

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)

40.03.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Гражданско-правовой

(профиль)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

на тему «Проблемы правового регулирования договорных отношений с
участием потребителей»

Обучающийся

Э.Н.Пападопулу

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Б.П. Николаев

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

Тольятти 2024

Аннотация

Данная Выпускная Квалификационная Работа (ВКР) посвящена изучению проблем, возникающих в сфере договорных отношений с участием потребителей, с целью выявления недостатков и определения путей их устранения.

В качестве объекта исследования выступают общественные отношения, складывающиеся при заключении, изменении и прекращении договоров с участием потребителей. Предмет исследования охватывает нормы гражданского законодательства, научную доктрину и практику применения правовых норм в сфере договорных отношений с участием потребителей.

Основной целью ВКР является глубокое изучение особенностей правового регулирования договоров с участием потребителей, выявление проблем в данной сфере и разработка практических рекомендаций по их решению. В работе проводится детальный анализ принципов гражданско-правового регулирования договоров с участием потребителей, рассматриваются понятия и признаки таких договоров. Особое внимание уделено правовому регулированию процесса заключения, изменения и расторжения договоров с участием потребителей, включая анализ практических ситуаций и возможных конфликтных ситуаций. Важная часть ВКР посвящена проблеме защиты прав потребителей в России, где анализируются особенности судебного рассмотрения споров в данной сфере. В работе используется широкий спектр источников: учебная литература, судебные источники, Федеральные законы, постановления Пленума Верховного Суда РФ и Правительства РФ.

В заключении ВКР сформулированы выводы и предложения, направленные на совершенствование правового регулирования договорных отношений с участием потребителей и усиление защиты их прав в современных условиях.

Содержание

Введение	4
1 Проблемы правового регулирования договорных отношений с участием потребителей	7
1.1 Принципы гражданско-правового регулирования договорных отношений с участием потребителей	7
1.2 Понятие и признаки гражданско-правового договора с участием потребителей	19
2 Правовое регулирование отношений по заключению, изменению и расторжению договоров с участием потребителей	31
2.1 Правовое регулирование отношений по заключению договоров с участием потребителей	31
2.2 Правовое регулирование отношений по изменению и расторжению договоров с участием потребителей	47
3 Проблемы правового регулирования защиты прав потребителей	68
3.1 Защита прав потребителей в России	68
3.2 Особенности судебного рассмотрения дел о защите прав потребителей	72
Заключение	81
Список используемой литературы и используемых источников	85

Введение

В современном обществе заключение договоров, касающихся товаров и услуг для потребления, является неотъемлемой частью повседневной жизни. Однако при этом возникают различные проблемы, связанные с правовым регулированием отношений между потребителями и предпринимателями. Особое внимание уделяется защите прав потребителей, обеспечению безопасности сделок, установлению четких правил ответственности и компенсации ущерба в случае нарушения договорных обязательств.

Актуальность темы исследования обусловлена рядом факторов, делающих данную сферу крайне важной как с точки зрения теории, так и практики:

Во-первых, это рост значимости потребительского рынка: в условиях рыночной экономики отношения между потребителями и продавцами приобретают ключевое значение. Потребительский рынок динамично развивается, происходит рост объемов продаж товаров и услуг, а вместе с ним возрастает число договоров, заключаемых между потребителями и продавцами.

Во-вторых, это неравенство сторон в договорных отношениях: в большинстве случаев потребитель оказывается в более слабой позиции по сравнению с продавцом, обладающим большей информацией, опытом и ресурсами. Эта асимметрия увеличивает риск недобросовестного поведения продавца, что требует особого внимания к защите прав потребителей.

В-третьих, изменение характера потребления: современные потребители все чаще предпочитают дистанционные способы приобретения товаров и услуг. Онлайн-торговля, электронные платежи, сервисы доставки, подписки - все это создает новые формы договорных отношений, требующие усовершенствования правового регулирования.

В-четвертых, рост числа споров между потребителями и продавцами: несовершенство правового регулирования и недобросовестные действия

продавцов приводят к росту числа споров между потребителями и продавцами. Это порождает необходимость в более эффективной системе защиты прав потребителей, что является важнейшей задачей для правоприменительной практики.

В-пятых, актуальность международного сотрудничества: проблемы правового регулирования договорных отношений с участием потребителей имеют международный характер. В эпоху глобализации потребители все чаще приобретают товары и услуги из зарубежных стран, что требует координации правовых норм и усиления международного сотрудничества в этой сфере.

В-шестых, важность защиты публичного интереса: защита прав потребителей – это не только задача индивидуальной защиты, но и важный элемент обеспечения общественного благополучия. Справедливые и прозрачные договорные отношения между потребителями и продавцами способствуют устойчивому развитию экономики и повышению качества жизни населения.

В-седьмых, социальная значимость темы: исследование проблем правового регулирования договорных отношений с участием потребителей имеет важное социальное значение. Оно способствует повышению правовой грамотности населения, формированию ответственного потребительского поведения и укреплению доверительных отношений между потребителями и продавцами.

Таким образом, исследование проблем правового регулирования договорных отношений с участием потребителей является актуальным и важным. Объектом исследования являются общественные отношения, складывающиеся при заключении, изменении и прекращении договоров с участием потребителей. Предметом исследования выступают нормы гражданского законодательства, регулирующие договорные отношения с участием потребителей, а также практика их применения и существующая научная доктрина в данной сфере. Целью данной работы является исследование и теоретическое обоснование самостоятельного значения

гражданско-правовых договоров, заключенных с участием потребителей, с акцентом на выявление особенностей их заключения, изменения и расторжения.

Достижение указанной цели определило постановку и решение следующих задач:

- изучить принципы гражданско-правового регулирования договорных отношений с участием потребителей;
- рассмотреть понятие и признаки гражданско-правового договора с участием потребителей;
- охарактеризовать правовое регулирование отношений по заключению договоров с участием потребителей;
- проанализировать правовое регулирование отношений по изменению и расторжению договоров с участием потребителей;
- определить защиту прав потребителей в России;
- выяснить особенности судебного рассмотрения дел о защите прав потребителей.

Методологическую основу исследования составили общенаучные методы познания: диалектический, методы анализа и синтеза, аналогии, абстрагирования и конкретизации, а также специально-юридические методы: сравнительно-правовой, технико-юридический, правового моделирования.

