупатель достаточно юридически компетентен, чтобы защитить свои права самостоятельно, без помощи. В то время как юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие розничную торговлю, чаще всего имеют в своем штате соответствующего специалиста.

Тему защиты прав потребителей подробно изучали такие авторы как Халилова Р.М., Гафарова Г.Р., Селянин А.В., Савченко Е.Я. и другие. Защиту прав потребителей в сфере розничной купли-продажи подробно изучали в своих трудах Гладков Е.Е., Гусарова В.С., Козлитин Г.А. и другие авторы. Их литература составляет теоретическую и методологическую основу исследования.

Несмотря на то, что защитой прав потребителей в сфере розничной купли-продажи интересовалось достаточно много авторов литературы, тема изучена недостаточно. Считаю, что тема нашей работы является актуальной, так как рассмотрение вопросов, связанных с защитой прав потребителя в розничных отношениях имеет и теоретическую, и практическую значимость.

Нормативно-правовая основа исследования состоит из Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Объект исследования: общественные отношения, участником которых является потребитель товаров розничной торговли.

Предмет исследования: законодательные нормы, обеспечивающие защиту прав потребителей.

Цель исследования: изучение российского законодательства в области защиты прав потребителей в сфере торгово-розничных отношений.

Задачи исследования:

- рассмотреть права потребителей как объект защиты в сфере розничной купли-продажи;
- изучить понятие и особенности договора розничной купли-продажи;
- проанализировать защиту прав потребителей в сфере торгово-розничных отношений со стороны практического рассмотрения дел в судах;
- выявить пробелы в действующем законодательстве, не урегулированные правовыми нормами;
- предложить пути решения выявленных проблем.

В своей работе мы изучим практику применения способов защиты прав потребителей в сфере торгово-розничных отношений на примере рассмотрения гражданских дел в суде. Для этого нами применяются такие методы исследования, как анализ, синтез, описание, обобщение.

Для написания работы нами будут использованы нормативно-правовые акты Российской Федерации, учебно-методическая и научная литература, статьи из периодических изданий, материалы конференций, судебная практика.

В первой главе раскрыто понятие, формы и способы защиты прав потребителей, основные права потребителей, история развития рыночных отношений и процесс формирования такого института как договор розничной купли-продажи. Во второй главе подробно изучено правовое положение сторон договора розничной купли-продажи. В третьей главе раскрыты способы защиты прав потребителей, а также влияние государственных

органов на сферу защиты прав потребителей, изучена судебная практика и статистические данные.

Анализ действующего законодательства позволяет выявить ряд пробелов, наличие которых приводит к нарушениям прав потребителей, а также к ненадлежащей их защите.

В этой связи нами будет предложен ряд поправок, необходимых ко внесению в действующее законодательство в части соблюдения и защиты прав потребителей товаров, работ, услуг в Российской Федерации.

Положения, выносимые на защиту:

– необходимо на законодательном уровне закрепить требование об извещении потребителя о том, что приобретаемый товар является бывшим в употреблении;

– право потребителя на отказ от договора возмездного оказания услуг не противоречит действующему законодательству, взыскание неустойки с потребителя в данном случае незаконно;

– следует изменить порядок предъявления требований о компенсации морального вреда потребителем таким образом, чтобы были соблюдены и права продавца, была предоставлена возможность удовлетворить требования в досудебном порядке;

– право на получение информации о товаре должно быть более четко и широко сформулировано в нормах действующего законодательства;

– необходимо законодательно закрепить норму о самозащите прав потребителями;

– необходимо создать на муниципальном уровне органы Роспотребнадзора, установить разграничение полномочий;

– увеличение санкций (штрафов) за нарушение прав потребителей будет способствовать более эффективному достижению целей, для которых данные санкции установлены;

– необходимо расширить полномочия Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в свете карательной функции;

– введение законодателем ответственности за продажу товара ненадлежащего качества в виде наложения штрафа;

– законодателем рассматривается вопрос о защите прав потребителя не только в сфере материальных благ населения, но и с точки зрения защиты персональных данных;

– по некоторым требованиям потребителей необходимо выносить судебные приказы;

– следует ввести возможность рассмотрения споров о защите прав потребителей в соответствии с договорной подсудностью.

Подводя итог вышесказанному, следует отметить, что действующее законодательство имеет ряд пробелов, что обусловлено активным изменением общественных отношений в сфере розничной купли-продажи, а такое изменение, в свою очередь, диктует необходимость совершенствования правовых норм. Таким образом, мы полагаем, что предложения, которые будут внесены нами для совершенствования действующего законодательства, будут способствовать полному и всестороннему соблюдению прав и интересов граждан как потребителей.

# **Глава 1 История возникновения и развития рыночных отношений, процесс формирования розничной купли-продажи**

## **1.1 Историческое развитие розничной купли-продажи**

Защита прав потребителей имеет довольно долгую историю, берущую начало еще в античные времена. Практически во всех странах древнего мира существовали нормы, направленные на защиту прав потребителей. Первым правовым актом, содержащим положения о защите прав потребителей, являются Законы вавилонского царя Хаммурапи, предусматривавшие ответственность за качество товаров, регулировали вопросы ценообразования и так далее.

Предпосылки для создания законодательства в сфере защиты прав потребителей можно обнаружить еще в римском праве, в котором существовали различные нормы, защищавшие интересы граждан от недобросовестных продавцов, наиболее известными из которых являются дигесты императора Юстиниана.

В дореволюционный период России и в советское время также существовали отдельные правовые нормы, направленные на защиту прав потребителей. Вместе с тем, всеобъемлющего правового акта не существовало.

Как указано в работе Тузова Д.О., Чичкана Е.В., Саргсяна А.М.: «Древнерусское государство также имело свои законы, защищающие права потребителей. В новгородских грамотах великого князя Владимира Святославовича были указания о пошлинах, которые взимались за взвешивание товаров». [44, с. 157] Эти сборы были собраны в пользу Церкви. Церковь была самым уважаемым учреждением и выступала хранительницей стандартов веса и меры, обеспечивала честность и порядочность в торговле. В XIV - XV веках многие аспекты русской жизни, в том числе связанные с совершением сделок купли-продажи, получили определенное правовое

регулирование в Псковской судебной грамоте. В статье 54 Псковской судебной грамоты говорилось об обязанности поставить купца у креста, привести его к присяге. Сделано это было для того, чтобы продавец не мог продать покупателю украденный или некачественный товар.

Халилова Р.М. отметила: «В середине XVII века в Москве был издан Указ о корчмах в Московском государстве, посвященный борьбе с незаконным производством и продажей алкогольных напитков и табачных изделий». [50, с. 161]

В период Советского Союза защите прав потребителей не уделялось должного внимания. Об этом писали и такие юристы, авторы учебной литературы «Защита субъективных гражданских прав», как Асин Ю.Г., Диденко А.Г. [3, с. 3] К примеру, некоторые виды фактически существующих договоров с потребителями не вписывались в рамки действовавшей в то время классификации гражданско-правовых договоров. Кроме того, в действовавшем на то время законодательстве отсутствовала система гарантий защиты прав граждан при заключении договоров, направленных на обслуживание их потребностей.

Целенаправленное развитие законодательства о защите прав потребителей начинается в начале XX века в США. Были созданы различные потребительские организации (лиги покупателей), целями которых было формирование потребительской культуры. Уже в то время осознание того, что необходимо защитить простых граждан от произвола предпринимателей, целью которых было только получение прибыли, существовало, и первая такая организация была создана в Соединенных Штатах Америки, г. Нью-Йорк, в 1891 году.

Впервые основные права потребителей были определены в Специальном Послании Джона Ф. Кеннеди о защите прав потребителей Конгрессу США от 15 марта 1961 года, в котором признавались их права на информацию, на безопасность, на выбор продукта или услуги, на право быть услышанными.

Огромный вклад в развитие законов о защите прав потребителей и правоприменительной практики внес американский юрист Ральф Надер, который считается одним из основателей движения в защиту прав потребителей. В 1965 году им была написана книга «Опасен на любой скорости», в которой он критиковал деятельность крупных компаний, таких как «Дженерал Моторс» и, в частности, их модель «Шевроле Корвейр», поскольку деятельность таких компаний была направлена на извлечение прибыли у потребителей, независимо от безопасности их продукции.

В частности, Надер писал: «Компании не заботятся о безопасности потребителей, поскольку в автомобилях нет устройств безопасности, которые каким-то образом спасали бы человеческие жизни (ремней безопасности).

Кроме того, тема защиты прав потребителей затрагивалась такими зарубежными авторами как Bolt J., который рассматривал вопросы права в Европе [51, с. 12], Cuniberti G. затрагивал исторические аспекты права [52, с. 15], Elmer M. изучал вопросы развития прав потребителей не только в Европе, но и во всем мире [53, с. 9], Fiorini A., Kramer X. также изучали данную тему в ее историческом развитии, и в свете указания на недостатки в действующем зарубежном законодательстве. [54, 55]

Семенихин В.В. отмечал: «До 1991 года в России отношения между гражданами-потребителями и продавцами, исполнителями услуг и производителями товаров были урегулированы общими нормами действовавшего в то время гражданского законодательства. Вместе с тем, нормы кодифицированного Гражданского кодекса послужили основой для разработки специального законодательства, призванного защитить интересы потребителей». [40, с. 199]

Стоит заметить, что необходимость в принятии такого закона была продиктована тем, что гражданское законодательство содержало только общие принципы и нормы, которые не способны были должным образом защитить права потребителей. Кроме того, отсутствовали какие-либо

гарантии, а, главное, приоритет потребителя в отношениях с предпринимателями.

Первый специальный Закон СССР о защите прав потребителей был принят Верховным Советом СССР 22 мая 1991 года и содержал три раздела: I «Общие положения»; II «Права потребителей и их защита», III «Общественные организации потребителей». Новшествами стали статьи о праве на гарантированный минимальный уровень потребления (статья 5), о компенсации морального вреда (статья 12) и др. Несмотря на то, что многие нормы в нем носили положительный характер, он, тем не менее, не успел вступить в силу в связи с прекращением СССР своего существования в 1991 году. [31]

Под защитой прав потребителей следует понимать деятельность и меры правоохранительных органов, а также общественных организаций и объединений, судебных органов и самих потребителей, направленные на восстановление или пресечение нарушений прав потребителей. [43]

В юридической литературе существуют различные трактования термина «формы правовой защиты». Некоторые ученые, например, Латынцев А.В., отмечал, что это «порядок осуществления уполномоченным субъектом деятельности или совокупность внутренне согласованных организационных мер (действий) по защите прав и охраняемых законом интересов, осуществляемых в рамках единого правового режима». [27, с. 31]

Другие же рассматривают формы правовой защиты в тесной взаимосвязи с методами защиты. К примеру, А.А. Степанюк отмечает: «Каждая форма защиты объединяет в единое целое специфические, характерные методы и соответствующие органы защиты. Форма и способ защиты образуют необходимый состав, с помощью которого лицо, чье право было нарушено, действует в направлении восстановления нарушенного права и достигает желаемого юридического результата». [41, с. 62]

Стоит согласиться, в целом, с утверждениями о том, что каждая конкретная форма предусматривает возможность использования

определенных методов защиты, но в то же время мы полагаем, что необходимо разграничить эти правовые категории. А также Степанюк А.А. отмечает: «Нельзя забывать, что форма защиты права – это самостоятельная правовая категория, являющая собой определенный процессуальный и процессуальный порядок защиты, установленный законом для определенной категории прав». [41, с. 63]

Способы защиты, указанные в статье 12 Гражданского кодекса Российской Федерации, представляют собой конкретные действия, с помощью которых возможно обеспечить восстановление нарушенного права, помимо этого позволяет повлиять на нарушителя, устранить препятствия для осуществления своих законных прав и интересов. С учетом изложенного, а также согласно позиции Степанюк А.ПА: «Под формой защиты прав потребителей следует понимать установленный законом процессуальный порядок защиты, который, в зависимости от органа, осуществляющего защиту, подразделяется на судебный и внесудебный». [41, с. 63]

Любченко М.Я. в своей работе отметила: «До введения Федеральным законом последних поправок в указанной части для определения формы правовой защиты использовался институт подсудности, который разграничивал компетенцию между судебными, а также судебными и внесудебными органами: конституционными судами, судами общей юрисдикции, арбитражными судами, а также другими органами, уполномоченными рассматривать судебные дела». [28, с. 263]

Термин «юрисдикция», который раньше обычно использовался для разграничения полномочий различных уполномоченных органов, был заменен, и в зависимости от контекста стали использоваться такие термины, как «компетенция», «юрисдикция». Фактически, произошло объединение институтов подсудности, которые в течение длительного периода времени дифференцировались в российской правовой доктрине и в процессуальном законодательстве.

Чтобы определить, относится ли к компетенции суда Российской Федерации рассмотрение дел о защите прав потребителей, необходимо проанализировать не только процессуальные нормы, но и нормативно-правовые акты. К таким актам относится, в частности, Закон о защите прав потребителей. Анализ положений указанного закона, а также норм Арбитражного процессуального кодекса РФ позволяет сделать вывод о том, что споры, связанные с защитой прав потребителей, не относятся к компетенции арбитражных судов, поскольку стороной спора всегда является потребитель, который, согласно преамбуле вышеназванного закона, является гражданином, приобретающим товары, работы, услуги исключительно для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Стоит отметить, что историю развития и становления законодательства о защите прав потребителей изучают и рассматривают многие ученые. Так, Бирюков М.М. в своей работе «Европейское право: до и после Лиссабонского договора» затрагивал тему прав потребителей в европейских государствах. [6, с. 87]

В работе «Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики», автором которой является Богдан В.В., отмечено, что действующее законодательство хоть и регулирует нормы, касающиеся прав потребителей, но требует совершенствования. [7, с. 31]

Витрянский В.В. указал: «Несмотря на реформу российского гражданского законодательства, вопросы, касающиеся защиты прав потребителей, не затронуты указанной реформой». [9, стр. 529]

Поскольку в соответствии со статьей 27 Арбитражного процессуального кодекса РФ к юрисдикции арбитражного суда относятся только споры, возникающие в связи с предпринимательской деятельностью, мы можем сделать следующий вывод: во всех остальных случаях дела о защите прав потребителей рассматриваются судами общей юрисдикции. Соответствующие разъяснения даны в пункте 15 Постановления Пленума Верховного Суда

Российской Федерации № 17 от 28.06.2012. Согласно тексту указанного постановления дела по искам о защите прав потребителей в соответствии со статьей 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статьей 5 и пунктом 1 части 1 статьи 22 Гражданского процессуального кодекса РФ подведомственны судам общей юрисдикции.

Интересной работой в изучении данной темы является «Взаимодействие судебных органов на европейском пространстве: вопросы теории и практики», автором которой является Гурбанов Р.А., который рассматривал не только вопросы подсудности тех или иных споров, но и сравнивал различные правовые системы государств. [18, с. 9]

Сухотская А.А. указала: «Помимо судебных форм защиты действующим законодательством предусмотрены также внесудебные (досудебные) формы урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей, такие как:

- претензионная процедура урегулирования споров;
- посредничество (медиация);
- рассмотрение спора Финансовым уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг». [42, с. 158]

Конах С.А. отметил: «В соответствии с действующим процессуальным законодательством следствием несоблюдения обязательного досудебного (претензионного) порядка на стадии возбуждения гражданского дела в суде является возвращение искового заявления». [24, с. 206] В случае, если указанное обстоятельство было выявлено после принятия заявления, заявление оставляется без рассмотрения, что подтверждается также императивным характером данного требования.

Следующей внесудебной формой защиты прав потребителей является процедура медиации, предусмотренная Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Медиация представляет собой деятельность, осуществляемую вне рамок судебного разбирательства, и используется в дополнение к структуре судебной системы. Целью процедуры

медиации является заключение соглашения между сторонами спора, которое позволит устранить все имеющиеся между сторонами разногласия без обращения в суд.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Разработка плана мероприятий по его реализации возложена на органы Роспотребнадзора. А именно, как указано в вышеупомянутом нормативном документе: «Стратегия предполагает постепенное внедрение посреднических процедур на рынке потребительских товаров и услуг». [35]

Мы полагаем, что потребителям, очевидно, будет невыгодно прибегать к этой процедуре во всех категориях дел о защите прав потребителей: вместо того, чтобы тратить время на посредничество и подвергаться риску не достигнуть договоренности с другой стороной, либо невыполнения условий соглашения о посредничестве, потребителю в любом случае придется обращаться в суд.

Гражданину проще направить претензионное письмо контрагенту, а затем обратиться в суд, получив при этом значительное преимущество в виде 50-процентного штрафа в свою пользу. Более того, судебная практика сегодня складывается в пользу потребителя, что является еще одним препятствием для широкого использования процедуры медиации.

Любечнко М.Я. отметил: «Вместе с тем, чрезвычайно высокая нагрузка на суды общей юрисдикции часто может стать причиной поверхностного и формального рассмотрения заявлений потребителей, что негативно сказывается на перспективах защиты нарушенных прав». [28, с. 298]

Как отмечалось выше, правовой механизм защиты прав потребителей в последнее время был дополнен еще одной внесудебной формой защиты – институтом Финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (Финансового омбудсмена), который очень успешно зарекомендовал себя во многих зарубежных странах. Этот институт был

введен Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»: «Финансовый омбудсмен – это гражданин, который рассматривает обращения физических лиц и их представителей с имущественными претензиями к финансовым организациям». [46]

Таким образом, анализируя различные формы защиты прав потребителей, предусмотренные в российской правовой системе, можно сделать следующие выводы, к которым, в том числе, приходят и Гаджиалиева Н.Ш., Османов Т.Р., рассуждая о возможных формах защиты, вывод сводится к следующему: «Потребители при защите своих прав могут пользоваться следующими формами защиты своих прав:

– формой защиты прав потребителей является установленная законом процедура процессуальной защиты, осуществляемая уполномоченными государством органами или должностными лицами в рамках процесса защиты прав человека и направленная на обеспечение защиты прав потребителей. В зависимости от типа органа (организации), юридически уполномоченного защищать права потребителей, различают судебные и внесудебные формы защиты прав потребителей;

– судебная форма защиты осуществляется судами общей юрисдикции и регулируется Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных законом. Внесудебные формы защиты прав потребителей осуществляются посредством претензионной процедуры урегулирования споров, процедур медиации, арбитражного разбирательства, а также путем обращения к Уполномоченному по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг;

– анализ форм защиты прав потребителей позволяет нам сделать вывод о соотношении таких смежных правовых категорий в делах о защите прав потребителей, как досудебное урегулирование и альтернативное (негосударственное) разрешение споров. Досудебное урегулирование предполагает обязательное соблюдение претензионного порядка, только после

соблюдения которого сторона, подавшая претензию, имеет право обратиться в суд.

Альтернативное (негосударственное) урегулирование споров, связанных с защитой прав потребителей, не является обязательным условием для обращения в суд, оно осуществляется посредством медиации, арбитража, процедуры добровольного рассмотрения претензий и разрешения споров Финансовым омбудсменом». [11, с. 65]

Защита прав потребителей осуществляется путем рассмотрения дела в порядке претензионного производства, в связи с чем можно выделить общие процессуальные правила претензионного производства. В соответствии со статьей 17 Закона «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть поданы по выбору истца в суд:

- по месту нахождения организации, а если ответчик является индивидуальным предпринимателем, его месту жительства;
- месту жительства или пребывания истца;
- месту заключения или исполнения договора.

Если требование к организации возникает в связи с деятельностью ее филиала или представительства, оно может быть предъявлено в суд по месту их нахождения.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. Перечень сведений, которые необходимо указать, а также документов, которые необходимо приложить к исковому заявлению, определен статьями 131, 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации. [15]

Споры о защите прав потребителей в большинстве случаев носят имущественный характер с ценой иска, не превышающей 100 000 рублей. Такие споры подлежат рассмотрению мировыми судьями. Если одновременно с имущественными претензиями потребитель предъявляет требования о возмещении вреда, причиненного жизни и здоровью дефектами товара, или компенсации причиненного ему морального вреда, все претензии подпадают под юрисдикцию районного суда. [43]

Несомненно, гражданское законодательство Российской Федерации устанавливает довольно широкий перечень способов защиты нарушенных прав. Как отмечает Козлитин Г.А.: «В контексте изучения вопроса правовой защиты прав потребителей на современном этапе в основном используются пять гражданско-правовых способов защиты прав потребителей, предусмотренных гражданским законодательством, а именно: «самозащита права», «изменение или прекращение правоотношений», «возмещение убытков», «взыскание штрафа», «компенсация морального ущерба»». [23, с. 256]

Как отмечает Вишневский А.А.: «Действующее законодательство о защите прав потребителей построено по ситуационному принципу — содержит большое количество норм, которые окажутся полезными потребителю в конкретных ситуациях». [10, с. 26]

Материалы судебной практики и отчеты о практической деятельности общественных организаций органов государственной исполнительной власти и местного самоуправления подтверждают успешное применение каждого из вышеперечисленных методов при осуществлении защиты прав потребителей. Особенностью, отличающей методы защиты прав потребителей, является тот факт, что в конкретной ситуации они могут применяться как в сочетании, так и по отдельности.

В случае нарушения хозяйствующим субъектом прав и законных интересов потребителей перед гражданином встает вопрос о выборе формы и конкретного метода защиты своих прав как потребителя.

Гафарова Г.Р. полагает: «Гражданин-потребитель имеет право самостоятельного выбора как формы, так и конкретного способа защиты нарушенного права. В то же время, он также волен полагаться только на свои внутренние убеждения относительно правильности и эффективности сделанного им выбора». [12, с. 440]

Основанием прекращения или изменения существующего правоотношения является установление юридических фактов, то есть

наступление определенных событий, с наличием которых законодатель связывает возникновение, изменение или прекращение правоотношений.

Гражданское законодательство закрепляет и гарантирует принцип свободы договора. В то же время, такая свобода не является безусловной для сторон договора.

В преамбуле Закона «О защите прав потребителей» закреплен принцип свободы договора, согласно которому продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товары (работы, услуги) надлежащего качества и соответствующие согласованным сторонами условиям.

Таким образом, в случае, если между сторонами существует соглашение о качестве товара, нарушение таких условий будет рассматриваться как нарушение исполнения части договора.

Вместе с тем, на практике отказаться от исполнения договора в отношении технически сложного товара гораздо сложнее, если дефект обнаружен потребителем по истечении 15 дней с момента его покупки.

Кроме того, в правоприменительной практике неоднозначно трактуется понятие «существенный недостаток», что часто приводит к трудностям в процессе доказывания.

Следующим способом защиты нарушенных прав является требование о возмещении причиненного ущерба. Статья 15 Гражданского кодекса Российской Федерации содержит определение убытков. Под убытками понимаются расходы, понесенные лицом, право которого было нарушено.

Анализируя такую категорию, как упущенная выгода, применительно к сфере потребительских правоотношений, мы полагаем возможным согласиться с мнением Гафаровой Г.Р., которая полагала: «Убытки потребителю подлежат возмещению только в части реального ущерба». [12, с. 9]

Еще одним способом защиты нарушенных прав является взыскание штрафа. Данное наказание носит как компенсационный, так и карательный характер, то есть служит цели наказания правонарушителя и при этом

компенсации убытков стороне правоотношения, права которой были нарушены.

Также способом защиты прав граждан-потребителей является компенсация причиненного морального вреда.

Закон «О защите прав потребителей» стал одним из первых нормативных правовых актов в Российской Федерации, предусматривающих возможность компенсации морального вреда в отношениях, складывающихся в сфере потребления.

Стоит подчеркнуть, что компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей реализуется только в судебном порядке, поскольку размер денежной компенсации определяется исключительно судом. [43] Нельзя не отметить тот факт, что моральный вред в рамках спора о защите прав потребителей присуждается лишь в случае установления самого факта нарушения права, у потребителя отсутствует обязанность по доказыванию данного факта, поскольку суд не учитывает степень моральных и нравственных страданий покупателя, а лишь устанавливает то обстоятельство, что право действительно было нарушено.

На требование о возмещении вреда, причиненного здоровью, срок исковой давности не распространяется. Выплата компенсации за причиненный вред здоровью не лишает потребителя возможности повторно предъявить продавцу такого требования в будущем, если последствия первоначального вреда здоровью привели к дополнительным расходам на лечение. [29]

Гусарова В.С. отмечает: «Нарушения законных интересов потребителей на объектах посягательства чаще всего выражаются в следующем:

– деятельность по продаже товаров, выполнению работ и предоставлению услуг, не разрешенная законом (незаконная). (а) предпринимательская деятельность осуществляется гражданином без регистрации; (б) продаваемые товары ограничены в гражданском обороте на

территории России; (в) сам товар не ограничен, но либо ввезен с нарушением, либо ограничен в использовании;

– нарушения права на приобретение товаров и услуг (дискриминационные условия в договорах, необоснованный отказ в заключении договора, необоснованное уклонение от заключения договора, необоснованное сокращение и прекращение производства продукции, на которую есть спрос и т.д.);

– нарушения права на своевременную покупку;

– нарушения принципа добросовестности;

– нарушения принципа конкурентной цены;

– нарушения принципов безопасности и качества товаров и услуг;

– нарушения права на надлежащий ассортимент товаров и услуг;

– нарушения права потребителя на информацию, которое, в свою очередь, делится на группы в зависимости от прав: право на получение информации о товаре/услуге, право на получение информации о производителе, продавце, импортере, исполнителе и право на просвещение потребителя (образование)». [19]

С учетом вышеизложенного, можно сделать вывод, что основными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере защиты прав потребителей, являются Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон «О защите прав потребителей».

В Гражданском кодексе Российской Федерации основными нормами, в соответствии с которыми защищаются права потребителей при осуществлении розничной торговли, являются статьи 502 и 503, которые определяют случаи и порядок обмена товаров и положения, обеспечивающие права потребителя в случае продажи некачественного товара (товара ненадлежащего качества). [13, ст. 502]

В Законе «О защите прав потребителей» основными положениями, направленными на обеспечение защиты прав потребителей, являются нормы,

непосредственно закрепляющие права потребителей при обнаружении недостатков товара. [24]

## **1.2 Права потребителя, охраняемые государством, в сфере розничной купли-продажи**

Нормы действующего российского законодательства, регулирующие права потребителей, закреплены в Гражданском кодексе Российской Федерации, а также в других нормативных правовых актах.

Розничная купля-продажа – это один из видов заключенных договоров, на который также распространяются нормы о защите прав потребителей.

Предлагаем рассмотреть основные права, которыми наделяются потребители при заключении договора розничной купли-продажи. Данный перечень не является исчерпывающим и может быть расширен при более детальном толковании норм действующего законодательства.

Закон «О защите прав потребителей» закрепляет за потребителями ряд прав, которые, в свою очередь, являются гарантиями для потребителей, защищающими их права от произвола продавцов, производителей товаров, исполнителей работ, услуг. Указанный закон закрепляет за потребителями следующие права:

– право на качество товаров (работ, услуг). Качество продукта (работ, услуг) – это набор определенных характеристик или свойств, которым должен соответствовать продукт (работа, услуга), чтобы его можно было использовать по назначению;

– право на информацию, которое подразумевает право потребителя на получение полной, точной, достоверной информации о товарах (работах, услугах);

– право на безопасность заключается в том, что работа, услуга или товар при нормальных условиях их использования не должны причинять вреда здоровью, жизни или имуществу потребителя, а также окружающей среде;

– право на компенсацию имущественного и морального ущерба, которое заключается в том, что если товар (работа, услуга) причинил ущерб имуществу, жизни или здоровью потребителя из-за каких-либо недостатков товара (работы, услуги), то этот ущерб подлежит возмещению в полном объеме;

– право выбора, которое означает, что потребитель вправе самостоятельно принимать решение о приобретении товара (работы, услуги) на основе объективной информации. При этом на потребителя не может быть оказано какое-либо воздействие со стороны продавцов (производителей, исполнителей) с целью заставить его приобрести конкретный товар (услугу, работу) или подписать контракт на невыгодных условиях;

– право на образование в области защиты прав потребителей реализуется путем включения требований к товарам (работам, услугам) в федеральные государственные стандарты и программы, с которыми потребители могут ознакомиться в любое время. Также право на образование реализуется путем информирования государственных органов граждан-потребителей через различные средства массовой информации об их правах в этой области, а также о действиях, которые потребители могут предпринять для защиты своих нарушенных прав; [1, с. 10]

– право на получение достоверной информации, являющееся одним из основных прав потребителя. Форма доведения информации до потребителя различна. Так, информация может быть доведена до потребителя путем ее указания на каждом продукте (товаре) путем размещения на его индивидуальной упаковке. Также такая информация может быть размещена, к примеру, на стендах, либо доведена до сведения потребителя иными способами. Проблема же заключается в недобросовестном исполнении производителями (продавцами) этой обязанности, поскольку закон устанавливает только общие положения об информации, которая составляет информацию, значимую для потребителя. Все же остальное основано на добросовестности тех, кто должен предоставлять эту информацию.

Указанные права также закрепляются и Федеральным законом от 02.01.2000 № 29-ФЗ (ред. от 13.07.2020) «О качестве и безопасности пищевых продуктов», а именно, в статье 2.1. указано: «Принципами здорового питания являются основные правила и положения, способствующие укреплению здоровья человека и будущих поколений, снижению риска развития заболеваний и включающие в себя: обеспечение соблюдения санитарно-эпидемиологических требований на всех этапах обращения пищевых продуктов; исключение использования фальсифицированных пищевых продуктов, материалов и изделий». [48, ст. 2.1]

А.В. Маслова отмечала: «Особенности указания информации при продаже определенных видов товаров установлены рядом правовых актов. Вместе с тем, большинство рекомендаций ограничиваются информацией о составе продукта (товара): если в дополнение к составу даны инструкции по размещению этой информации, то они, по большей части, имеют упрощенные формулировки, например: «... иметь... в удобном для чтения месте...», «... крупным шрифтом должно быть указано...» и тому подобное». [29, с. 144] В то же время, отсутствие указаний на то, какой шрифт считается крупным, а расположение – удобным служит основанием для злоупотреблений со стороны производителя (продавца).

Е.А. Талабаев указывает: «Зачастую потребителей не устраивают параметры шрифтового оформления этикеток продуктов питания, которые не соответствуют требованиям, установленным законом. Это стало возможным в связи с указанием подавляющим большинством производителей продуктов питания информации о продукте, требуемой на основании статьи 10 Закона «О защите прав потребителей», очень мелким шрифтом, сложным для восприятия. В вопросе защиты потребителей от недобросовестных производителей с точки зрения предоставления понятной и легко читаемой информации Российская Федерация занимает одно из последних мест в мире». [43]

Кроме того, присутствуют и другие правонарушения в области права потребителя на информацию, такие как:

- отсутствие вывесок на предприятиях торговли с информацией для потребителя о наименовании организации, ее местонахождении, часах работы;
- отсутствие информации о государственной регистрации продавца, информации о наличии лицензии для лицензионных товаров.

Решение данной проблемы возможно путем внесения тщательно проработанных изменений в действующее законодательство. Принятие отдельного акта не требуется, но, на наш взгляд, необходимо дополнить нормы Закона «О защите прав потребителей» положениями, содержащими инструкции по размещению информации на упаковках (этикетках) товаров. Кроме того, необходимо законодательно закрепить размер шрифта или установить его пропорции относительно размера упаковки, предусмотреть возможность регулирования цветовой гаммы фона, на котором эта информация будет размещена.