Теоретическую основу составляют работы таких авторов как Астахова М.А., Ахметзянов Э.Р., Богдан В.В., Зимина А.С., Кирпичев А.Е., Кондратьев В.А., Образцова В.И., Трушин М.Д., Усольцев Е.Ю. и др.

Структура работы соответствует поставленной цели исследования и сформулированным в соответствии с ней задачам. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы и используемых источников.

1 Проблемы правового регулирования договорных отношений с участием потребителей

1.1 Принципы гражданско-правового регулирования договорных отношений с участием потребителей

Гражданско-правовое регулирование отношений, связанных с заключением договоров с потребителями, играет ключевую роль в защите их прав и интересов, обеспечивая справедливые и равноправные условия взаимодействия между сторонами. Принципы гражданско-правового регулирования данных отношений являются основой для разработки правовых норм, регулирующих процесс заключения, исполнения и прекращения договоров с потребителями.

Потребители должны быть в курсе своих прав и обязанностей, а поставщики (исполнители, продавцы) должны учитывать специфику регулирования договоров с потребителями и соблюдать установленные принципы. Данная сфера, в силу своей специфики, требует особого внимания, поскольку потребитель, как правило, обладает меньшей правовой грамотностью и опытом, чем профессиональный участник гражданского оборота.

С одной стороны, гражданско-правовое регулирование призвано обеспечить свободу договора и равенство участников гражданского оборота. С другой стороны, оно должно защищать интересы потребителей, уязвимых в силу их неравного положения с продавцом (исполнителем).

«Вступление потребителей в договорные отношения для удовлетворения своих потребностей представляет собой волевой акт, который включает в себя как формирование воли субъекта, так и соответствующее волеизъявление» [38]. Однако формирование воли и выбор средств зависят от степени готовности потребителей, которая варьируется в зависимости от конкретного случая.

Неравномерное распределение информации, или асимметрия информации, часто оказывается фактором в определении выгодных условий договора. Не все потребители обладают достаточными знаниями и навыками, чтобы адекватно оценить риски и эффективно защитить свои интересы в договорных отношениях.

Существующая проблема заключается в неравенстве сторон договора. В то время как потребитель, как правило, не обладает специальными знаниями и опытом в соответствующей сфере, другая сторона (продавец, подрядчик, арендодатель и т.д.) представляет собой предпринимателя, специалиста в своей области, имеющего значительное преимущество в договорных переговорах. Этот дисбаланс сил порождает риск неправомерного использования профессиональной компетенции в ущерб интересам потребителя.

Для обеспечения устойчивого функционирования рыночных отношений, необходимо признать ключевую роль транспарентного, эффективного и справедливого правового регулирования контрактных отношений. Только таким образом можно гарантировать стабильность на рынке и обеспечить защиту интересов более слабой стороны контракта.

В этой связи важно отметить необходимость развития альтернативных форм договоров, способствующих более равномерному распределению рисков и обязанностей между сторонами.

Предусмотрены специальные меры, направленные на регулирование договорных отношений с участием потребителей. Оно основывается на принципах правовой гармонизации, сочетая в себе гражданско-правовые и публично-правовые методы, что отражает специфику отношений между потребителем и предпринимателем.

Публично-правовой метод проявляется в установлении государством специальных норм правового регулирования, направленных на обеспечение защиты прав потребителя и предотвращение злоупотреблений со стороны предпринимателей. Это осуществляется через введение императивных норм,

ограничивающих свободу договора и устанавливающих обязательные условия для договоров с потребителями.

В соответствии с первой статьей Гражданского кодекса Российской Федерации, нормы, регулирующие гражданское право, должны опираться на принцип равноправия всех участников взаимоотношений, подлежащих юридическому регулированию. Этот принцип, являющийся основополагающим, проникает в каждый аспект гражданского права. Возникает важный вопрос: как обеспечить равенство сторон в случае потребительских соглашений, которые считаются общедоступными, и где потребителю необходимо заключить договор?

Законодательство предоставляет потребителю свободу совершения сделки, при этом ограничивая данное право у другой стороны сделки.

Широко распространено мнение о том, что подход законодателя к защите «слабой» стороны гражданско-правового соглашения является проявлением принципа защиты. Юридическое равенство не сводится к формальному равноправию между участниками гражданских взаимоотношений. Несмотря на принцип равноправия участников гражданских отношений, реальная ситуация может быть далека от идеала. Неравенство в обществе, различия в доступе к ресурсам и возможностям, а также коррупция могут приводить к нарушению принципов равноправия. Нередко встречаются ситуации, когда субъекты обладают разными возможностями или привилегиями на основе своего статуса или влияния.

Принцип равноправия не исключает различий в правах и обязанностях участников гражданских отношений, определенных законодательством. Например, дети имеют свои права и обязанности отличные от прав и обязанностей взрослых. Такие различия базируются на защите более уязвимых групп общества и сохранении порядка.

Тем не менее, основной принцип равноправия участников гражданских отношений остается важным для обеспечения справедливости и равенства перед законом. Он способствует разрешению конфликтов, защите прав и

интересов всех участников общества, а также содействует развитию демократии и правового государства.

Таким образом, принцип равноправия участников гражданских отношений остается важным ориентиром для построения справедливого и равноправного общества, где каждый человек имеет равные возможности и права на защиту своих интересов.

Обеспечение единых мер гражданско-правовой ответственности за нарушения прав других участников: нарушение прав других участников гражданского оборота должно влечь за собой единые меры ответственности, независимо от статуса нарушителя.

Отказ от принципа равенства субъектов гражданских прав в сфере потребительских отношений обусловлен возникновением уникального принципа повышенной правовой защиты для потребителей. Этот факт заставляет переосмыслить роль диспозитивности в гражданско-правовой сфере, так как она должна учитывать необходимость специальной защиты слабой стороны в потребительских отношениях.

Диспозитивность в гражданском праве предполагает способность субъектов гражданских правоотношений самостоятельно определять свою правовую позицию и осуществлять свои субъективные права, при соблюдении норм данной области права. Высший Арбитражный Суд Российской Федерации определяет характер правовой нормы как диспозитивный или императивный, учитывая свободу договора и ее ограничения [27]. Согласно статье 421 Гражданского кодекса РФ, «условия договора определяются сторонами, за исключением случаев, когда содержание условия предписано обязательными правилами, действующими на момент заключения договора» [22]. В случае отсутствия соглашения между сторонами, условие договора определяется диспозитивной нормой.