В.В. Семенихин отмечает: «Важной проблемой, с которой сталкиваются потребители при защите своих прав, является компенсация морального ущерба. Зачастую ущерб, полученный потребителем, незначителен. В то же время, попытка отстоять свои права приводит к непропорциональным затратам, что, в свою очередь, приводит к нежеланию потребителя предпринимать какие-либо дальнейшие действия для защиты своих прав, чем пользуются недобросовестные продавцы и производители. Вместе с тем, поправки, внесенные в Закон «О защите прав потребителей» в 2004 году, предусматривающие взыскание штрафа с продавца/производителя в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной в пользу истца, значительно сгладили эту проблему и поспособствовали повышению количества добросовестных продавцов». [49]

Однако в ситуациях, когда суммы незначительны, у потребителя остается право требования компенсации за причиненный моральный вред, то есть моральные и физические страдания, причиненные незаконными

действиями продавца. Данное право закреплено в статье 15 Закона «О защите прав потребителей». Постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» установлено, что при принятии решения о возмещении морального вреда потребителю достаточным условием для удовлетворения исковых требований является установленный факт нарушения прав потребителя, при этом у потребителя отсутствует необходимость в сборе доказательств и доказывании своей позиции.

Таким образом, моральный ущерб возникает в момент нарушения права потребителя. В целом, возможность возместить моральный ущерб является эффективным способом защиты прав, поскольку суды редко отказывают в его компенсации. [44]

Вместе с тем, анализируя определение понятия «покупатель», иногда бывает трудно понять, для каких целей человек покупает тот или иной товар. Предположим, что водитель грузовика, перевозящего строительные материалы, прибывает на заправочную станцию. Трудно понять, для каких целей будет использоваться это топливо. Также неясно, выступает ли водитель в данном конкретном случае в качестве потребителя или топливо будет использоваться в коммерческих целях. Также возникает вопрос о том, как квалифицировать эти отношения, если это топливо окажется некачественным. По нашему мнению, если будет доказано, что этот автомобиль использовался гражданином в личных целях, будут применяться правила розничной продажи. Вместе с тем, если гражданин управляет автомобилем, принадлежащим или используемым юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, эти отношения будут регулироваться правилами договора поставки.

Рассмотрим еще один пример. Гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя, покупает автомобиль. Он покупает этот автомобиль как для личного использования, так и для осуществления своей коммерческой деятельности. Мы полагаем возможным

утверждать, что в данной ситуации договор, по которому автомобиль приобретается гражданином, является договором розничной купли-продажи поскольку не указано, что он выступает в качестве индивидуального предпринимателя. Исходя из данного определения договора, было бы логично предположить, что покупателями являются физические лица, поскольку трудно представить личное и иное подобное использование товара юридическим лицом.

В то же время, анализируя положения статьи 497, 499 Гражданского кодекса Российской Федерации, можно сделать вывод, что по договору розничной купли-продажи покупателем может быть не только гражданин, но и юридическое лицо. Вместе с тем, необходимо отметить, что выступать в качестве покупателя в отношениях розничной купли-продажи могут только юридические лица, не осуществляющие предпринимательскую деятельность. Соответственно, говорить о коммерческих организациях как о розничных покупателях некорректно. Исключением в данном случае будет приобретение товаров коммерческой организацией в благотворительных целях, поскольку в этом случае будут преследоваться цели, не связанные с предпринимательской деятельностью.

В то же время, следует отметить, что даже в случае, когда юридическое лицо является покупателем по договору розничной купли-продажи, на такие правоотношения не будут распространяться положения Закона «О защите прав потребителей». О том, что понятия «покупатель» (к которому относятся как физические, так и юридические лица) и «потребитель» (к которому относятся только граждане) не тождественны, свидетельствует пункт 3 статьи 492 Гражданского кодекса Российской Федерации, в котором говорится, что отношения по договору розничной купли-продажи с участие покупателя - законы о защите прав потребителей и другие правовые акты, принятые в соответствии с ними, применяются к гражданам, которые не регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», раскрывая понятие «потребитель», четко

оговаривает, что таковым является только гражданин, а не юридическое лицо или индивидуальный предприниматель. [4]

Таким образом, защита прав потребителей – это важнейший комплекс мер, направленных на лишение недобросовестных продавцов и исполнителей возможности предоставлять некачественные товары или услуги. Обеспечение надлежащего уровня такой защиты является важной задачей правосудия. Защита прав заключается в информировании о товарах и услугах, доступных на рынке, об их производителях (исполнителях, продавцах). Кроме того, законодательством предусмотрена имущественная (гражданско-правовая), административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителей. Потребителем чаще всего является гражданин, не обладающий специальными знаниями.

Как отмечает в своей работе Безлепкин П.А., и мы с этим утверждением согласны: «Совершенствование норм действующего законодательства фактор регулирования предпринимательской деятельности, режим которой должен включать в себя формулирование обязанностей и обременений, которые в совокупности должны обеспечить эффективную их (прав) защиту». [5, с. 7]

В то же время, какой бы способ защиты своих прав потребитель ни выбрал, существует стандартная процедура выполнения определенных действий, которые характерны для защиты любого права потребителя, и о которых он должен знать.

Таким образом, анализ действующих норм гражданского законодательства позволяет сделать вывод о том, что потребитель наделен достаточно большим объемом прав. Каждое право в отдельности и проблемы реализации каждого такого права будут рассмотрены нами в следующей главе вместе с правами и обязанностями второй стороны по договору.

## **Глава 2 Особенности правового положения сторон при заключении договора розничной купли-продажи**

### **2.1 Защита прав покупателя как стороны по договору розничной купли-продажи**

Лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является потребителем. Такое понятие содержится в одном из основных нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих правоотношения в сфере, в том числе, розничной купли-продажи. [21]

Следует отметить, что понятие «потребитель», так или иначе, является более широким понятием, чем понятие «покупатель». Это обусловлено тем, что потреблять можно не только путем покупки товара, но и путем использования услуг, работ. Однако, учитывая, что нами рассматривается тема, касающаяся договора розничной купли-продажи, мы более подробно рассмотрим права потребителя как покупателя.

Рассматривая права потребителя и их защиту как стороны по договору розничной купли-продажи, следует подробнее остановиться на основных из них, а именно, право потребителей на просвещение, на получение качественного товара, на безопасность товара, на информацию о производителе, на компенсацию морального вреда, в случае нарушения прав, на отказ от исполнения договора, кроме того, потребитель имеет право обратиться в суд для защиты своих прав и иные организации, уполномоченные осуществлять контроль в сфере купли-продажи.

Все вышеуказанные права следуют из буквального толкования закона «О защите прав потребителей», однако им не ограничены. Остановимся на каждом таком праве более подробно.

Статья 3 закона «О защите прав потребителей» закрепляет право потребителя на просвещение в сфере защиты прав лица, приобретающего, заказывающего или использующего товары или услуги. Таким образом, законодатель не только обеспечивает защиту потребителя от незаконного нарушения его прав, но и способствует просвещению потребителей в указанной сфере.

Рассуждая на тему того, для чего законодатель установил указанное право и даже императивно прописал его в норме нормативно-правового акта, можно отметить следующее. Законодатель достаточно большое внимание уделяет проблеме защиты прав потребителя и заботится о том, чтобы лицо, приобретающее товар или использующее услугу, получило данный товар или услугу надлежащего качества, ведь от того, насколько будет соблюдено это условие, зависит, в том числе, благополучие населения. А в зависимости от того, насколько в целом общество и каждый потребитель в отдельности будет просвещен в сфере способов защиты своих прав, тем активнее они смогут их защищать, не давая возможности недобросовестным изготовителям (продавцам) реализовывать свой товар или услугу.

Из вышеуказанного права потребителя следует следующее, тесно с ним связанное, право на получение качественного товара, товара (услуги), соответствующего условиям заключенного между сторонами договора.

В данном случае нам необходимо обратиться к общим положениям о заключении договора, содержащимся в Гражданском кодексе Российской Федерации, а именно, к положениям о существенных условиях договора. Так, существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение. [14, ч. 1 ст. 432]

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента передачи покупателю чека (товарного, кассового), либо иного документа, подтверждающего оплату товара.

Кроме того, продавец обязан предоставить информацию о реализуемом товаре. Данная информация должна быть полной и всесторонне описывающей предмет, который потребитель приобретает.

Закон «О защите прав потребителей» также устанавливает требования, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации [21, ч. 1 ст. 10]. Кроме того, указанная статья содержит императивный, но не закрытый перечень информации, которая должна быть предоставлена потребителю.

Однако может возникнуть такая ситуация, когда определенная информация о товаре, не относящаяся в соответствии с требованиями закона к информации, которая обязательно должна быть нанесена на товар, но важная для потребителя, донесена до покупателя продавцом и именно эта информация (характеристика товара) стала решающей для того, чтобы указанный товар приобрести. Однако во время эксплуатации покупателем указанного товара, предоставленная продавцом информация, не нашла своего подтверждения. Возникает вопрос, можно ли считать, что реализованный товар продан с недостатком.

Рассуждая относительно данного вопроса, однозначно ответить на данный вопрос невозможно, поскольку необходимо учитывать несколько моментов, от которых как раз и будет зависеть ответ на поставленный вопрос. Во-первых, следует установить, кто предоставил покупателю неверную информацию о товаре. Если таким лицом является непосредственно продавец, который предоставил неверную информацию для того, чтобы побыстрее

реализовать товар, то, несомненно, на основе свидетельских показаний, есть возможность установить вину продавца и, в соответствии со статьей 18 Закона «О защите прав потребителей», предоставить покупателю возможность воспользоваться своим правом при обнаружении недостатков в приобретенном товаре.

Во-вторых, может быть иная ситуация, когда потребитель самостоятельно заранее до покупки получил информацию о желаемом товаре, например, путем ознакомления с отзывами о данном товаре в сети Интернет. Таким образом, возникает ситуация, когда потребитель сам заблуждается относительно тех или иных свойств или характеристик товара. В данном случае вина продавца отсутствует и наложить на продавца санкции по аналогии с ситуацией, когда реализован товар ненадлежащего качества, будет неправильным решением.

Но может возникнуть и третья ситуация, когда лицу, реализующему товар, неверно передана информация о свойствах товара от изготовителя, а продавец, в свою очередь, передает эту информацию покупателю. В данном случае возникает ответственность изготовителя в рамках заключенного договора между двумя хозяйствующими субъектами (производителем и продавцом). Такая ситуация может разрешаться в арбитражном суде соответствующего субъекта, а также путем составления оптового договора (договора, по которому товар переходит от изготовителя продавцу) таким образом, чтобы условия о качестве и всех характеристиках товара было подробно в нем изложено.

Таким образом, в случаях, когда потребитель возвращает товар с недостатком, он тем самым реализует свое закрепленное нормативно-правовым актом право на односторонний отказ от договора.

Рассматривая следующее право потребителя, необходимо отметить тот факт, что, как указывалось нами ранее, государство заинтересовано в благополучии и здоровье населения своей страны, тем самым вводит дополнительный контроль и меры защиты для сохранения и поддержания

такого благополучия. А именно, речь идет о правах потребителей на безопасность товара. Оно заключается в простых требованиях – товар должен быть безопасен для жизни, здоровья людей и окружающей среды в течение срока его использования. Данный срок может быть установлен изготовителем (срок годности). При этом, если срок годности не установлен, на такой случай законодатель ввел императивную норму о том, что безопасность товара должна быть обеспечена в течении десяти лет со дня передачи товара покупателю.

Затрагивая вопрос о дополнительном контроле со стороны государства к вопросу качества отпускаемого товара, следует отметить, что российское законодательство предусматривает ответственность за производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности [47, ст. 238]. Кроме того, Глава II закона «О защите прав потребителей» регламентирует порядок действий продавца и покупателя в случае обнаружения недостатков в приобретенном товаре.

Кроме того, продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг [22, ст. 14.4], влечет наложение штрафа в соответствии с санкцией статьи 14.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Таким образом, за ненадлежащее качество товара предусмотрена уголовная, административная, либо гражданско-правовая ответственность, что свидетельствует о повышенном внимании государства к качеству

отпускаемого в стране товара, для поддержания надлежащего уровня жизни населения, а также во избежание нарушения прав потребителей.

Интересным остается вопрос, над которым рассуждают юристы, изучающие тему участия в конкурсах, играх, пари, предусматривающие получение выигрыша (приза), подарка за участие и выигрыш в таких мероприятиях. А именно, возникает спор о том, распространяются ли на данные правоотношения законодательство о защите прав потребителей, в случае обнаружения лицом, получившим выигрыш, недостатков в выигранной вещи, либо несоответствие полученного тому, что было обещано организатором проведения указанного мероприятия.

Некоторые ученые рассуждают, что к подобного рода ситуациям возможно применить последствия нарушения договора по закону «О защите прав потребителей», поскольку лицо, получившее выигрыш или услугу, является по своей сути потребителем данного товара (услуги), а значит, имеет право рассчитывать на надлежащее качество. Следовательно, если качество не соответствует обещанному или ожидаемому, лицо, получившее товар (услугу) вправе рассчитывать на защиту своих прав как потребитель.

Однако данное мнение расходится с положениями действующего законодательства. А именно, события, касающиеся обстоятельств участия граждан в разного рода конкурсах, играх, пари и так далее с объявленным призом, выигрышем и т.п., и возникающие в связи с этим отношения, имеющие вполне определенное самостоятельное правовое регулирование в рамках гражданского законодательства [36]. При подробном изучении действующего законодательства, можно установить, что вопросы участия в играх, пари, а также обещание публичное награды регулируется главами 56, 58 Гражданского Кодекса Российской Федерации, а нормы законодательства о защите прав потребителей на данные правоотношения не распространяются.

Следовательно, споры юристов в данной сфере безосновательны, мнение о распространении на вышеуказанные правоотношения положений о защите прав потребителей, не имеет правового подтверждения.

Возвращаясь к вопросу защиты прав потребителей, стоит отметить следующее право, которое прямо следует из действующего законодательства, а именно, защита потребителей на получение информации об изготовителе (производителе) товара, а также о продавце.

Рассуждая на тему о выделении законодателем отдельного права потребителей об осведомленности лица, приобретающего товар, об изготовителе и продавце, следует отметить, что таким образом обеспечивается доступность защиты нарушенного права, что проявляется в осведомленности потребителя о субъекте, нарушающем его права. Данный факт, в свою очередь, обеспечивает возможность покупателя решить проблему в досудебном порядке, напрямую предъявив претензию продавцу, либо изготовителю.

При этом, действующим законодательством регламентировано предоставление информации в доступном и понятном виде. Доступность и понятность информации заключается в размещении полной информации о товаре, изготовителе, продавце. При этом, информация должна быть размещена на русском языке, предоставление данной информации на иностранном языке не может рассматриваться как предоставление необходимой информации [39, п. 44]. Данное требование регламентировано тем, что государственным языком Российской Федерации на всей ее территории является русский язык [26, ч. 1 ст. 68]. Таким образом, весь товар, реализуемый в Российской Федерации, должен иметь подробное описание на русском языке.

Помимо этого, следует учитывать, что надлежащим предоставлением информации считается и передача всей полной документации, которая должна быть передана потребителю вместе с товаром. Чаще всего такая документация положена к технически сложному товару. Например, такими документами могут быть инструкция (руководство) по эксплуатации, схема сборки, сервисная книжка, а также подробное отражение в заключаемом между сторонами договоре всех характеристик приобретаемого товара.

Путем публичного опроса нами установлено, что в настоящее время при покупке в автосалонах автомобилей, бывших в употреблении, потребители сталкиваются с проблемой, что им не выдают сервисную книжку на автомобиль, ссылаясь на то, что история автомобиля ведется в электронном виде и содержит персональные данные бывшего владельца автомобиля, в связи с чем подлежит охране в соответствии с действующим законодательством, а именно, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

Однако анализируя положения действующего законодательства, можно сделать вывод о том, что автомобиль является технически-сложным товаром. Для покупателя такого рода товаров важным является его техническое состояние, информация об эксплуатации автомобиля предыдущим владельцем (проводилось ли техническое обслуживание, имели ли место масштабные поломки, какое вмешательство в структуру автомобиля проводилось предыдущим владельцем).

Таким образом, по нашему мнению, предоставление сервисной книжки автомобиля при его продаже покупателю является обязательным условием, которое установлено статьей 10 закона «О защите прав потребителей». А ссылка продавца на положения об охране персональных данных является ничтожной, поскольку сервисная книжка не содержит персональных данных предыдущего владельца. При этом следует отметить, что покупателю передается паспорт транспортного средства автомобиля, в котором как раз содержатся подробные данные о бывшем собственнике транспортного средства.

В продолжение указанной темы следует отметить, что суды в 2021 году отметили случай нарушения прав потребителей при заключении договора купли-продажи транспортного средства. Суть нарушения права покупателя заключалась в том, что в договоре содержалось условие о том, что покупатель принимает автомобиль в состоянии «как есть», в том числе, со всеми недостатками, которые есть в транспортном средстве, а также теми, которые

проявятся в будущем. Суды указали, что такое условие, содержащееся в договоре, ущемляет права потребителя.

Рассуждая о том, почему суды пришли к такому выводу, следует отметить, что в случае проявления недостатков во время эксплуатации автомобиля, покупатель лишен возможности предъявлять требования к продавцу о неисправности данного транспортного средства. Любые осмотры автомобиля, выявление его истории (в том числе, сведения о настоящем пробеге автомобиля, участии его в дорожно-транспортном происшествии) не будут иметь значения, таким образом, получается, что автомобиль приобретается «вслепую».

Судебная практика свидетельствует о том, что неполное или недостоверное указание всех свойств и характеристик товара может служить основанием для взыскания с продавца штрафа, морального вреда в судебном порядке.

Так, в соответствии с апелляционным определением Верховного суда Удмуртской Республики от 29.04.2015 по делу № 33-1492/15, истец приобрел проездные билеты по тарифу «Voyage» (мини-группа 2 человека) со скидкой 20% от стоимости проезда. Не воспользовавшись услугой, истец попытался вернуть билеты, однако ему было отказано ответчиком, в связи с тем, что неиспользованные проездные документы по тарифу «Voyage» возврату не подлежат. Обращаясь в суд, истец мотивировал свои требования тем, что при покупке билетов, а именно, в момент заключения договора купли-продажи, данное обстоятельство не было доведено до потребителя, что является нарушением его прав.

Суд пришел к выводу об обоснованности заявленных требований, взыскал с ответчика стоимость неиспользованных проездных билетов и штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя.

Апелляционное определение Московского городского суда от 20.06.2014 по делу № 33-16730 также подтверждает то обстоятельство, что норма о необходимости предоставления полных и достоверных сведений о

товаре, является действующей. Так, истец указывает на то обстоятельство, что он приобрел бензиновый генератор у ответчика, однако после установки генератора выяснилось, что товар оказался неисправным. Истец указывает, что при продаже генератора не было представлено техническое руководство к нему.

В данном случае суд также установил нарушение права истца как потребителя, взыскав штраф за неисполнение требований истца в добровольном порядке.

Отдельно следует отметить, что нередко проблемой для потребителя является покупка товара дистанционным способом. С одной стороны, в настоящее время, когда происходит развитие технологий, дистанционный способ продажи набирает популярность и является удобным способом приобретения товаров и услуг, когда вещь можно приобрести, не выходя из дома. С другой стороны, следует отметить, что данный способ не является идеальным и имеет ряд своих недостатков. Основной сложностью является то обстоятельство, что при выборе товара таким способом, потребитель не имеет возможности осмотреть приобретаемую вещь, а также, не всегда имеет возможность пообщаться напрямую с продавцом товара. Именно поэтому законодатель предусмотрел следующую норму, что потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, а также информация о порядке и сроках возврата товара. [21, ч. 3 ст. 26.1]

Говоря о дистанционной продаже товаров, следует отдельно отметить способ продажи товаров, бывших в употреблении, дистанционным способом. Заходя в сети «Интернет» на известные сайты по продаже товаров, можно заметить, что продавцы товаров, бывших в употреблении, не всегда подробно предоставляют информацию о своем товаре. Такое обстоятельство затрудняет возможность установления качества товаров, наличия в нем существенных недостатков. Данное обстоятельство позволяет недобросовестным продавцам за большую сумму продать товар.

Таким образом, необходимо устранить указанный пробел в действующем законодательстве, посредством внесения изменений в действующие нормативно-правовые акты. А именно, мы предлагаем в статью 8 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» дополнить частью 4, которую изложить в следующей редакции: «В случае продажи товара, бывшего в употреблении, дистанционным способом, на продавца указанного товара возлагается обязанность, предусмотренная частью 2 настоящей статьи, а также статьей 10 настоящего закона».

Внесение подобного рода дополнений в действующее законодательство позволит контролировать качество продаваемого товара, обеспечит покупателю возможность ознакомиться со всеми характеристиками вещи, а также в случае несоответствия приобретенного товара его описанию, предоставит право предъявлять продавцу требования о возврате денежных средств за приобретенный товар.

Следующим правом потребителей, которое можно выделить, является право на обращение за компенсацией морального вреда, в случае нарушения прав. Как следует из нормы действующего законодательства, прямо предусматривающей право на компенсацию морального вреда, размер суммы определяется судом. Таким образом, анализируя указанное положение, можно сделать вывод, что прямое толкование действующей нормы указывает на то обстоятельство, что только суд, как гарант законности и справедливости, устанавливает размер суммы морального вреда, взыскиваемой в пользу потребителя. Следовательно, буквальное толкование нормы указывает на то, что предъявление в досудебном порядке требования покупателя к продавцу о взыскании компенсации морального не предусмотрено.

Кроме того, компенсация морального вреда устанавливается независимо от имущественного вреда и присуждается в случае установления судом любого права потребителя.

Глава 4 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает право потребителей на судебную, государственную и общественную защиту. Действующее законодательство не предусматривает обязательного претензионного порядка в рамках защиты потребителем своих прав. Однако на практике чаще всего покупатели перед подготовкой искового заявления в суд обращаются к продавцу, заявляя о своей проблеме, для разрешения ситуации в досудебном порядке, что нередко позволяет решить проблему без привлечения надзорных и судебных органов. Подробно вопросы и недостатки в действующем законодательстве в части способов защиты прав потребителей будут изучены нами в следующей главе настоящего исследования.

Рассматривая права потребителя не только с точки зрения договора о приобретении товара, но и с точки зрения договора о выполнении работ (оказании услуг), следует отметить право потребителя отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. [21, ст. 32]

Возникают ситуации, при которых потребитель решает отказаться от договора возмездного оказания услуг (выполнения работ). В таком случае встает вопрос о компенсации исполнителю по договору убытков, в связи с началом исполнения условий договора. Нередко такими затратами является закупка материалов, привлечение специалистов, возможно, даже заключение договора субподряда. Все это является дополнительным вложением сил и средств со стороны исполнителя, следовательно, в случае отказа заказчика от договора, исполнитель требует возмещения понесенных убытков.

Однако потребителю при заключении договора следует внимательно ознакомиться со всеми условиями, поскольку возникают ситуации, при которых исполнитель включает в раздел договора, который касается ответственности сторон, условие об установлении размера неустойки за отказ заказчика от договора.

Таким образом, потребитель, не знающий, что такое условие договора нарушает его права, может дополнительно понести расходы, в связи с исполнением вышеуказанного условия. С одной стороны, при установлении такого условия в договоре исполнитель может сослаться на положения гражданского законодательства о том, что стороны свободны в заключении договора и вправе устанавливать любые условия, главное, чтобы они были согласованы обеими сторонами. С другой стороны, при буквальном толковании положений статьи 32 вышеуказанного закона следует вывод о запрете требования с заказчика неустойки за отказ последнего от договора, это связано с тем, что действующее законодательство предоставляет потребителю возможность в любое время (на любой стадии исполнения договора) отказаться от договора, при этом возместив исполнителю убытки, связанные с исполнением заключенного договора. Следовательно, требование о взыскании неустойки ничтожно, в удовлетворении указанного требования истцу будет отказано судом в случае заявления соответствующего требования в исковом порядке.

Данное положение подтверждается Обзором судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4, в котором продемонстрирована ситуация, при которой юридическое лицо обратилось с исковыми требованиями к заказчику по договору, который отказался от договора возмездного оказания услуг. Содержание требований истца заключалось в истребовании с заказчика убытков, понесенных в связи с исполнением договора, а также неустойки за отказ от договора.

Суд первой инстанции в полном объеме удовлетворил требование о взыскании убытков и отказал в требовании о взыскании неустойки. Суд апелляционной инстанции отменил в части решение суда первой инстанции и удовлетворил исковые требования в полном объеме. Не согласившись с выводами суда апелляционной инстанции и поддержав выводы суда первой инстанции, кассационная инстанция пришла к выводу о необходимости вынесения решения об отказе в удовлетворении требования о взыскании

неустойки, сославшись на положения закона о прямом запрете об установлении дополнительных санкций в отношении потребителя и подчеркнув право потребителя на отказ от договора на любой стадии его исполнения.

Перечисляя иные права потребителей, следует обратиться к общим положениям действующего гражданского законодательства. Помимо вышеперечисленных прав, потребители имеют право заключить предварительный договор купли-продажи. Однако следует отметить, что при заключении договора розничной купли-продажи, заключение предварительного договора пользуется популярностью в случаях, когда покупатель приобретает технически-сложный товар, либо дорогостоящий товар. При этом необходимо помнить, что при заключении предварительного договора стороны обязаны заключить основной договор, а также то, что предварительное согласование условий является самостоятельным договором между сторонами, к данному этапу тоже следует подходить ответственно и проверять все условия.

На практике при заключении предварительного договора купли-продажи стороны согласуют условие о том, что покупатель обязан внести часть покупной цены товара, либо полную стоимость. Сторонам следует помнить, что в случае установления условия о предварительной оплате товара, должно быть согласовано и условие о сроках передачи товара продавцом. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. [21, ч. 3 ст. 23.1]

Таким образом, анализ норм действующего законодательства, судебной практики указывает на повышенное внимание государства к правам потребителя. Однако при исследовании данной темы нами установлено, что в действующем законодательстве имеется ряд недочетов, которые необходимо устранить путем внесения в нормативно-правовые акты дополнений и

уточнений. Гражданин, выступая в роли потребителя товаров, работ и услуг, нуждается в правовой защите своих нарушенных прав, что возможно только путем постоянного мониторинга законодательства, приведения его в соответствие с действующими реалиями, необходимо, чтобы закон развивался параллельно с обществом, а в некоторых случаях даже опережал его.

## **2.2 Особенности правового положения продавца: права, обязанности, ответственность**

Действующее российское законодательство защищает права потребителей как одного из участников рыночных отношений, в том числе в сфере розничной купли-продажи. Такое повышенное внимание законодателя к потребителю мотивировано тем, что указанная сторона слабее с точки зрения возможности защиты своих прав, в то время как продавец (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель) или другое лицо, продающее товар, чаще всего имеет лицо с юридическим образованием, которое способен представлять интересы продавца, когда покупатель инициирует претензионную процедуру или судебный спор.

Поскольку договор розничной купли-продажи является возмездным, то обе стороны по договору (продавец и покупатель) имеют права, обязанности и в случае ненадлежащего исполнения условий договора могут привлекаться к ответственности.

Особенности правового положения продавца заключаются в том, что он отвечает по обязательствам не только перед покупателем, но и находится под пристальным вниманием государства. Это обусловлено тем, что, выходя на рынок, продавец обязан отпускать качественный товар и оказывать услуги, отвечающие требованиям действующего законодательства, поскольку от этих факторов зависит уровень благополучия населения.

Рассматривая продавца как субъекта рыночных отношений и стороны по договору розничной купли-продажи, следует отметить, что он имеет права,

которые закреплены в действующем законодательстве, а именно, в Гражданском кодексе Российской Федерации, обязанности, которые являются следствием прав потребителей. Данный довод будет подробно раскрыт нами в настоящем параграфе. А также продавец несет ответственность за нарушение прав потребителей. Следует отметить, что ответственность перед потребителем несет не только продавец, но и изготовитель в случае, если будет установлено, что нарушение прав покупателя возникло вследствие действий производителя.

Договор розничной купли-продажи является договором возмездным. Суть указанного признака договора заключается в том, что одна сторона (продавец) реализует товар, а вторая сторона по договору (покупатель) приобретает этот товар и передает за него денежные средства. Таким образом, у продавца возникает право требовать оплаты товара покупателем.

Вышеуказанное право выделяется авторами многих учебных пособий. Однако рассуждая относительно правовой природы договора розничной купли-продажи, можно отметить, что указанная сделка считается заключенной с момента выдачи покупателю чека (товарного, кассового, накладной), то есть документа, свидетельствующего о том, что оплата произведена. Следовательно, договор не может считаться заключенным до тех пор, пока лицом, приобретающим товар, не будет внесена покупная цена в кассу продавца.

В современном обществе и реалиях рыночных отношений еще одним безусловным правом продавца является возможность установления цены за товар. Следует учитывать, что поскольку договор розничной купли-продажи является публичным договором, то установленная цена должна быть одинаковой для всех потребителей. При этом необходимо отметить, что цена является существенным условием договора розничной купли-продажи, это означает, что без указания в договоре стоимости товара, договор заключен быть не может. Только после согласования обеими сторонами данного условия, стороны могут прийти к соглашению о продаже (покупке) товара.

В соответствии с определением понятия договора розничной купли-продажи следует, что продавец имеет право требовать от покупателя принять товар.

Судебная практика в настоящее время складывается таким образом, что покупателю может быть отказано в удовлетворении исковых требований, если будет доказано, что покупатель уклонялся от принятия товара.

Так, Третий кассационный суд общей юрисдикции подтвердил правильность выводов суда первой и апелляционной инстанций об отказе в удовлетворении исковых требований истца, который обратился с иском заявлением к ответчику в связи с тем, что он приобрел товар у ответчика, оплатив его предварительно. Товар по договору должен был быть принят покупателем на складе продавца при предъявлении покупателем паспорта, либо доверенности, на основании которой действовало бы лицо, желающее получить оплаченный товар. Поскольку истец не предпринимала попыток принять товар, продавец вернул покупателю уплаченную денежную сумму. В связи с тем, что товар так и не был передан истцу, он предъявил требования о взыскании штрафа, неустойки и морального вреда с ответчика. Судом установлено, что истец в период с июня 2018 г. по октябрь 2018 г. уклонялся от приемки части предварительно оплаченного товара, необходимых действий, направленных на получение товара со склада, не предпринимал. Данный факт подтверждается показаниями допрошенных судом свидетелей и аудиозаписью телефонного разговора истицы с менеджером ответчика, расшифровка которого приобщена к материалам дела. [35]

Таким образом, риски неполучения товара лежат, в том числе, на потребителе. Следовательно, установление в договоре условий о времени и месте получения товара является правомерным требованием, а также безусловным правом продавца.

Как следует из норм действующего законодательства, каждый товар должен быть безопасным. Данное понятие заключается в совокупности таких требований как безопасность вещи для жизни, здоровья и окружающей среды

в период его реализации продавцом, а также необходимость сохранения данных свойств во время эксплуатации товара потребителем.

Раскрывая данное понятие, необходимо отметить, что каждая вещь должна быть использована по ее назначению. В случае неправильной эксплуатации, хранения вещи потребителем, может возникнуть гибель такой вещи, а также возможно причинение вреда жизни, здоровью человека и окружающей среде. Таким образом, если будут доказаны виновные действия потребителя, то он будет лишен возможности предъявлять требования к продавцу о замене товара, возврате денежных средств за него.

Подводя итог вышесказанному, следует отметить, что у продавца есть завуалированное право требовать от покупателя использования товара надлежащим образом, то есть в соответствии с инструкцией, технической документацией, а также в пределах срока годности товара. С другой стороны, указанное право тесно граничит с обязанностью покупателя соблюдать правила эксплуатации товара, поскольку в случае ненадлежащего использования вещи, риски того, что данная вещь может прийти в негодность (сломаться, испортиться, потерять товарный вид), лежат на самом покупателе.