«В случае возникновения споров, связанных с императивным или диспозитивным характером правовой нормы, регулирующей права и обязанности по договору» [6], суду следует провести тщательный анализ сути

законодательства, регулирующего данный вид договоров, с учетом следующих факторов:

Принцип легитимности и приоритета защиты законных интересов: суд должен определить, какие интересы являются наиболее значимыми в конкретном случае и требуют обязательного применения нормы права, независимо от воли сторон.

Принцип соразмерности и пропорциональности: применение нормы должно соответствовать целям законодательства и не должно вести к несоразмерным последствиям для сторон.

Принцип юридической логики и системного толкования: суд должен учитывать взаимосвязь между различными нормами права и их взаимодействие в конкретном контексте договорных отношений

Применение правовых норм должно осуществляться с учетом принципа равновесия интересов сторон. Судебные органы, как ключевые субъекты правоприменения, должны гарантировать, что реализация правовых норм не приводит к существенному нарушению баланса интересов участников правоотношений и не создает неравных условий для их реализации.

Особую значимость принцип равновесия интересов приобретает в контексте разрешения споров, где достижение справедливого и обоснованного решения напрямую зависит от способности суда сбалансировать интересы всех участвующих сторон.

Судебная практика, опираясь на этот принцип, стремится защитить законные интересы участников процесса, избегая недопустимых перекосов в их правовом положении.

Концепция баланса интересов в правовом регулировании предполагает учет законных потребностей и ожиданий всех сторон спора, а также обеспечение равновесия и урегулирования противоречий между ними. Важно находить оптимальное решение, учитывая различные точки зрения и стремясь к компромиссу. Также необходимо учитывать общественную пользу и общее благо при принятии правовых решений, чтобы интересы частных лиц

соответствовали целям общества. Баланс интересов способствует устойчивости правовой системы, обеспечивает гармоничные отношения между правом и обществом, и помогает предотвращать конфликты и споры. Важен для формирования справедливого и эффективного правового порядка.

Справедливое и пропорциональное распределение правовых последствий, минимизирующее негативные последствия для сторон и обеспечивающее максимально справедливое и равноправное разрешение спора.

Обеспечение правовой определенности и стабильности, позволяя сторонам прогнозировать последствия реализации правовых норм и создавать правовые отношения с учетом принципа равновесия интересов.

Принцип баланса интересов является неотъемлемой частью правового регулирования, обеспечивающим справедливое и обоснованное применение правовых норм в контексте разнообразных правоотношений.

Позиция Пленума Верховного Арбитражного Суда Российской Федерации поддерживает предложение о настройке принципов гражданского права в регулировании различных сфер общественных отношений [27].

В сфере правового регулирования отношений с потребителями, где взаимодействие сторон часто характеризуется неравным положением и разным уровнем информированности, принцип разумности приобретает особую значимость [8]. Он выступает не просто как желательное требование, но как нормативный элемент правоотношений, устанавливающий императивные требования к поведению всех участников.

Принцип разумности в юридической доктрине определяется как соответствие действий сторон установленным нормам морали, обычаям дела, принципам справедливости и добросовестности. Он предусматривает, что каждая сторона должна действовать с учетом интересов другой стороны и не допускать действий, которые могут причинить неудобства или ущерб.

Гражданское законодательство, исходя из признания принципа разумности как ключевого в правовом регулировании, устанавливает

дополнительные требования к поведению сторон, такие как честность и справедливость. Вместе эти принципы гарантируют юридическую определенность и стабильность договорных отношений, делая их прозрачными и предсказуемыми для всех участников [17].

Эти дополнительные требования к поведению сторон основываются на основных принципах честности и справедливости в гражданском праве. Честность подразумевает уважение к интересам другой стороны и недопустимость злоупотребления своими правами. Справедливость же предполагает равноправие сторон и баланс интересов в договорных отношениях.

Принципы разумности, честности и справедливости являются основой для соблюдения правовых норм и обеспечивают надежность исполнения договорных обязательств. Они способствуют защите интересов не только сторон договора, но и третьих лиц, которые могут быть затронуты в ходе исполнения сделки. Эти принципы также способствуют укреплению доверия между участниками рыночных отношений и содействуют развитию честной конкуренции.

В конечном итоге, установление дополнительных требований к поведению сторон на основе принципов разумности, честности и справедливости способствует формированию этических стандартов в бизнесе и обществе в целом. Такой подход является неотъемлемой частью правовой культуры и способствует устойчивому развитию экономики.

«Суды рассматривают принятие стороной договора не выгодных для нее условий как неразумное, а использование другой стороной таких условий в свою пользу как недобросовестное. Данная правоприменительная практика демонстрирует судебную интерпретацию принципа разумности и его влияние на квалификацию действий участников правоотношений» [20].

Согласно автору, «неразумность проявляется в неадекватном отношении субъекта к своим интересам, в то время как недобросовестность связана с желанием лишь обогатиться за счет других участников. Данное

утверждение демонстрирует философско-правовую концепцию неразумности и недобросовестности как отдельных категорий в рамках правоотношений» [23].

Принцип разумности требует соответствия опыта субъекта права в рамках гражданского оборота, который должен соответствовать среднему участнику подобных отношений. Данное положение отражает доказательную базу для определения разумности действий, основанную на общепринятых нормах и общественном представлении о разумном поведении.

В заключение, принцип разумности играет ключевую роль в механизме правового регулирования, обеспечивая гармонизацию интересов участников гражданского оборота и способствуя правовой стабильности в обществе.

Таким образом, по мнению Хохлова В.А. «необходимо провести детальное исследование ситуации и убедиться в разумности и добросовестности действий гражданина-вкладчика, исключив возможность злоупотребления правом. Данное требование обусловлено необходимостью соблюдения принципа правовой справедливости и предотвращения неправомерных действий, нарушающих баланс интересов в правоотношениях» [2].

Судебная практика также стремится учесть конкретные обстоятельства каждого случая, чтобы определить наличие или отсутствие намеренного, или неосторожного причинения вреда со стороны потребителя. Важно учитывать, что некоторые потребители могут быть в более уязвимом положении или иметь ограниченные знания или опыт в определенной сфере, что может повлиять на их способность принимать разумные решения в процессе заключения договоров.

При этом судебная практика старается найти баланс между защитой интересов потребителей и обеспечением справедливости для других сторон договора. В случаях, когда потребитель действует неосторожно или пренебрежительно, суд может принять во внимание обстоятельства, которые могли повлиять на его поведение, и уменьшить или увеличить степень его

ответственности в зависимости от обстоятельств дела.