Еще одним безусловным правом продавца является право на судебную защиту. Оно закреплено в действующих нормативно-правовых актах, в том числе, в Конституции Российской Федерации, а также Гражданском кодексе Российской Федерации.

Судебная практика указывает на то, что нарушение прав возможно не только покупателя как потребителя, но и продавца, вследствие чего лицо, реализующее товар, вынуждено обращаться за защитой своих прав в суд.

Однако споры продавцов могут возникать не только с покупателями товаров, но и с изготовителями, а также поставщиками. По договору розничной купли-продажи, как указывалось нами ранее, продавцом может быть юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель. Следовательно, в зависимости от субъектного состава возникающего спора, следует определять подсудность искового заявления. А именно, в случае

обращения продавца с исковым заявлением к покупателю – физическому лицу, подсудность определяется в соответствии с главой 3 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, то есть иск должен быть подан в суд общей юрисдикции.

Если же спор возникает между продавцом (лицом, реализующим товар) и изготовителем, либо поставщиком товара, то применяются правила подсудности, в соответствии со статьей 34 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации, поскольку сторонами по спору будут два хозяйствующих субъекта, а такие споры подсудны арбитражным судам.

Таким образом, право на обращение в суд, в случае нарушения прав – это конституционное право продавца, ограничение которого невозможно.

Права продавца тесно связаны с его обязанностями, а также следует отметить, что обязанности, возлагаемые законодателем на лицо, реализующее товар, являются прямым следствием прав потребителя. Невыполнение хотя бы одной из обязанностей продавцом влечет за собой нарушение прав покупателей, и, как следствие, дает право потребителю обратиться за защитой своего нарушенного права.

Так, как указывалось нами ранее, правом потребителя является возможность получить достоверную информацию о товаре. Следовательно, обязанностью продавца является предоставление покупателю информации о реализуемом товаре. Данная обязанность определена в статье 10 закона «О защите прав потребителей», а также общими положениями о купле-продаже, закрепленными в Гражданском кодексе Российской Федерации. При этом такая информация должна быть полной и достоверной.

Часть 2 статьи 495 Гражданского кодекса Российской Федерации устанавливает обязанность продавца проверить качество товара до заключения договора купли-продажи. Во-первых, это позволит избежать нарушения прав потребителя, поскольку в случае неисправности товара, возникает возможность обменять его на исправный до оплаты покупателем.

Во-вторых, такая проверка обезопасит самого продавца от возникновения такого явления как «потребительский экстремизм».

Продавцы часто сталкиваются с проблемами в правоприменении, а также с формирующейся негативной судебной практикой в спорах о защите прав потребителей. Давайте рассмотрим понятие потребительского экстремизма на примере судебных дел, связанных с исками, поданными потребителями в защиту своих прав.

Таким образом, при удовлетворении судом установленных законом требований потребителя суд взыскивает с производителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольное удовлетворение требований потребителя. [21, п. 6 ст.53]

Кроме того, моральный вред, причиненный потребителю в результате нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителей, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит возмещению путем причинителя вреда при наличии его вины.

Несомненно, такие параметры, как качество, срок годности продукта, его потребительские характеристики должны соответствовать требованиям безопасности в сфере потребления. Потребители имеют право требования хорошего качества приобретаемых товаров, а также их соответствия предъявляемым к ним обязательным требованиям. В частности, к таким требованиям относится доведение до сведения потребителя информации, которая должна быть полной, достоверной и не вводящей потребителя в заблуждение. В случае получения товара ненадлежащего качества гражданин

имеет право обратиться за защитой своих прав, как указывалось ранее, в претензионном порядке, а также в порядке подачи иска в суд.

Рассмотрим ситуацию, с которой все чаще сталкиваются продавцы товаров, и которая становится своего рода потребительским экстремизмом. Итак, гражданин приобретает товар с фиксированным сроком годности. Оплатив покупку, он обнаруживает, что срок годности некоторых купленных товаров уже истек. В порядке устной претензии потребитель обращается к продавцу, указывая на выявленный дефект, просит вернуть стоимость данного товара. Продавец немедленно удовлетворяет требование, возвращая покупную цену товара, покупатель не предъявляет никаких других претензий к продавцу.

Однако, как следует из анализа судебной практики, потребитель подает иски о возмещении морального вреда в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», в дополнение к этим искам истец часто предъявляет требования о взыскании судебных расходов (почтовые расходы на отправку копии искового заявления, стоимость изготовления копий документов), а также расходы на оплату услуг представителя, штраф в размере 50% от присужденной суммы.

Существующая судебная практика свидетельствует о том, что часто одни и те же покупатели затевают подобные споры с крупными сетевыми магазинами, суммы претензий обычно не очень велики, но если сложить все присужденные суммы, они могут исчисляться десятками тысяч, что превращается в способ обогащения за счет продавцов. Таким образом, продавец подвергается риску понести большую сумму расходов даже в случае добровольного удовлетворения претензии потребителя.

Прохождение практики в Петрозаводском городском суде Республики Карелия позволило нам убедиться в наличии большого количества споров между предпринимателями и потребителями. Наиболее ярким примером является наличие в суде одновременно около восьми споров по искам гражданина к известному сетевому магазину, о защите прав потребителя.

Требования истца обоснованы тем, что он приобрел продукты питания у ответчика. Оплатив товар, он замечал, что срок годности товара уже истек. Данный недостаток озвучивался потребителем кассиру, последний возвращал покупателю денежную сумму, которая была потрачена на покупку указанных продуктов. После этого, покупатель покидал магазин.

Затем потребитель, желая получить компенсацию морального вреда, обращается в суд с иском о взыскании компенсации морального вреда в размере пяти тысяч рублей, почтовые расходы на отправку копии искового заявления ответчику и в суд, денежные средства, потраченные по договору об оказании юридических услуг, поскольку истец воспользовался своим правом на обращение к юристу, а также денежные средства на ксерокопирование доверенности. В общем размере сумма исковых требований составляет около восьми-девяти тысяч рублей.

Часть гражданских дел уже рассмотрена Петрозаводским городским судом Республики Карелия, исковые требования удовлетворены частично, с ответчика в пользу истца взыскана сумма порядка пяти тысяч рублей по каждому из исков.

Всесторонний анализ норм действующего законодательства позволяет сделать вывод, что закон не предусматривает обязательного требования к потребителю предъявлять досудебную претензию в части возмещения морального вреда. Напротив, в статье 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» указано, что размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера компенсации имущественного ущерба.

Однако в ситуации, когда продавец добровольно удовлетворил требования потребителя в досудебном порядке, были возвращены деньги за товар, взыскивать с него дополнительные средства представляется несправедливым. Суд при рассмотрении таких исков учитывает тот факт, что продавец добровольно выполнил требования, это влияет на размер взыскиваемого морального ущерба. Однако суд считает, что само

существование судебного спора о взыскании компенсации морального вреда указывает на то, что ответчик не соблюдает добровольную процедуру удовлетворения требований потребителя.

Таким образом, в данной ситуации невозможно говорить о соблюдении прав и интересов обеих сторон договора розничной купли-продажи. С одной стороны, такие споры дисциплинируют предпринимателей, заставляют их тщательно следить за качеством продаваемого товара, с другой стороны, как упоминалось ранее, это позволяет потребителям зарабатывать деньги с помощью механизма, граничащего с понятием статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации, а именно злоупотребления закона.

Гришаев С.П. в своей работе «Защита прав потребителей» затрагивает тему в части злоупотребления правом, указывая на необходимость отказываться в исковых требованиях, в случае, когда суд усмотрит злоупотребление. [16, с. 3] Этот же принцип раскрыт в работе Гришаева С.П., Свит Ю.П., Богачевой Т.В. «Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации. Часть вторая» [17, с. 73]

Чтобы избежать возникновения подобных ситуаций, мы видим необходимость внесения изменений в действующее законодательство. Нельзя лишать потребителя возможности получения компенсации за моральный ущерб из-за покупки некачественного товара. Однако механизм подачи потребителем исков о возмещении морального вреда должен быть изменен. Таким образом, нормы действующего законодательства должны быть всесторонне усовершенствованы.

Во-первых, необходимо установить обязательную досудебную процедуру обращения к продавцу с иском о возмещении морального ущерба. И если продавец откажется удовлетворить требования покупателя, или если потребителя не устроит сумма, уплаченная продавцом, у покупателя будет возможность обратиться в суд с исковым заявлением. Это позволит свести к минимуму другие расходы в виде расходов на услуги представителя, почтовые расходы, а также штрафные санкции, назначенные судом.

Во-вторых, если суд установит, что продавец добровольно выполнил требование о возврате денежных средств покупателю за некачественный товар, освобождает предпринимателей от уплаты штрафа в соответствии с пунктом 6 ст. 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Эти меры позволят сохранить баланс интересов сторон, минимизировать негативные последствия для предпринимателей, лишить недобросовестных покупателей возможности использовать подобные ситуации для удовлетворения своих материальных потребностей.

Обязанностью продавца, помимо вышеперечисленного, является необходимость обмена приобретенного потребителем товара, даже если качество товара соответствует нормам и требованиям, установленным действующим законодательством.

В соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации: «Покупатель имеет право в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственных товаров, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять приобретенный товар по месту покупки и в других местах объявленный продавцом для аналогичных товаров другого размера, формы, размера, стиля, цвета или конфигурации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом. При отсутствии у продавца товара, необходимого для обмена, покупатель имеет право вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму». [14, ч.1 ст. 502]

Как следует из положений указанной статьи, обмен товара возможен только в случаях, если данный товар является непродовольственным товаром, а также, если сохранены общие свойства товара (нет признаков того, что товар был в употреблении, если он не поврежден, имеются доказательства того, что обмениваемый товар приобретен именно у этого продавца).

Буквальное толкование норм действующего законодательства позволяет сделать вывод, что при обмене некачественного товара потребителю

предоставляется возможность получить денежные средства за товар, либо обменять его на такую же, но качественную вещь. А в случае обмена товара надлежащего качества, но не подошедшего потребителю, например, из-за цвета, размера или иных свойств, права на получение денежных средств потребителю не предоставлено.

Однако нередко возникает ситуация, когда у продавца отсутствует возможность обменять товар на иной аналогичный, в таком случае продавцы вынуждены принять товар и вернуть за него денежные средства. При таких обстоятельствах у недобросовестных потребителей возникает поле для злоупотребления своими правами. Чтобы стало понятно, о чем идет речь, следует эту мысль проиллюстрировать примером.

Так, недобросовестный потребитель может прийти в магазин, приобрести дорогое платье, либо костюм. Затем, посетив мероприятие, потребитель может принести указанную вещь в магазин и попросить вернуть денежные средства, мотивируя свои требования тем, что платье (костюм) не подошло ему по цвету (размеру, фасону). На предложение продавца обменять вещь на аналогичную, но подходящую покупателю, потребитель вправе ответить отказом, требуя именно возврат денежных средств. Проведение экспертизы на соответствие качества товара экономически нецелесообразно для продавца, в связи с этим он вынужден согласиться с требованием покупателя и вернуть денежные средства, приняв товар обратно в магазин.

Анализируя данную ситуацию с точки зрения прав потребителей, проблема видится более глубокой, чем кажется на первый взгляд. Это выражается в том, что товар, который был куплен потребителем, а затем возвращен в магазин, становится товаром, бывшим в употреблении. Таким образом, следующий покупатель, имеющий намерение приобрести совершенно новый товар, не знает о том, что товар приобретался и возвращался в магазин. Нередко такие обстоятельства могут служить существенным условием для потребителя при выборе того или иного товара.

Законодатель в статье 10 закона «О защите прав потребителей» обязал продавца сообщать покупателю сведения о том, что товар был в употреблении, а также о том, что в нем устранялись недостатки. По нашему мнению, следует дополнить указанную норму абзацем в следующей редакции: «Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), а также, если товар был возвращен предыдущим покупателем продавцу, потребителю должна быть предоставлена информация об этом».

Однако следует помнить и о правах продавца и предусмотреть в законе «О защите прав потребителя» право продавца отказать покупателю в удовлетворении его требований о возврате (обмене) товара, если такие требования предъявляются неоднократно по одному и тому же товару, а также, если имеются признаки того, что товар использовался активно покупателем.

В отношении технически сложного товара могут возникнуть споры относительно причин возникновения недостатков, в таком случае продавец обязан за свой счет провести экспертизу качества товара. При этом законодатель обязывает продавца доставить товар весом более пяти килограмм для проведения экспертизы силами и за счет средств продавца. Кроме того, анализ действующих норм позволяет сделать вывод о том, что доставка товара должна быть предложена и организована продавцом сразу же после того, как потребителем будет озвучена проблема о качестве товара.

Данное положение нашло свое подтверждение при рассмотрении судами споров между потребителями и продавцами. Так, Определением Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 23.03.2021 № 57-КГ20-16-К1 были отменены апелляционное и кассационное определения, в соответствии с которыми суды отказали истцу в удовлетворении требований о взыскании неустойки, штрафа и морального вреда за отказ в удовлетворении требований о замене некачественной лодки, поскольку лодка не была предоставлена продавцу покупателем для проведения экспертизы качества товара. Верховный Суд Российской Федерации

Федерации указал на обязанность продавца доставить товар на экспертизу за счет собственных средств.

Неисполнение продавцом своих обязанностей влечет за собой нарушение прав потребителей, а также нарушение публичных прав. Нарушение прав в соответствии с действующим законодательством влечет за собой наступление ответственности, данные процессы неразрывны и следуют друг за другом.

Если рассматривать ответственность продавца по договору розничной купли-продажи, ее можно разделить на три вида: гражданско-правовая, административная и уголовная.

Гражданско-правовая ответственность продавца возникает в случае нарушения условий заключенного между сторонами договора, а также в случаях нарушения прав потребителей, перечисленных в предыдущем параграфе. Так, потребитель вправе обратиться к продавцу с претензией, либо требовать защиты своих прав в судебном порядке, которая проявляется в требовании расторгнуть договор, заключенный между сторонами, взыскать компенсацию морального вреда, штраф.

Следует отметить, что законодатель не требует от покупателя доказательств того, что ему причинен моральный вред, достаточно установления нарушения хотя бы одного права потребителя, в то время как по иным спорам, предусматривающим компенсацию морального вреда, суд требует подтверждения несения моральных и нравственных страданий.

Административная ответственность продавца может наступить вследствие нарушения им технических регламентов, касающихся различных видов товаров, а также иных нормативных документов, предусматривающих порядок реализации того или иного вида товаров. Административная ответственность направлена на осуществление контроля со стороны государства за оборотом товаров, которые ограничены в обороте или имеют особенности с точки зрения своего состава, могут причинить вред жизни,

здоровью населения или причинить вред экологии, угрожать общественной безопасности.

Данный вид ответственности предполагает наложение штрафа на юридическое лицо (индивидуального предпринимателя), реализующее товар, административное приостановление деятельности до устранения недостатков, конфискацию предметов административного правонарушения.

Имеют место ситуации, когда продавца могут привлечь и к уголовной ответственности. Уголовный кодекс РФ предусматривает ответственность за незаконное предпринимательство. Поскольку продавцом в сфере розничной купли-продажи может быть либо юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, он должен быть зарегистрирован в национальной системе аккредитации, иметь лицензию на осуществление деятельности.

Отсутствие регистрации может повлечь привлечение предпринимателя к уголовной ответственности, санкция статьи 171 Уголовного кодекса Российской Федерации предполагает наказание в виде штрафа в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо обязательные работы на срок до четырехсот восьмидесяти часов, либо арест на срок до шести месяцев [45, ч. 1 ст. 171].

Кроме того, законодатель предусмотрел уголовную ответственность для предпринимателей, которые реализуют товар без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации в случае, если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны. [47, ч. 1 ст. 171.1]

Ответственность за такого рода преступление обусловлена тем, что категории товаров, которые должны иметь соответствующую маркировку, находятся под пристальным вниманием государства, имеют ограничения в обороте, могут причинить вред жизни и здоровью общества. Таким образом, отсутствие маркировки затрудняет возможность государства отслеживать реализацию такого товара.