Судебная практика в области защиты прав потребителей является динамичной и развивающейся, руководствуясь общими принципами справедливости и разумности. Важно, чтобы потребители были осведомлены о своих правах и обязанностях при заключении договоров, чтобы избежать конфликтных ситуаций и обеспечить соблюдение законодательства в сфере потребительских отношений. Это подтверждает концепцию разумного поведения в гражданском праве, которая основывается на объективных критериях и общественных нормах. Однако критерии разумности для предпринимателя также отличаются и являются более строгими, чем для обычного участника гражданского оборота [25].

Например, в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей», «продавец или исполнитель обязан предоставить товар или услугу, пригодные для использования в соответствии с конкретными целями, о которых был уведомлен потребитель» [32]. Данное положение является императивной нормой, устанавливающей правовые рамки поведения предпринимателя и защищающей права потребителя. Законодатель стимулирует разумное поведение продавца, устанавливая суровые штрафы за неисполнение требований потребителя, что способствует досудебному урегулированию споров и облегчает процесс для потребителя. Данная правовая конструкция направлена на эффективное правовое регулирование отношений между предпринимателем и потребителем, обеспечивая баланс интересов и правовую защиту потребителя.

В рамках современной правовой доктрины значительное внимание уделяется принципу добросовестности, особенно в контексте гражданско-правовых отношений с потребителями. Данный принцип, закрепленный в п.п. 3, 4 ст. 1 ГК РФ, является фундаментальным элементом правового регулирования, направленным на обеспечение справедливости и гармонии в общественных отношениях.

По своей сути, принцип добросовестности представляет собой

метаюридический концепт, основанный на универсальных моральных и правовых нормах. Его суть заключается в обязанности участников гражданских правоотношений действовать согласно принципам справедливости, честности и открытости, не пытающихся получить незаконное преимущество за счет другой стороны.

Исходя из правовой доктрины, принцип добросовестности является общегражданским, то есть применяется ко всем сферам гражданских правоотношений, включая отношения с потребителями. Его использование обеспечивает баланс интересов всех участников гражданско-правового оборота, стимулируя конструктивный подход к разрешению споров и обеспечивая справедливое рассмотрение дел.

В науке гражданского права ведется активная дискуссия о содержании принципа добросовестности, в частности, о критериях оценки действий стороны как добросовестных или недобросовестных. Важно отметить, что окончательное решение о признании действий стороны добросовестными или недобросовестными принимает суд, учитывая все обстоятельства дела.

Суд, оценивая действия сторон, учитывает ожидаемое поведение от участников гражданского оборота, стимулирует предоставление информации и, при необходимости, самостоятельно выносит решение о недобросовестности стороны.

Таким образом, принцип добросовестности является важнейшим элементом правового регулирования отношений с потребителями, обеспечивая справедливость и гармонию в гражданском обороте. Его эффективное применение требует глубокого понимания его сути, критериев оценки действий сторон и учета всех обстоятельств дела в конкретном спорном случае.

Директива ЕС 2005/29/ЕС от 11 мая 2005 года, направленная на «борьбу с недобросовестной коммерческой практикой, устанавливает четкие границы дозволенного поведения в отношениях между продавцом и потребителем» [6]. Ее ключевой принцип – создать здоровую и справедливую рыночную среду,

где потребитель имеет возможность сделать осознанный выбор, а не является объектом манипуляций.

Однако, как показывает практика, сама концепция «добросовестности» становится все более расплывчатой. С недавних пор на арену выходит явление «потребительского экстремизма», описывающее злоупотребление потребителями своими правами для личной выгоды, а не для защиты своих законных интересов. Такое поведение представляет собой манипуляцию законодательством в собственных интересах, нарушающую принципы добросовестности, заложенные в основу директивы.

Анализ законодательства и судебной практики свидетельствует о том, что законодатель изначально исходит из предположения о добросовестности потребителя и недобросовестности его контрагента. Суды все чаще сталкиваются с необходимостью оценивать поведение всех сторон в спорных ситуациях, применяя нормы гражданского законодательства, чтобы пресечь «потребительский экстремизм».

Важным аспектом является публичный характер потребительских договоров. Предприниматель не может отказать потребителю в заключении договора, не дискриминировать его и обязан устанавливать единую цену для всех. Это приводит к ситуации, где свобода договора для потребителя ограничена, а для его контрагента существенно уменьшена.

Таким образом, директива ЕС 2005/29/ЕС, хотя и устанавливает простые правила для добросовестной торговли, сталкивается с вызовом в виде «потребительского экстремизма». В будущем необходимо пересмотреть подход к определению «добросовестности», чтобы обеспечить справедливый баланс интересов как потребителей, так и предпринимателей.

Европейское право имеет четкость в ограничении свободы договора. Это особенно заметно в сфере потребительского права, которая, по словам А.М. Ширвиндта, является «едва ли не основной областью, где европейский законодатель систематически ограничивает свободу сторон» [19].

Ярким примером этого является Директива 2011/83 ЕС,

устанавливающая «право потребителя в течение 14 дней односторонне расторгнуть дистанционный договор или договор, заключенный вне служебных помещений продавца, без объяснения причин. Такое право распространяется на так называемые «сделки на пороге дома». Срок для расторжения договора, согласно ст. 9 Директивы, начинается с момента, когда потребитель получает товар» [5].

Закон «О защите прав потребителей» лишь обязывает предпринимателя, работающего вне торговых помещений, предоставлять потребителю полную и достоверную информацию о товаре и условиях договора.

Таким образом, заключение договоров с потребителями в обеих правовых системах находится под контролем законодательства. Однако в Европе наблюдается более активная защита прав потребителя, направленная на создание равновесия между сторонами договора.

При исследовании принципов правового регулирования отношений с потребителем становится ясно, что важнейшим является принцип справедливости. Этот принцип предполагает баланс интересов сторон договора. Согласно постановлению пленума Высшего Арбитражного суда РФ от 14.03.2014 г., суды должны учитывать при оценке спорных условий договора все обстоятельства.

По мнению О.А. Ратушняк «справедливое регулирование отношений с потребителями – это не только защита их прав, но и создание условий для честной конкуренции на рынке товаров и услуг» [26].

Взаимодействие между продавцом и потребителем характеризуется неравным положением сторон. Законодательство стремится создать баланс, защищая интересы потребителя.