Подводя итог вышесказанному, необходимо отметить, что продавец как сторона по договору розничной купли-продажи является самостоятельным субъектом правоотношений. Сопоставляя права, обязанности и ответственность продавца следует отметить, что действующее законодательство содержит большое количество ограничений для предпринимателей, а в сфере развивающихся рыночных отношений и появления такого понятия как «потребительский экстремизм», все чаще можно наблюдать ситуации, когда защиты своих прав требует не потребитель, а именно предприниматель (продавец, изготовитель). Анализ действующих норм позволил нам выявить пробелы в действующем законодательстве, сделать вывод о необходимости внесения изменений в нормы законов для защиты прав, в том числе, и предпринимателей.

## **Глава 3 Способы защиты прав потребителя**

### **3.1 Федеральный государственный контроль в области защиты прав потребителей**

Российское законодательство регулирует вопрос о защите прав потребителей на разных уровнях власти и на различных стадиях, предоставляя потребителям выбор по способу защиты нарушенного права.

Необходимо отметить, что государственный контроль за соблюдением прав и интересов покупателей осуществляется как на федеральном уровне, так и на уровне субъектов Российской Федерации.

Кроме того, защиту нарушенного потребителя можно разделить на виды по способу защиты, а именно, выделяют самозащиту и защиту нарушенного права с помощью вмешательства в правоотношения соответствующих государственных надзорных органов. Отдельно, по нашему мнению, и как заключительную стадию способа защиты нарушенного права, следует выделить судебную защиту. При этом данные способы могут быть реализованы потребителем как отдельный самостоятельный способ, а могут следовать друг за другом последовательно, выстраиваться как логическая цепочка в сфере защиты нарушенного права, а выбранный потребителем способ защиты своего права зависит от поведения продавца (изготовителя), а также от того, насколько быстро и продуктивно будут обсуждаться возможности восстановления нарушенного права.

Рассматривая вопрос о самозащите прав потребителем, следует отметить наличие нескольких способов у потребителя «самозащититься». Одним из них является обращение покупателя (приобретателя услуги) к продавцу (изготовителю) с устной претензией о несоответствии качества товара (услуги). В случае удовлетворения требований в добровольном порядке у потребителя отпадает необходимость использования иных способов защиты своего права.

Иным способом защиты права в самостоятельном порядке является обращение с письменной претензией к продавцу (изготовителю) с подробным указанием сути проблемы и требованием восстановить нарушенное право. Следует отметить, что данный способ является юридически значимым при последующем обращении потребителя в государственные органы и с иском заявлением в суд, поскольку отказ от удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке влечет наложение определенных санкций на лицо, нарушившее права потребителя. Однако при оценке требований потребителя, предъявляемых при подаче претензии потребителем, надо исходить из оценивания претензии с точки зрения соразмерности предъявляемых требований нарушенному праву.

Рассмотрим следующий пример. При рассмотрении Петрозаводским городским судом Республики Карелия гражданского дела по иску гражданина П. к ООО «Сфера» о компенсации морального вреда, в связи с покупкой товара с истекшим сроком годности. Было установлено, что в досудебной претензии П. требовал компенсацию морального вреда в размере 100000 рублей, при этом товар, который он приобрел, стоил 930 рублей. Ссылаясь на отказ юридического лица от удовлетворения требований в добровольном порядке, истец обратился в суд с иском заявлением.

Данный пример ярко описывает ситуацию, что чтобы сослаться на неисполнение продавцом (изготовителем, лицом, оказывающим услугу) требования потребителя в добровольном порядке, необходимо, чтобы такое требование было соразмерно нарушенному праву. В противном случае судам не следует принимать во внимание довод истца об отказе в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.

Ученые-юристы ввели в юридической литературе такое понятие как «сверхкомпенсация». Указанное понятие содержит в себе такие институты как неустойка, моральный вред, штраф, иные расходы, которые несет лицо, нарушившее право. То есть это те денежные суммы, которые могут быть

получены потребителем, чьи права нарушены, сверх реально причиненного ущерба.

Еще одним более простым способом защиты прав потребителей можно считать запись покупателя в Книге жалоб и предложений, где обычно потребители товаров и услуг излагают свои недовольства. Данный способ чаще всего является превентивным с точки зрения недопущения последующего нарушения продавцами (лицами, оказывающими услугу) прав покупателей.

При этом следует отметить, что действующее законодательство не предусматривает такого понятия как самозащита нарушенного права в сфере защиты прав потребителя. При этом в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», в случае отказа от удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке и обращении потребителя в суд с иском, с ответчика взыскивается 50% от суммы, удовлетворенной судом. Таким образом, по нашему мнению, чтобы на правоприменительном уровне упростить порядок установления факта отказа от добровольного удовлетворения требований потребителей, на законодательном уровне необходимо дополнить положения Закона «О защите прав потребителей» соответствующими нормами. А именно, Главу 4 указанного закона необходимо дополнить статьями о самозащите нарушенных прав, в которую включить норму следующего содержания: Статья 42.1. «1. Самозащитой признается обращение в письменном виде с претензией к изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру), в случае, если потребитель претендует на взыскание с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) денежных средств за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, с указанием причины подачи такой претензии, а также с указанием конкретных требований,

которые, по мнению потребителя, восстановят его нарушенное право. 2. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан дать письменный мотивированный ответ на претензию в течение 15 дней с момента ее получения.». Такая норма позволит не только установить упрощенный порядок установления факта нарушения прав потребителей, но и оценить причины невозможности удовлетворения требований в досудебном порядке. Кроме того, указание на тот факт, что в досудебном порядке потребитель обязан обратиться с претензией только в случае, если он претендует на взыскание штрафа в свою пользу с нарушителя его прав, позволит снизить расходы, возлагаемые на продавца (изготовителя и других).

Возвращаясь к вопросу о государственном контроле в области защиты прав потребителя необходимо остановиться на подробном изучении полномочий органов, которые уполномочены осуществлять деятельность по контролю и надзору за соблюдением действующего законодательства, обеспечивают рассмотрение обращений граждан, а также имеют полномочия на проведения выездных и иных проверок.

Одним из таких органов, который создан специально для того, чтобы обеспечивать права потребителей и контролировать соблюдение продавцами (изготовителями и другими) действующего законодательства в сфере благополучия населения, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» данный орган через свои территориальные подразделения уполномочен контролировать соблюдение прав покупателей (лиц, пользующихся услугами). Комплексный анализ всех полномочий, предоставленных указанной службе, позволяет сделать вывод, что указанный орган не только принимает меры по устранению последствий нарушений прав потребителей, но и осуществляет деятельность

превентивную. То есть производит действия по контролю и надзору для недопущения возникновения ситуаций, при которых могут быть нарушены права и интересы потребителей и граждан в целом.

Все полномочия, перечисленные в Постановлении Правительства, можно разделить на те, которые реализуются на федеральном уровне и их целью является соблюдение интересов граждан всей страны, а также на полномочия, которые реализуются исключительно на уровне субъектов Российской Федерации.

Учитывая достаточно большую нагрузку, возложенную государством на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), тем более, в нынешней эпидемиологической ситуации, мы полагаем необходимым создать на муниципальном уровне органы Роспотребнадзора, наделив их полномочиями по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решения и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

По нашему мнению, создание такого органа позволит разгрузить территориальные органы (на уровне субъектов) Роспотребнадзора, поскольку объем поступающих обращений потребителей составляет достаточно большой объем от общего количества выполняемых данным органом функций. Кроме того, учитывая размеры каждого субъекта Российской Федерации в отдельности, не всегда территориальный орган Роспотребнадзора может физически проконтролировать и проверить указанный в обращении потребителя факт, в связи с чем снижается эффективность деятельности надзорного органа, и теряется смысл существования Роспотребнадзора в целом, поскольку не обеспечивается цель, для которой данный орган создавался. Создание же Роспотребнадзора на муниципальном уровне позволит более тщательно проводить анализ поступающих обращений. А также у сотрудников появится возможность

проводить проверку не только на основании поступивших документов, но и непосредственно при выходе на место совершения нарушения, что также позволит более тщательно проводить анализ произошедшей ситуации и давать более развернутый ответ по факту обращения с установлением факта наличия или отсутствия вины одной из сторон.

Нередко потребитель, полагая, что его права нарушены вследствие совершения в отношении него мошеннических действий, обращается в правоохранительные органы. Несомненно, такой способ защиты своего права также относится к федеральному государственному контролю. Однако если в случае рассмотрения обращений граждан Роспотребнадзором действуют гражданско-правовые отношения, то в случае подачи заявления в полицию, возникают публично-правовые отношения, поскольку результатом такой проверки может быть привлечение виновного лица к уголовной или административной ответственности.

Следует отметить, что Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» утверждено вышеуказанное положение: «В соответствии с которым установлен порядок организации и осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей». [37, п. 1]

Помимо правоохранительных органов контрольно-надзорную функцию в сфере соблюдения исполнения законодательства исполняет такой орган как прокуратура. Нередко с заявлением о проведении проверки потребители обращаются и в данный орган, на основании которого проводится прокурорская проверка, устанавливаются виновные.

Еще одной инстанцией, куда потребитель, чьи права нарушены, может обратиться, является суд. Более подробно особенности защиты прав потребителя в судебном порядке будут нами рассмотрены в следующем параграфе.

Если в целом говорить о способах защиты прав потребителей, следует отметить, что данный институт необходимо совершенствовать и приводить в соответствие с современными реалиями. Данный вывод следует из анализа действующего законодательства с точки зрения мер ответственности, применяемых к лицам виновным в нарушении прав потребителей. Нередко размер штрафов, накладываемых надзорными органами, не соответствует тяжести совершенного проступка.

Так, Законом «О защите прав потребителей» предусмотрено, что «орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей». [30, п. 7 ст. 40]

Мы полагаем, что указанную норму необходимо дополнить, тем самым усилив ответственность недобросовестного изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора), а именно, необходимо установить право надзорного органа обращаться с заявлением о ликвидации, в случае неоднократного установленного факта нарушения прав потребителей.

Критерий неоднократности в данном случае должен быть документально зафиксирован. При этом, недостаточно исключительно наличия жалобы в надзорном органе, либо искового заявления в производстве суда, необходимо, чтобы в отношении нарушителя было вынесено предписание, которое не было оспорено, либо имело место вступившее в законную силу решение суда, в котором был бы установлен факт наличия вины.

Кроме того, во избежание многообразия толкования указанной нормы, необходимо установить, что входит в понятие неоднократности. По нашему мнению, неоднократным нарушением прав потребителя следует считать совершение виновным лицом правонарушения в количестве трех и более раз.

Таким образом, мы полагаем, что пункт 7 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» следует изложить в следующей редакции: «Орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора, либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей, в случае установления факта неоднократного (более трех раз) нарушения прав потребителей».

Кроме того, в целях усиления государственного контроля в сфере защиты прав потребителей, следует наделить Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) полномочиями по установлению контроля за лицами, повторно нарушающими права потребителей. Мы полагаем, что такая мера должна заключаться в установлении в отношении виновного лица контроля в течение шести месяцев, а именно: проведение внеплановых проверок деятельности такого лица, в целях проверки соблюдения действующего законодательства, обязанность составлять и предоставлять ежемесячные отчеты о мерах, проводимых лицом для обеспечения соблюдения прав потребителей. В целях обеспечения более эффективного контроля, мы полагаем, что необходимо наделить указанными полномочиями службу по надзору в сфере защиты прав потребителей на муниципальном уровне, поскольку, как мы уже

указывали, это позволит более эффективно осуществлять контроль, поскольку позволит охватывать более широкий спектр обязанностей.

Таким образом, мы предлагаем дополнить статью 40 Закона «О защите прав потребителей» пунктом 7.1, изложив его в следующей редакции: «В случае повторного нарушения прав потребителей орган государственного надзора обязан установить контроль за виновным лицом на шесть месяцев с момента выявления факта нарушения».

Поскольку тема нашей магистерской диссертации связана с розничной куплей-продажей, следует отметить, что наиболее распространенным случаем нарушения прав потребителей в указанной сфере является продажа товара ненадлежащего качества.

Законодатель в целях государственного контроля, а также в целях установления ответственности за совершенное правонарушение, ввел в Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях ответственность за продажу товара ненадлежащего качества в виде наложения штрафа. Если обратиться к санкции данной статьи, можно увидеть, что размер установленных законодателем штрафов слишком мал, чтобы считать, что привлечение к подобного рода ответственности может способствовать достижению цели, для которой в целом устанавливается наказание, а именно, достижения восстановления справедливости, исправления лица, совершившего нарушение и недопущение повторного совершения правонарушения.

Подводя итог вышесказанному, мы полагаем, что необходимо увеличить размер административного штрафа, предусмотренного статьей 14.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, в три раза, что позволит достичь реальной цели наказания, а именно, наказать виновное лицо и не допустить совершения повторного правонарушения.

Таким образом, предлагаем подготовить проект по внесению изменений в закон, а именно, в статью 14.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, изложив указанную норму в

следующей редакции: «Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, за исключением случаев, предусмотренных статьями 14.4.2 и 14.4.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, – влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до шести тысяч рублей; на должностных лиц – от девяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, – от тридцати тысяч до шестидесяти тысяч рублей; на юридических лиц – от шестидесяти тысяч до девяноста тысяч рублей. 2. Повторное совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 1 настоящей статьи, – влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от шести тысяч до пятнадцати тысяч рублей; на должностных лиц – от двадцати одной тысячи до сорока пяти тысяч рублей либо дисквалификацию на срок до одного года; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, – от срока пяти тысяч до шестидесяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на юридических лиц – от девяноста тысяч до ста пятидесяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой».

Говоря о государственном контроле в сфере защиты прав потребителя, а также об актуальности указанной темы и о том, что законодателем уделяется внимание данному вопросу, необходимо отметить, что законодателем рассматривается вопрос о защите прав потребителя не только в сфере материальных благ населения, но и с точки зрения защиты персональных данных. Так, в настоящее время на утверждении находится проект, по которому в случае отказа от заключения договора с потребителем, в связи с

отказом потребителя от предоставления персональных данных, на компанию (должностное лицо) будет наложен административный штраф.

Данный законопроект, по нашему мнению, продиктован современными реалиями, поскольку в настоящее время достаточно большое внимание уделяется защите персональных данных. Нередко при заключении договора с потребителем, без его ведома, собираются персональные данные, которые могут быть переданы третьим лицам, иногда это происходит умышленно, а иногда вследствие мошеннических действий третьих лиц.

Мы полагаем, что при утверждении такого законопроекта необходимо учесть тот факт, что при заключении некоторых видов договоров потребитель обязан раскрыть свои персональные данные, в противном случае, такой договор может быть признан недействительным.

Подводя итог всему вышесказанному, необходимо отметить, что защита потребителями своих прав чаще всего осуществляется в частноправовом порядке. Вмешательство государственных органов, а тем более правоохранительных, чаще всего необходимо в тех случаях, когда нарушение носит массовый характер, создает угрозу населению страны или человечеству в целом.

Перечисленные в настоящем параграфе способы защиты прав потребителей могут быть реализованы гражданами как самостоятельные, не зависящие друг от друга стадии, так и последовательные «ступеньки» в сфере защиты своих прав. Чаще всего, если на стадии самозащиты потребителю удастся добиться восстановления своего нарушенного права, то он не станет обращаться в соответствующие органы с жалобой для проведения проверки. Однако бывают ситуации, когда лицо, чье право нарушено, имеет намерение не только восстановить нарушенное право, но и наказать лицо, виновное в нарушении его прав, в таком случае контролирующие органы вовлекаются в процесс восстановления нарушенного права. Отдельной инстанцией для указанного процесса является суд, в который потребитель вправе обратиться,

еще и с рядом послаблений и исключений из общего правила подачи исковых заявлений.

Усиление государственного контроля необходимо не только для устрашения лиц, нарушающих права потребителей, но и с точки зрения того, что лица, умышленно нарушающие права потребителей, не соблюдающие закон в сфере защиты и благополучия населения, пользуются современными способами для того, чтобы «обойти» закон. В то же время, не всегда у надзорных органов хватает полномочий для быстрого реагирования на такие нарушения. Таким образом, действующее законодательство должно соответствовать современным реалиям, быть гибким для возможности не только отреагировать на уже совершенное нарушение, но и быть на шаг вперед, чтобы иметь возможность предотвратить возможное нарушение в будущем.

### **3.2 Особенности защиты прав потребителей в судебном порядке**

Одним из самых распространенных и эффективных способов защиты прав потребителя является обращение с иском в судебном порядке. При этом следует отметить, что законодатель уделяет большое внимание вопросу защиты прав потребителя, предоставляя потребителю, чьи права нарушены, своего рода привилегии по отношению к иным истцам, подающим исковое заявление в суд для восстановления своего нарушенного права. В данном параграфе нами будут рассмотрены требования к исковым заявлениям, подаваемым потребителями в суд, а также порядок рассмотрения таких исков судами. Кроме того, нами будет проведен комплексный анализ судебной практики по делам указанной категории.

Как следует из действующего гражданского законодательства Российской Федерации, а также прямого указания статьи 17 Закона «О защите прав потребителей», судебная защита прав может осуществляться только судом.

Говоря о привилегиях, которые законодатель предоставляет истцу-потребителю, следует отметить, что если по общему правилу, в соответствии со статьей 28 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, «иск предъявляется в суд по месту жительства ответчика. Иск к организации предъявляется в суд по адресу организации» [26], то для потребителей, чьи права нарушены, законодатель предоставляет право выбора. Данный выбор заключается в том, что истец вправе подать исковое заявление в суд: «по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора». [2, ч. 2 ст. 17] Таким образом, потребитель находится в достаточно выгодном положении, поскольку имеет возможность непосредственно участвовать в судебных заседаниях, не тратя при этом дополнительных временных и финансовых ресурсов для поездки в иной регион для участия в судебном заседании.

Рассуждая на тему того, для чего законодателем предоставлено потребителю такое право, а также анализируя судебную практику по делам о защите прав потребителей, мы пришли к выводу, что нередко лицу, не имеющему юридического образования (потребителю) сложно определить надлежащего ответчика, его юридический адрес, а также надлежащий суд, в который необходимо направить исковое заявление, особенно если такое юридическое лицо находится в другом регионе. Возникнут сложности в установлении надлежащего ответчика, затянутся сроки рассмотрения дела. Кроме того, достаточно распространенным способом доказывания по подобного рода спорам является назначение по делу судебной экспертизы об оценке качества товара, в связи с этим могут возникнуть сложности по передаче товара (вещи) эксперту для проведения исследования.

Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: «Гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя, вправе обратиться в суд общей

юрисдикции за защитой по сделкам, заключенным им с продавцом (исполнителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности». [38, п. 17]

Статьями 131, 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации устанавливаются требования к содержанию искового заявления, а также к документам, которые должны быть приложены к иску.

Так, одним из требований является подтверждение уплаты государственной пошлины, если по данной категории спора государственная пошлина оплачивается. Однако как следует из закона, регулирующего права потребителей, чьи права нарушены, по данной категории споров потребители освобождены от уплаты госпошлины. Это еще одно положение, установленное законодателем, которое упрощает порядок обращения потребителя за защитой своих прав в судебном порядке.

Необходимо отметить, что из указанного положения имеются исключения. Так, в случаях, когда цена иска превышает один миллион рублей, истец обязан уплатить государственную пошлину в размере, предусмотренном статьей 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации.

В данном случае мы видим противоречие в нормах действующего законодательства, поскольку с одной стороны, законодатель упрощает порядок подачи исковых заявлений в случае нарушения прав потребителей, а с другой стороны, требование об оплате государственной пошлины в случае, если исковые требования составляют больше одного миллиона рублей, ограничивает доступ к правосудию и не позволяет лицу, чье право нарушено на достаточно значительную сумму, обратиться за защитой своего права.

Мы полагаем, что часть 3 статьи 333.26 Налогового кодекса Российской Федерации необходимо дополнить положением о том, что в случае, если истцу по спору о защите прав потребителей, цена иска по которому составляет более одного миллиона рублей, отказано в удовлетворении требований, то в таком

случае истец обязан уплатить государственную пошлину в соответствии с положениями статьи 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации.

Несомненно, истцы, в соответствии с действующим гражданским процессуальным законодательством имеют право при подаче исковых заявлений заявлять ходатайство об отсрочке или рассрочке уплаты государственной пошлины, однако такое право предоставляется истцу по усмотрению суда, о чем выносится соответствующее определение. По нашему же мнению, необходимо предусмотреть безусловное право истцов на получение отсрочки по уплате государственной пошлины при такой величине исковых требований.

Однако суды обращают внимание, что нередко истцы, обращаясь в суд с исковым заявлением в рамках Закона «О защите прав потребителей», указывают договорные отношения двух физических лиц, пытаясь применить все последствия, предусмотренные данной категорией дел, к физическому лицу – ответчику, не являющемуся индивидуальным предпринимателем. В таких случаях суды оставляют без движения такие исковые заявления, предлагая стороне истца представить доказательства того, что ответчик является индивидуальным предпринимателем, а договор, в рамках которого взыскивается денежная сумма, заключен с ответчиком как с хозяйствующим субъектом, а не как с физическим лицом.

Мотивация подачи таких исков понятна: учитывая, что по такого рода спорам не уплачивается государственная пошлина, а также, что подсудность может быть определена по выбору стороной истца, это значительно упрощает порядок взыскания денежной суммы с виновника, а также позволяет заявлять требования в части взыскания морального вреда, штрафов, неустоек. При этом, в соответствии со статьей 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации, при подаче искового заявления имущественного характера истцом должна быть оплачена государственная пошлина от цены иска, нередко такие суммы исчисляются десятками тысяч рублей.

Рассматривая вопрос о том, в какой суд потребитель должен подать исковое заявление, в зависимости от цены иска, следует обратиться к статье 23 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, в которой указано, что мировому судье подсудны дела о защите прав потребителя, цена иска по которым не превышает ста тысяч рублей.

Возникают споры между учеными-юристами в свете положений о свободе договора, то есть положений о том, что стороны сами вправе согласовывать условия договора, в том числе, с указанием подсудности возникающих споров. В связи с этим, нередко в суде при разрешении споров возникает вопрос о передаче дела по подсудности по месту нахождения ответчика. Такое ходатайство, чаще всего, заявляется самим ответчиком по спору, который ссылается на то, что в договоре сторонами согласована подсудность спора по общему правилу. Однако судам следует исходить, а они чаще всего на это и указывают, разрешая заявленное ходатайство, что поскольку нормы о подсудности в случае спора о защите прав потребителя, регулируются специальным законом, то положения об изменении подсудности, согласованные сторонами в договоре, являются ничтожными и не должны приниматься во внимание при разрешении споров в судебном порядке, и являются ущемлением прав потребителей.

По нашему же мнению, действительно, стороны свободны в заключении договора, могут согласовать любые положения, если они не противоречат действующему законодательству. Однако мы полагаем, что согласование сторонами в договоре условия о подсудности не противоречит нормам действующего законодательства, а также не нарушает прав потребителя, поскольку раз данное обстоятельство оговорено сторонами в договоре, то не имеет юридической силы тот довод, что такое условие ущемляет права потребителя.

Подводя итог сказанному, мы полагаем, что необходимо дополнить часть 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей», предоставив сторонам право согласовывать условия о подсудности споров.

Мировыми судьями, как следует из положений гражданского процессуального законодательства, рассматриваются по гражданским делам не только исковые заявления, но и выносятся судебные приказы, в соответствии со статьей 122 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации. Однако данная норма не предусматривает вынесения судебного приказа по спорам о защите прав потребителей. При этом, анализ действующего законодательства позволяет сделать вывод, что объем поступающих в суды исковых заявлений не всегда позволяет тщательно, в полном объеме исследовать все обстоятельства дела, а также часто возникают ситуации, когда цена иска не является столь большой, что порой ответчик не спорит по заявленным требованиям. И, как следствие, инициирование спора в исковом порядке является нерациональным, загружает суды.

Таким образом, мы полагаем, что для достижения более быстрого результата в сфере защиты прав потребителей, а также для того, чтобы снизить нагрузку на судебную систему с точки зрения количества подаваемых исковых заявлений, следует дополнить статью 122 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации следующим положением: «заявлено требование о защите прав потребителей, сумма по которому не превышает пятидесяти тысяч рублей».

Данное положение позволит выносить судебный акт о взыскании с виновного лица денежных средств в упрощенном порядке, где ситуация о нарушении права потребителя является явно выраженной. Кроме того, мы полагаем, что права лиц, с которых взыскана сумма по судебному приказу, не будут нарушены. Суды вправе взыскивать моральный вред в пользу потребителя, если установят сам факт нарушения прав. Таким образом, нет необходимости в доказывании стороной заявителя несения моральных и нравственных страданий, что также свидетельствует о том, что рассмотрение таких обращений в исковом порядке в ряде случаев является необязательным и могут быть рассмотрены в порядке приказного производства.

Ярким примером вышеуказанной ситуации может служить продажа товара с истекшим сроком годности. Например, потребитель приобрел в магазине глазированный сырок, срок годности по которому истек. Согласно положениям Закона «О защите прав потребителей», такая ситуация является нарушением прав потребителя. При этом покупателю нет необходимости прикладывать много усилий для того, чтобы доказать сам факт покупки испорченного товара. Нередко доказательствами по такому делу могут служить фотографии купленного товара, чек о возврате денежной суммы (если заявитель требует только моральный вред за нарушение его права). А также следует учитывать, что факт продажи товара с истекшим сроком годности доказать легко, в то время как продавец практически лишен возможности представить доказательства отсутствия своей вины. Таким образом, спор достаточно очевидный, не требующий проведения специальных исследований по делу, и по нашему мнению, нет препятствий к вынесению судебного приказа по данной категории споров.

После принятия искового заявления к производству суда и назначения судебного разбирательства, могут возникать ситуации, при которых ответчик (продавец, изготовитель и другие) возражают против заявленной суммы, считая, что она должна быть снижена, либо не согласны с тем, что товар неисправен и имеется факт нарушения прав потребителя. В таком случае, стороны вправе в качестве способа доказывания по делу заявлять ходатайство о привлечении специалиста по делу со специальными познаниями, иными словами, стороны могут ходатайствовать о назначении судебной экспертизы, в рамках которой просить ставить вопросы о качестве товара, соответствии нормативной документации.

При этом, как следует из норм действующего законодательства, «у стороны конфликта, не согласной с таким заключением, есть право оспорить его в суде посредством сопоставления с требованиями, предъявляемыми к доказательствам, - их относимостью, допустимостью, достоверностью и достаточностью. Под оспариванием заключения экспертизы законодатель,

видимо, имеет в виду не процедуру предъявления в суд соответствующего самостоятельного заявления (искового либо любого другого), предметом которого является содержание экспертного заключения, а выражение несогласия, критический подход к этому заключению в рамках процедуры исследования и оценки данного доказательства». [31]

Однако сложностью с точки зрения оспаривания результатов экспертизы является тот факт, что чаще всего, опровергнуть их можно только путем назначения по делу повторной или дополнительной экспертизы. Но нормы действующего гражданского процессуального законодательства ограничивают суд в возможности удовлетворения таких ходатайств, устанавливая определенные случаи, при которых суд вправе назначать повторные или дополнительные экспертные исследования. Простое несогласие стороны с выводами эксперта должно быть опровергнуто несогласной стороной иными доказательствами, документами, свидетельскими показаниями.

Брановицкий К.Л., Котельников А.Г., Решетникова И.В. в своей работе «Гражданское судопроизводство за рубежом» отмечают: «Гражданский процесс сохраняет национальную специфику во многих странах мира. В то же время имеет место и усиливается с каждым годом гармонизация правил отправления правосудия и других форм защиты права». [8, с. 15]

Говоря о балансе прав и интересов сторон по спорам о защите прав потребителей, рассматриваемых судами, следует отметить тот факт, что стороны в равной мере вправе заявлять ходатайства о назначении экспертизы, представлять письменные и устные пояснения суду, а также использовать такой источник доказывания как свидетельские показания.

В своей работе «Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей» Корнилов Э.Г. отмечает: «Законодательство предполагает проведение экспертизы только в отношении товаров, хотя зачастую оспаривается и качество оказываемой услуги». [25, с. 4] Действительно, в действующем

законодательстве нет прямого указания на необходимость проведения экспертизы, в случае оспаривания качества услуги, однако проведение такого исследования не противоречит нормам закона.

Нередко в целях оценки соблюдения прав потребителей (истцов) органом для дачи заключения по гражданскому спору судом к участию в деле привлекается Роспотребнадзор. В порядке статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации указанный орган дает письменное или устное заключение по спору, оценивая искимые требования и изложенную в иске ситуацию с точки зрения наличия или отсутствия факта нарушения прав потребителей. Однако следует отметить, что Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека также наделена полномочиями по обращению в суд с исковыми заявлениями в защиту прав потребителей, но этой формой участия в гражданских делах данный орган пользуется редко, выступая обычно в качестве органа, дающего мотивированное заключение относительно заявленных требований.

В 2018 году Роспотребнадзором было дано в судах 1 480 заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей финансовых услуг, что на 11,3% больше, чем в 2017 году (1 330 заключений). Доля решений, вынесенных судом в пользу потребителей финансовых услуг в случаях дачи заключения Роспотребнадзором, в 2018 году составила 68,4%, или 1 013 положительных решений на 1 480 заключений (в 2017 году – 76,6%, в 2016 году – 77,9%). В предметной структуре таких заключений по-прежнему преобладают судебные дела с участием банковских и страховых организаций.

Комплексный анализ судебной практики позволяет сделать вывод, что «в 2020 году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 146 исков в защиту прав конкретных потребителей финансовых услуг. Это на 78% больше, чем в 2019 году (82 иска). Из них 106 исков (72,6%) были удовлетворены судом полностью или частично (в 2018 году – 72%, в 2017 году – 76,6%, в 2017 году – 60,8%)». [32]

Говоря о бремени доказывания по спорам о защите прав потребителей, следует отметить тот факт, что данная категория дел является одной из немногих, по которым стороной истца может быть заявлено требование о компенсации морального вреда. При этом следует отметить, что истцу необходимо доказать лишь сам факт нарушения права истца как потребителя, а несение физических и нравственных страданий в данном случае не имеет значения.

Проводя аналогию с разрешением споров, например, о компенсации морального вреда, в связи с причинением вреда здоровью, одним из основных критериев при принятии решения по которым является доказанность факта несения моральных и нравственных страданий. При этом судом оцениваются различного рода доказательства, в том числе, свидетельские показания, но, в первую очередь, документальное подтверждение (медицинские документы, чеки на лекарства и другое).

При этом возникает вопрос, каким образом ответчик по делу может снизить сумму морального вреда, взыскиваемого судом, при разрешении спора о защите прав потребителей. Ответ на данный вопрос является неоднозначным, очевидно, что если сторона истца заявляет требование о компенсации морального вреда, и иск удовлетворен судом хотя бы в части, то и сумма морального вреда будет удовлетворена судом, если не в полном объеме, то хотя бы частично, исходя из заявленных сумм.

Кроме того, следует отметить, что бремя доказывания по спорам о защите прав потребителей распределяется неравномерно, а именно, истец-потребитель лишь заявляет о своем нарушенном праве путем подачи искового заявления, подтверждает факт приобретения товара (использования услуги), указывая на то, что товар (услуга) являются некачественными. Доказать же факт того, что вина продавца (изготовителя), иными словами, ответчика, отсутствует, необходимо самому ответчику по делу.

Кроме того, Закон «О защите прав потребителей» предоставляет право лицам, чье право, как потребителей, нарушено взыскивать в судебном порядке

штраф, который составляет 50% от присужденной судом в пользу истца суммы исковых требований. Учитывая тот факт, что нередко взыскиваемые суммы являются немаленькими, то и суммы штрафа могут достигать десятков, а то и сотен тысяч рублей.