Продавец, в силу своей компетенции и стремления к прибыли, обладает значительным преимуществом. Потребитель, как правило, не обладает специализированными знаниями о товарах/услугах и нередко вынужден полагаться на информацию, предоставляемую продавцом. Так, законодательство о потребительских договорах фокусируется на защите

потребителя, признавая его уязвимость в данных отношениях.

Законы должны учитывать интересы и потребности обычных людей, а не только бизнес-структур, и гарантировать равноправное положение всех сторон в торговых отношениях.

Для достижения этой цели, законодатели применяют различные методы регулирования, такие как установление минимальных стандартов качества товаров и услуг, предоставление права на возврат и обмен товаров, а также установление штрафов и наказаний для нарушителей прав потребителей. Кроме того, органы власти активно работают над просвещением и защитой прав потребителей, проводя различные образовательные программы и кампании, направленные на повышение осведомленности и самосознания потребителей.

Нередко законы и нормы нуждаются в корректировке и обновлении, чтобы быть адаптированными к изменяющимся условиям жизни и развития общества.

В итоге, целью правового регулирования в сфере потребительских договоров является обеспечение предпочтительной защиты прав потребителя, гарантирующей справедливые отношения между продавцом и покупателем.

1.2 Понятие и признаки гражданско-правового договора с участием потребителей

Классическое определение потребительского договора как соглашения между гражданином-потребителем и «хозяйствующим субъектом», направленного на удовлетворение потребностей первого и получение прибыли вторым, оказывается недостаточным.

Оно не учитывает асимметрию положения сторон и сложность правового регулирования, требующего более глубокого анализа.

Во-первых, термин «хозяйствующий субъект» слишком абстрактен, не давая четкого представления о сущности противоположной стороны. Более

точным является «предприниматель», отражающий субъекта с определенными коммерческими целями и правами.

Во-вторых, потребительский договор не ограничивается простым соглашением волеизъявлений. Он регулирует сложные правоотношения, включающие защиту прав слабой стороны - потребителя, часто не обладающего специализированными знаниями и опытом в области покупаемых товаров или услуг.

М.А. Астахова предлагает уточненное определение: «потребительский договор - соглашение между потребителем и предпринимателем, заключаемое для приобретения товаров или услуг для личных нужд, характеризующееся особенностями в процессах заключения и исполнения».

В потребительских отношениях принцип равенства субъектов гражданских прав уступает место принципу повышенной правовой защиты потребителей. Эта концепция вносит существенные коррективы в понимание диспозитивности в гражданско-правовой сфере.

Указанное определение не полностью отражает специфику потребительских договоров. Их особенность заключается не только в особом порядке заключения и исполнения, но и в применении специального правового режима, направленного на защиту прав потребителей и предотвращение недобросовестных действий предпринимателей.

Понимание сути и правовой природы потребительского договора является ключом к эффективному регулированию отношений между гражданами и бизнесом. Ключевая особенность потребительских договоров заключается в неравенстве сторон: потребитель, как правило, не обладает специализированными знаниями и опытом в области приобретаемых товаров или услуг, в то время как предприниматель обладает значительными коммерческими знаниями и опытом.

Субъектами потребительских правоотношений являются не только потребители как участники договора, но и лица, приобретающие имущество потребителей (например, наследники).

Что же объединяет всех этих субъектов в категорию «потребитель»?

Некоторые ученые считают, что «объединяющим интересом является желание получить удовлетворение от использования товаров и услуг» [15]. Ключевым признаком потребителя является не просто приобретение товаров или услуг, а наличие у них потребности в благах. Это означает, что потребитель является не пассивным получателем, а активным участником рыночных отношений, стремящимся удовлетворить свои потребности через приобретение товаров или услуг.

Потребность в благах является мотивацией для заключения договоров или использования приобретенных благ, что делает потребителя активным участником правоотношений с продавцами (изготовителями, исполнителями).

Можно сделать вывод о том, что потребительские отношения основаны на взаимодействии между двумя сторонами с разными интересами и ролями: потребителем, который удовлетворяет свои потребности, и предпринимателем, который предлагает товары или услуги для получения прибыли. Они характеризуются широким кругом участников, которые могут выступать в качестве контрагента потребителя.

В рамках потребительских договоров контрагентом потребителя может выступать как коммерческая, так и некоммерческая организация, при условии, что она осуществляет разрешенную предпринимательскую или другую приносящую доход деятельность [40].

Продавец, осуществляющий предпринимательскую или другую приносящую доход деятельность, не может отдавать предпочтение одному потребителю перед другим, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. Цена товаров, работ или услуг должна быть одинаковой для всех потребителей соответствующей категории.

Принцип равенства в потребительских отношениях означает, что продавец не вправе устанавливать разные условия для разных потребителей, основываясь на их личных характеристиках или предпочтениях. Такое поведение рассматривается как дискриминация и нарушение основного

принципа равенства.

Также действует принцип добросовестности, который обязывает продавца заключить договор с потребителем, если у него есть возможность предоставить товары, услуги или выполнить работы.

Отказ от заключения сделки с клиентом должен быть обоснован и основан на объективных обстоятельствах, таких как невозможность выполнения обязательств в срок или невозможность предоставления необходимых услуг или продуктов. В случае, если такой отказ возможен, продавец должен этот момент обсудить с клиентом и найти варианты решения проблемы.

Иногда отказ от заключения сделки может быть вызван внезапными обстоятельствами, такими как изменения в законодательстве или экономической ситуации, которые могут повлиять на возможность продавца выполнить обязательства перед клиентом. В таких случаях важно оперативно информировать клиента о причинах отказа и предложить альтернативные решения, если это возможно.

Отношения с клиентами играют важную роль в любом бизнесе, поэтому отказ от заключения сделки должен быть последним вариантом. Хорошая коммуникация и поиск компромиссов могут помочь избежать конфликтов и сохранить доверие клиентов. В конечном итоге, важно помнить, что приоритетом должно быть удовлетворение потребностей клиентов и поддержание долгосрочных отношений, даже в случае отказа от заключения сделки.

Бремя доказывания отсутствия возможности предоставить товары, услуги или выполнить работы лежит на продавце. Он должен представить доказательства невозможности выполнения обязательств, например, отсутствие необходимых ресурсов или невозможность производства товара в требуемом объеме.

Данный принцип гарантирует равные условия для потребителя и продавца и предотвращает произвольные отказы от заключения договоров,

что может ограничивать доступ потребителя к необходимым товарам и услугам.

В случае необоснованного уклонения от заключения публичного договора потребитель вправе обратиться в суд с требованием о принуждении к заключению договора. При этом договор считается заключенным на условиях, определенных решением суда, с момента вступления решения в законную силу.

Чаще всего потребительские соглашения заключаются на основе условий, утвержденных продавцом (исполнителем) и представленных в качестве дополнения к общим условиям. Данное положение означает, что потребитель лишается возможности вносить изменения в условия договора и вынужден соглашаться с ними в предложенной форме.

Этот подход к заключению договоров имеет свои преимущества и недостатки. С одной стороны, стандартные условия, предложенные продавцом, обычно содержат все необходимые сведения о правах и обязанностях сторон, что делает процесс заключения договора быстрым и эффективным. Однако, с другой стороны, потребитель в данном случае менее защищен, так как ему могут быть навязаны не всегда выгодные и выгодные условия.

Кроме того, у потребителя часто отсутствует возможность ознакомиться с полным текстом стандартных условий договора до момента его заключения, что также является недостатком данной практики. Это может привести к тому, что потребитель окажется в ситуации, когда он уже совершил покупку и только тогда обнаруживает невыгодные для себя условия договора.

В связи с этим, важно, чтобы потребители были внимательны при заключении договоров по присоединению и старались ознакомиться с условиями договора до его заключения. При возникновении спорной ситуации потребителю может быть полезно обратиться за помощью к юристу или специалисту в области защиты прав потребителей. Только так можно быть уверенным в том, что условия договора соответствуют закону и справедливы

для всех сторон.

Такая практика может создавать неравные условия для потребителя, поскольку он лишен возможности отстаивать свои интересы и влиять на формулировку условий договора.

Законодательство пытается сгладить эту асимметрию путем установления ограничений на использование формы присоединения к договору, как, например, в Законе «О защите конкуренции» [43] и Законе «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» [44].

Присоединение к стандартным условиям договора, разработанным продавцом, ограничивает свободу потребителя как стороны договора, уменьшая его возможность влиять на его условия. Это особенно актуально для потребительских договоров, которые по своей сути являются возмездными, то есть предусматривают взаимные обязательства и финансовые отношения между сторонами.

Состав участников потребительских соглашений также отражает указанное неравенство. Продавец (исполнитель) в таких соглашениях выступает в качестве предпринимателя, занимающегося коммерческой деятельностью, мотивированным получением дохода, в то время как потребитель приобретает товары или услуги с целью удовлетворения своих потребностей.

Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», Закон РФ «О защите прав потребителей» применяется к товарам, работам, услугам, предоставляемым потребителям на возмездной основе.

Пункт 5 данного постановления подчеркивает, что «законодательство о защите прав потребителей распространяется даже на приобретение товаров (работ, услуг) по возмездному договору, даже в случае, когда цена не указана» [14].

Статья 423 Гражданского кодекса РФ определяет «возмездный договор как договор, где одна сторона обязуется получить плату или иное вознаграждение за выполнение своих обязательств». Таким образом, возмездный потребительский договор предполагает предоставление потребителем имущественного вознаграждения в обмен на товары, работы, услуги, предоставляемые продавцом (исполнителем).

В публичных потребительских договорах цена товаров, работ или услуг должна быть одинаковой для потребителей одной категории. Законодательство запрещает ценовую дискриминацию. Однако потребительские договоры зачастую заключаются в форме договора присоединения, в котором потребители лишены возможности влиять на цену товара (работы, услуги). Федеральный закон РФ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ» устанавливает «ограничения для хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговлю продовольственными товарами через торговые сети, чтобы предотвратить установление монопольно высоких или низких цен на такие товары» [44].

Государственное регулирование стоимости товаров, работ и услуг в сфере торговли продовольствием свидетельствует о стремлении предотвратить монополистические практики в ценообразовании и обеспечить справедливую цену для потребителя.

При детальном изучении взаимоотношений между потребителями становится явным присутствие определенного объекта потребительских соглашений - товары для потребления. Они представляют собой объекты, предназначенные для индивидуального или домашнего использования, в отличие от производственных ресурсов, которые используются для создания других продуктов.

На рынке ассортимента и предоставляемых услуг существуют две основные категории потребительских продуктов, которые можно выделить:

- группа товаров долгосрочного использования, таких как бытовая техника и автомобили, имеют свойство долговременного использования

и выполняют функцию потребления в долгосрочной перспективе, а также создают возможности для инвестиций;

- помимо этого, имеется категория товаров краткосрочного использования, таких как продукты питания и напитки. Они приобретаются для мгновенного потребления, без необходимости длительного времени хранения.

Также к потребительским товарам относятся личные услуги, такие как услуги парикмахеров, врачей и др., которые предоставляются для удовлетворения личных потребностей и не подлежат последующему использованию в производстве или перепродаже.

Потребительские контракты играют важную роль в защите прав потребителей и установлении обязательств как для потребителей, так и для поставщиков. Они определяют условия покупки товаров или услуг, включая цены, сроки поставки, гарантии, правила возврата товара и многое другое.

Поставщики обязаны предоставить потребителям полную и достоверную информацию о товаре или услуге, чтобы они могли принять обоснованное решение о покупке. Также контракты могут содержать условия о безопасности товаров, обязательные для соблюдения производителями.

В случае возникновения споров между потребителем и поставщиком, они могут служить основанием для разрешения конфликта, поскольку являются доказательством соглашения между сторонами и определяют ответственность каждой из них перед другой. Поэтому важно внимательно изучать и четко соблюдать условия контракта, чтобы избежать недоразумений и конфликтов в будущем.

В пунктах 3 и 4 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» указывается, что законодательство о защите прав потребителей распространяется на товары (работы, услуги), предназначенные исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и прочих нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Таким

образом, товары (работы, услуги), передаваемые по потребительскому договору, предназначены для целей личного или подобного использования и не могут быть использованы для предпринимательской деятельности.

Для успешной реализации проектов и достижения поставленных целей необходимо уметь адаптировать потребности и желания клиентов к предлагаемым товарам или услугам. Это требует не только понимания специфики бизнеса и рынка, но и умения анализировать и предсказывать изменения в потребительских предпочтениях. Кроме того, современные потребители все более взаимосвязаны между собой, что требует более глубокого понимания их потребностей и ожиданий.