Рассматривая судебную практику на примере Петрозаводского городского суда Республики Карелия, следует отметить, что согласно статистическим данным, формируемым по окончании каждого календарного года, исковые заявления о защите прав потребителей являются одной самых распространенных категорий споров и составляют примерно одну треть от общего количества исковых заявлений, поступающих в суд.

Так, согласно официальным сведениям, опубликованным на сайте Петрозаводского городского суда Республики Карелия, в 2021 году на рассмотрение в суд поступило 8941 исковое заявление, из них 2976 исковых требований были заявлены в защиту прав потребителей. При этом 378 исковых заявлений были удовлетворены в полном объеме, а в 256 – было судом отказано, остальные требования были удовлетворены судом в части.

В период прохождения практики в Петрозаводском городском суде Республики Карелия и при изучении материалов дел по исковым заявлениям о защите прав потребителей, мы обратили внимание на тот факт, что чаще всего сторона ответчиков по данной категории дел ссылается на злоупотребление стороной истца своего права и просит в удовлетворении исковых требований отказать, указывая на недобросовестность действий заявителя.

В предыдущей главе мы рассматривали права потребителей, где упоминалось такое право потребителя как замена товара при обнаружении существенного недостатка в нем.

Так, согласно Обзору судебной практики истец обратился в суд с исковым заявлением о замене ноутбука, в связи с тем, что клавиатура у данного технически-сложного товара неисправна.

Истец указывал, что данная неисправность проявилась повторно, после ремонта, о чем продавец ноутбука был извещен. Ссылаясь на положения закона о своем праве требовать замены технически-сложного товара, в случае повторного проявления в нем неисправности, истец просил его требования удовлетворить.

Суд первой инстанции в требованиях истца отказал, указывая на то, что заявителем не соблюден досудебный порядок урегулирования спора. Истец не согласился с постановленным решением и подал апелляционную жалобу в вышестоящий суд.

Апелляционная инстанция, не согласившись с решением суда, отменила его, удовлетворив иск частично, с ответчика в пользу истца взыскан штраф и компенсация морального вреда.

Кассационная инстанция оставила апелляционное определение суда в силе.

Судебная коллегия Верховного Суда отменила апелляционное и кассационное определения, указав на тот факт, что вышестоящие инстанции не дали правовую оценку тому факту, что потребитель не предъявлял товар продавцу для проведения экспертизы, удерживая его у себя.

Также Верховный Суд отметил, что данное обстоятельство является существенным по спору и препятствует вынесению решения об удовлетворении исковых требований.

Кроме того, несмотря на то, что бремя доказывания при рассмотрении подобного рода споров лежит на ответчике, как указывает в своей работе «Справочник по доказыванию в гражданском судопроизводстве» Закарлюка А.В. [20, с. 475], а также судебная практика, а именно, Третий кассационный суд общей юрисдикции в определении от 07.02.2022 по делу № 88-3624/2022 и в определении от 07.02.2022 по делу № 88-3624/2022, указал, что: «Потребитель в свою очередь также должен доказать, что недостаток является существенным» [33], [34].

Подводя итог вышесказанному, необходимо отметить, что анализ всех норм, прав и гарантий, предоставляемых потребителям государством, в совокупности позволяет сделать вывод о том, что законодатель уделяет достаточно большое внимание защите прав лиц, чьи права нарушаются в сфере потребления товаров и услуг. Меры, которые принимаются государством для поддержания благополучия населения и защиты его от недобросовестных продавцов (изготовителей, и так далее). Несмотря на наличие специальных норм, а точнее даже сказать, специального закона, регулирующего сферу защиты прав потребителей, нельзя говорить о том, что сфера защиты потребителей идеально отрегулирована. Действующее законодательство требует совершенствования, поскольку современные экономическая, социальная сферы развиваются, следовательно, и законодательная база, применяемая судами в сфере защиты прав потребителей, должна соответствовать должному уровню развития нашего общества.

## Заключение

Розничная купля-продажа является одним из наиболее распространенных договоров в наше время. Порой мы даже не задумываемся, что такая сделка заключается нами ежедневно, и даже различными способами: дистанционным, например, при покупках, совершаемых через информационно-коммуникационную сеть «Интернет», непосредственно в магазине, когда мы приобретаем товар в месте его продажи.

Обращая внимание на тот факт, что действующее законодательство сконструировано таким образом, что сфера розничной купли-продажи урегулирована не только общими нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, но и специальными, стоит отметить, что лицо, приобретающее товар, находится под защитой государства. В то же время лицо, которое производит товар, отпускает (продает) товар, находится под пристальным вниманием законодателя, что позволяет контролировать уровень правосознания сторон, не позволяет нарушать права лиц, приобретающих и использующих товар и услуги.

Сфера розничной купли-продажи, защита прав потребителей широко изучается юристами не только с теоретической, но и с практической точки зрения. Необходимо отметить, что повышенное внимание к сфере данных правоотношений обусловлено не только изучением вопросов возникновения данных правоотношений, но и попыткой устранения последствий нарушения прав потребителей, а также необходимостью создания такой государственной защиты, которая способствовала бы предотвращению ущемления прав граждан в будущем.

Необходимо отметить, что розничная купля-продажа является наиболее распространенным видом заключаемых договоров в настоящее время. Несмотря на то, что данный договор является простой сделкой, не требующих одобрения государственных органов, дополнительных регистраций, по нашему мнению, нельзя данной сфере уделять мало внимания и не уделять

должного контроля. Нарушение прав потребителя в данной сфере является более глобальной проблемой, поскольку систематическое нарушение может стать угрозой жизни и здоровья населения страны в целом, а, как следствие, и человечества.

В данной работе мы изучили историю возникновения рыночных отношений и сферы розничной купли-продажи, рассмотрели права потребителей, их распространенные нарушения, а также способы их защиты.

В процессе указанной темы нами выявлены пробелы в действующем законодательстве, регламентирующем права потребителей, а также предложены пути устранения данных проблем на законодательном уровне.

По нашему мнению, систематическое «обновление» законодательства в сфере защиты прав потребителей позволит повысить уровень правосознания продавцов, изготовителей и иных лиц, являющихся контрагентами по отношению к потребителям, увеличить контроль в различных сферах торговли, в том числе, в сфере продажи-покупки товаров дистанционным способом, а также привести действующее законодательство в соответствие с современными реалиями.

Вместе с тем, нами отмечалось в ходе написания данной работы, что не всегда излишнее внимание и привилегии, данные государством потребителю, могут идти на пользу продавцам, изготовителям, поставщикам услуг, поскольку лица, приобретающие товары и потребляющие услуги, нередко злоупотребляют своими правами, что все чаще отмечается и судами при рассмотрении гражданских дел, связанных с рассмотрением соответствующих споров.

Таким образом, необходимо не только контролировать соблюдение прав и интересов лиц, потребляющих товары и услуги, но и во исполнение принципа соблюдения баланса прав, так совершенствовать действующее законодательство, чтобы не допускать возможности «обходить» положения закона, нарушая права других лиц.

Усиление государственного контроля необходимо не только для устрашения лиц, нарушающих права потребителей, но и с точки зрения того, что лица, умышленно нарушающие права потребителей, не соблюдающие закон в сфере защиты и благополучия населения, пользуются современными способами для того, чтобы «обойти» закон. В то же время, не всегда у надзорных органов хватает полномочий для быстрого реагирования на такие нарушения.

Таким образом, действующее законодательство должно соответствовать современным реалиям, быть гибким для возможности не только отреагировать на уже совершенное нарушение, но и быть на шаг вперед, чтобы иметь возможность предотвратить возможное нарушение в будущем.

## Список используемой литературы и используемых источников

1. Андреев Е.А. Судебная защита прав потребителей // Право и суд в современном мире: Материалы XIII ежегодной студенческой научно-практической конференции. – Хабаровск, 2020. – С. 9-11.
2. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24.07.2002 № 95-ФЗ (ред. от 30.12.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2022) // «Парламентская газета», № 140-141, 27.07.2002.
3. Асин Ю.Г., Диденко А.Г. Защита субъективных гражданских прав // Юридические науки. Сборник КазГУ. 1971. № 1.
4. Баскакова И.В., Макеева М.Е. Проблемы правового регулирования договора розничной купли-продажи // Вестник Юридического института МИИТ. 2016. № 3. С. 34-36.
5. Безлепкин П.А. Права потребителей как фактор регулирования предпринимательской деятельности: // М.: Инфотропик, 2019, с. 7-10.
6. Бирюков М.М. Европейское право: до и после Лиссабонского договора. М., // Lex russica. 2018. № 1. С. 83 - 102.
7. Богдан В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики. // Курск, Вестник Юридического института МИИТ, 2020, с.22-34.
8. Брановицкий К.Л., Котельников А.Г., Решетникова И.В. Гражданское судопроизводство за рубежом. // М.: Инфотропик, 2018, с. 15-22.
9. Витрянский В.В. Реформа российского гражданского законодательства: промежуточные итоги / В.В. Витрянский. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Статут, 2018. с. 528.
10. Вишневский А.А. О субъектах, пределах и принципах защиты потребителя // Закон. 2021. № 9. С. 25 - 32.

11. Гаджиалиева Н.Ш., Османов Т.Р. К вопросу о формах защиты прав потребителей в России // Вестник дагестанского государственного университета. Серия 3. Общественные науки. 2019. Том 34 № 2. С. 62-66.

12. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие // под ред. З.М. Фаткудинова. М.: Юстицинформ, 2018. 438 с.

13. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // «Собрание законодательства РФ», 29.01.1996, № 5, ст. 410.

14. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 25.02.2022) // «Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст. 3301.

15. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 16.04.2022) // «Собрание законодательства РФ», 18.11.2002, № 46, ст. 4532.

16. Гришаев С.П. Защита прав потребителей // СПС «КонсультантПлюс». 2016. – С. 3-4.

17. Гришаев С.П., Свит Ю.П., Богачева Т.В. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации. Часть вторая // СПС «КонсультантПлюс». 2021.

18. Гурбанов Р.А. Взаимодействие судебных органов на европейском пространстве: вопросы теории и практики // СПС «КонсультантПлюс». 2020. – С.8-10.

19. Гусарова В.С. Законные интересы потребителей в договорах розничной купли-продажи в российском законодательстве и их нарушение // Актуальные проблемы юридической науки: теория и практика: сборник материалов XVII Международной научно-практической конференции. 2016. С. 35-36.

20. Закарлюка А.В. Справочник по доказыванию в гражданском судопроизводстве // 7-е изд., доп. и перераб. Москва: Норма, ИНФРА-М, 2021, с 472.

21. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» // «Собрание законодательства РФ», 15.01.1996, № 3, ст. 140.

22. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 16.04.2022, с изм. от 17.05.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 27.04.2022) // «Российская газета», № 256, 31.12.2001.

23. Козлитин Г.А., Гамбург Г.И. Защита прав потребителей по договору розничной купли-продажи продуктов питания // Инновации и инвестиции. 2019. № 11. С. 252.

24. Конах С.А. Гражданско-правовая защита прав потребителей в обязательствах розничной купли-продажи // IN SITU. Научное периодическое издание, 2017, с. 204-208.

25. Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей // «Современное право», 2019, № 12, с. 4-6.

26. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 04.07.2020.

27. Латынцев А.В. К вопросу об эффективных механизмах усиления ответственности за правонарушения в сфере потребительского рынка // Административное право и процесс. 2011. № 6. С. 30 - 34.

28. Любченко М.Я. К вопросу о принципах взаимодействия Европейского суда по правам человека и национальных юрисдикций (в контексте гармонизации гражданского процесса) // Проблемы гражданского судопроизводства в трудах и деятельности М.С. Шакарян: Материалы

международ. науч.-практ. конф. М.: Университет имени О.Е. Кутафина (МГЮА), 2014, с. 257-302.

29. Маслова А.В. Пищевая продукция: безопасность и качество // М.: Редакция «Российской газеты», 2016. Вып. 22. с. 144.

30. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от 28.05.2022) // «Российская газета», № 148-149, 06.08.1998.

31. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146 ФЗ (ред. от 28.05.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2022) // «Российская газета», № 148-149, 06.08.1998.

32. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021) // «Бюллетень Верховного Суда РФ», № 11, ноябрь, 2021.

33. Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 07.02.2022 № 88-3624/2022.

34. Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 26.02.2020 по делу № 88-3635/2020.

35. Письмо Роспотребнадзора от 12.05.2010 № 01/7191-10-32 «О некоторых вопросах, касающихся компетенции Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей».

36. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 02.10.2021) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.10.2021) // «Российская газета», № 144, 08.07.2004.

37. Постановление Правительства РФ от 25.06.2021 № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» // «Собрание законодательства РФ», 05.07.2021, № 27 (часть II), ст. 5392.

38. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // «Российская газета», № 156, 11.07.2012.

39. Постановление Правительства РФ от 30.06.2021 № 1100 «О федеральном государственном санитарно-эпидемиологическом контроле (надзоре)» (вместе с «Положением о федеральном государственном санитарно-эпидемиологическом контроле (надзоре)») // «Собрание законодательства РФ», 12.07.2021, № 28 (часть II), ст. 5530.

40. Семенихин В.В. Защита прав потребителей // 4-е изд., перераб. и доп. М.: ГроссМедиа, «Защита прав потребителей» (4-е издание, переработанное и дополненное), «ГроссМедиа», «РОСБУХ», 2019. с. 199.

41. Степанюк О.С., Степанюк А.В. Защита детей от товаров, продукции, выполнения работ или оказания услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья: уголовно-правовые и гражданско-правовые проблемы // Современное право. 2021. № 1. С. 59 - 63.

42. Сухотская А.А. Система способов защиты прав потребителей // Лучшая студенческая статья 2020: сборник статей XXVIII Международного научно-исследовательского конкурса. – Пенза, 2020. – С. 156.

43. Талабаев Е.А. Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров / Е.А. Талабаев // Электронный научный журнал «Наука. Общество. Государство». — 2018. — Т. 6, № 1 [Электронный ресурс].

44. Тузов Д.О., Чичкан Е.В., Саргсян А.М. Защита потребителей от несправедливых договорных условий в итальянском праве (в сравнении с российским регулированием) // Закон. 2021. № 9. С. 150 - 183.

45. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 25.03.2022) // «Собрание законодательства РФ», 17.06.1996, № 25, ст. 2954.

46. Федеральный закон от 11.06.2021 № 170-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ», 14.06.2021, № 24 (Часть I), ст. 4188.

47. Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ (ред. от 06.12.2021) «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // «Собрание законодательства РФ», 03.08.2020, № 31 (часть I), ст. 5007.

48. Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ (ред. от 13.07.2020) «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // «Собрание законодательства РФ», 10.01.2000, № 2, ст. 150.

49. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // «Собрание законодательства РФ», 05.04.1999, № 14, ст. 1650.

50. Халилова Р.М. Защита прав потребителей // Учебное пособие (Курс лекций) для направления подготовки 40.03.01 Юриспруденция, профиль «Гражданское право». Махачкала: ДГУНХ, 2019. – С. 160-162.

51. Bolt J. Review Essay - Procedural Laws in Europe. Towards Harmonisation (Marcel Storme ed. 2003) // German Law Journal. 2005. Vol. 6 (4).

52. Cuniberti G. The First Stage of the Abolition of the Exequatur in the European Union // Columbia Journal of European Law. 2007/2008. Vol. 14.

53. Elmer M. Brief Considerations on the Harmonisation of Civil Procedure in Europe and Worldwide // Uniform Law Abstract. 2003. Vol. 8.

54. Fiorini A. The Evolution of European Private International Law // International and Comparative Law Quarterly. 2008. Vol. 57 (4).

55. Kramer X. Enhancing Enforcement in the European Union. The European Order for Payment Procedure and its Implementation in the Member States, Particularly in Germany, the Netherlands, and England // Enforcement and Enforceability. Tradition and Reform / Eds. C.H. van Rhee, A. Ucelac. Antwerpen: Intersentia, 2010.