Разнообразие потребностей может быть вызвано не только индивидуальными предпочтениями, но и общественными тенденциями и культурными особенностями. Поэтому, для успешного удовлетворения потребностей клиентов, необходимо иметь широкий кругозор и глубокое понимание различных аспектов потребительского поведения. Только так можно создать продукт или услугу, которые будут действительно эффективными и востребованными на рынке.

Конкуренция становится все более жесткой, важно не только предлагать качественный продукт, но и находить новые способы привлечения и удержания клиентов. Поэтому понимание разнообразия потребностей и используемых товаров становится ключевым фактором успеха для любого бизнеса или профессионала, а умение адаптироваться к изменяющимся потребностям и обеспечивать соответствие предлагаемого продукта или услуги текущим требованиям рынка и клиентов, позволит добиться успеха и процветания в любой сфере деятельности.

В.И. Образцов предлагает «внести изменения в закон РФ «О защите прав потребителей», заменяя в тексте фразу «не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» на «не связанных с осуществлением предпринимательской или профессиональной и другой социально значимой деятельности» [16].

Позиция автора о том, что «товары, передаваемые по потребительскому договору, не должны использоваться в предпринимательской деятельности, но могут быть использованы потребителями в профессиональной и другой социально значимой деятельности, вызывает споры» [16].

В.А. Гуревич предполагает, что «требования закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении назначения передаваемых потребителю товаров (работ, услуг) должны трактоваться дословно - товары не могут использоваться в коммерческих целях, но могут быть использованы потребителями в рамках профессиональной и других общественно значимых целях» [5].

Отмечается, что установление формы потребительского договора и нарушение этой формы имеют особое значение. М.А. Астахова подчеркивает «нестандартность потребительского договора в плане его формы, поскольку форма потребительского договора регулируется не только законом, но и подзаконными актами, которые допускают различные варианты как письменного, так и устного заключения договора» [24].

Согласно статье 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» - «в отношениях с потребителями контрагенты несут преддоговорную ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей по предоставлению информации о товаре, работе или услуге потребителю» [32].

Назначенная за нарушение прав потребителя неустойка является штрафной и не подлежит зачету в соответствии со статьей 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в отличие от общего правила о зачетном характере неустойки (согласно статье 394 Гражданского кодекса РФ). «Оплата неустойки и возмещение убытков не освобождают продавца (исполнителя) от обязательств перед потребителем, в то время как обычно возмещение убытков и уплата неустойки освобождают должника от исполнения обязательства (согласно статье 396 Гражданского кодекса РФ)» [28].

Согласно законодательству Российской Федерации, «потребитель имеет право требовать компенсацию морального ущерба в случае нарушения его

прав, независимо от размера возмещения ущерба. Потребитель также имеет возможность односторонне отказаться от договора как в случае нарушения продавцом (исполнителем), так и в других случаях» [2].

Потребительские договоры направлены на удовлетворение жизненно важных потребностей граждан и имеют особое законодательное регулирование. «Государство стремится обеспечить защиту прав потребителей путем регулирования ценообразования и обеспечения высокого уровня защиты» [9].

Важно отметить, что потребительские договоры не должны противопоставляться предпринимательским, их цель заключается в обеспечении прав потребителя и их специальном юридическом регулировании.

Современная правовая реальность диктует необходимость переосмысления традиционного подхода к классификации договоров, в частности, к разделению на потребительские и предпринимательские.

По мнению А.Е.Кирпичева, «потребительский договор следует рассматривать как частный случай обязательства, связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, но не как самостоятельный вид договора».

Современное общество характеризуется динамичным развитием предпринимательской деятельности в различных формах. Это оказывает существенное влияние на эволюцию договорных отношений, как основной правовой конструкции, регулирующей взаимодействие сторон. Растущий общественный интерес к определенным товарам, работам и услугам приводит к увеличению государственного регулирования договорных отношений, вводящего обязательные условия и стандарты при их заключении.

В условиях повышенного государственного регулирования традиционная концепция свободы договора претерпевает существенные изменения. Предприниматели обречены на соблюдение законодательно установленных обязательных условий и в некоторых случаях обязаны

заключить договор независимо от собственного желания.

В этом контексте традиционное разграничение гражданско-правовых договоров на потребительские и предпринимательские, их противопоставление друг другу теряет свою актуальность. Данная дихотомия не отражает реальную картину современных договорных отношений, где ключевым фактором становится уровень государственного регулирования, определяемый спецификой предмета договора и интересами потребителя.

Статья 426 Гражданского кодекса РФ ярко демонстрирует эту тенденцию. Она «закрепляет обязанность предпринимателя заключить договор розничной купли-продажи с потребителем в связи с осуществлением им предпринимательской деятельности». Это означает, что потребитель, имея статус потребителя и заключая потребительский договор, имеет право требовать его заключения.

Таким образом, современные договорные отношения с участием предпринимателей не являются «свободными» в классическом понимании. Государственное регулирование в них играет ключевую роль, определяя обязательные условия, защищая интересы потребителей и создавая сбалансированную систему прав и обязанностей участников договорных отношений.

Несмотря на общую цель потребительских договоров – удовлетворение потребностей граждан – правовое регулирование в этой сфере не всегда обеспечивает эффективную защиту прав потребителей.

Отсутствие функциональной связи между различными типами потребительских договоров затрудняет их квалификацию как единой системы. Такая разобщенность позволяет изменять нормы по конкретному договору без учета его взаимосвязи с другими потребительскими договорами.

В результате, правовое регулирование потребительских договоров рискует стать фрагментарным и несогласованным, что может привести к неравенству в защите прав потребителей при заключении разных типов договоров.

2 Правовое регулирование отношений по заключению, изменению и расторжению договоров с участием потребителей

2.1 Правовое регулирование отношений по заключению договоров с участием потребителей

Правовое регулирование отношений направлено на создание справедливой и равноправной среды взаимодействия между потребителями и предпринимателями.

Договоры с участием потребителей претерпели эволюцию, трансформировавшись из частных соглашений в публичные договоры, основанные на принципе публичного предложения.

Продавец, осуществляя публичное предложение, берет на себя обязательство указать все существенные условия договора, чтобы любой потребитель, ознакомившись с ними, мог принять информированное решение о заключении сделки.

Данный принцип нашел отражение в законодательных нормах, таких как п. 2 ст. 492, п. 3 ст. 626, п. 2 ст. 730 Гражданского кодекса РФ. Согласно п. 2 ст. 437 ГК РФ, публичное предложение означает готовность лица заключить договор на указанных условиях с любым, кто примет данное предложение.

Нормативно-правовая база, регулирующая данную сферу, была расширена и дополнена, четко определив понятие «публичного предложения товаров» в ст. 494 ГК РФ.

Публичным предложением, согласно законодательству, «считается не только объявление о продаже товара с указанием цены и других условий договора, но и демонстрация товара в магазине, предоставление образцов или информационных материалов (описания, фотографии и т.д.) в местах продажи или на интернет-платформах. Даже в случае отсутствия указанной цены и других условий договора, такая демонстрация рассматривается как публичное предложение, если продавец не уведомил явно, что товар не предназначен для

продажи» [33].

Законодательство устанавливает четкие правила для публичных предложений товаров и услуг, обеспечивая равные условия для всех участников гражданского оборота и гарантируя защиту прав потребителей.

Публичное предложение стало неотъемлемым элементом современной договорной практики, обеспечивая прозрачность и равные условия для всех участников гражданского оборота.

В мире товаров и услуг публичное предложение - это своего рода приглашение к сотрудничеству. Продавец, предлагая товар или услугу, фактически бросает вызов потребителю: «Хочу заключить с вами договор!» Но заключение договора - это не автоматический процесс. Оно зависит исключительно от волеизъявления потребителя.

Потребитель отвечает на это предложение акцептом - согласием на заключение договора. Акцепт, чтобы быть действительным, должен полностью соответствовать условиям публичного предложения.

Он должен быть безоговорочным, словно ответ: «Да, я согласен!». И как только акцепт получен, договор считается заключенным - это один из фундаментальных принципов свободы договора.

Акцепт может быть выражен разными способами: устно, письменно, а иногда и просто действиями. Купили товар? Оплатили услугу? Это тоже акцепт!

Законодательство, учитывая, что потребители не всегда обладают глубокими юридическими знаниями, встает на их защиту. Продавцы обязаны предоставлять полную и достоверную информацию о товаре или услуге.

Например, покупатель имеет право осмотреть товар перед покупкой, проверить его свойства или увидеть, как он работает. Это дает возможность убедиться, что товар соответствует заявленным характеристикам.

В сфере проката, арендодатель обязан проверить исправность предмета проката в присутствии потребителя и ознакомить его с правилами эксплуатации и условиями аренды.

В сфере бытового подряда, подрядчик должен предоставить потребителю полную информацию о характере и видах выполняемых работ, их особенностях, цене, форме оплаты и других сведениях, имеющих значение для потребителя и способных повлиять на его решение о заключении договора.

Данное правило о предоставлении информации закреплено во многих законодательных актах, включая Закон РФ «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве» [45] и другие.

Закон определяет не только что должно быть предоставлено, но и как это должно происходить. Множество правовых актов, включая Постановления Правительства РФ о правилах продажи товаров, оказания услуг общественного питания и бытового обслуживания, устанавливают четкие правила информационного взаимодействия [30].

Важно отметить, что правовое регулирование распространяется не только на заключение договора, но и на стадию переговоров.

Статья 434.1 ГК РФ «Переговоры о заключении договора» устанавливает общие правила для обеих сторон:

Нельзя неожиданно прекращать переговоры, если другая сторона не могла разумно этого ожидать. Это гарантирует потребителю возможность получить необходимую информацию и принять решение о дальнейших действиях.

Потребитель вправе прекратить переговоры без каких-либо последствий для себя, если утратит интерес к предмету договора. Он не обязан объяснять свои мотивы и не несет никакой ответственности за прекращение переговоров [46].

Таким образом, законодательство предоставляет потребителю свободу выбора и защищает его от недобросовестных действий продавца на всех этапах взаимодействия.

Законодательство ставит перед собой важную задачу: обеспечить справедливость и защитить права потребителя на каждом этапе

взаимодействия с продавцом [34].

Принцип равенства в публичных договорах - основа справедливого отношения к потребителю. Это означает, что продавец не может отдавать предпочтение одному потребителю перед другим при заключении договора. Цена товаров, работ или услуг должна быть одинаковой для всех потребителей определенной категории.

Но что происходит в реальной жизни?

Законодательство и судебная практика учитывают различные способы заключения договоров и предоставляют потребителю возможность доказать факт заключения договора и его условия в случае отсутствия стандартных документов [5].

Например, договор розничной купли-продажи, как правило, считается заключенным с момента выдачи чека. Но что делать, если чек потерялся?

Судебная практика, стремясь обеспечить более эффективную защиту прав потребителей, значительно расширила круг доказательств, которые могут быть представлены в суд для подтверждения нарушения прав потребителя. Факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета, подтверждением о переводе электронных денежных средств и другими документами, подтверждающими оплату.

Свидетельские показания также могут быть приняты в качестве доказательства.

Договор бытового подряда не имеет специфических требований к форме. Согласно ст. 161 ГК РФ, он должен заключаться в простой письменной форме.

Заключить договор - значит достичь соглашения по всем существенным условиям. Но что считается существенным? Законодательство пытается дать ответ, но не всегда успешно.

Статья 432 Гражданского кодекса Российской Федерации устанавливает три основных критерия существенных условий договора, от которых зависит его действительность и правовая сила:

Предмет договора: Сердцевина любого договора, определяющая его цель и содержание. Это может быть товар, работа, услуга или иное объект гражданских прав.

Условия, указанные в законе: Законодательство может устанавливать конкретные условия, обязательные для определенного вида договора.

Условия, о которых заявила сторона: Если сторона считает определенное условие существенным, она обязана уведомить об этом другую сторону. Это дает возможность второй стороне принять решение о заключении договора с учетом этого условия.

Несмотря на принципы, закрепленные в Гражданском кодексе, практика показывает, что в законодательстве могут быть противоречия в определении существенных условий различных потребительских договоров. Это может приводить к неопределенности и спорам между сторонами [36].

Для предотвращения споров и обеспечения ясности в правоотношениях между сторонами необходимо уточнение законодательной базы в части определения существенных условий для различных видов договоров.

По мнению Д.С. Илюшникова, «необходима унификация и уточнение правового регулирования существенных условий потребительских договоров. Это обеспечит ясность и последовательность применения права, и укрепит защиту прав потребителя при заключении договоров» [10].

В отношениях с участием потребителей необходимо применить другой подход к установлению существенных условий. В контексте договорных отношений потребитель зачастую оказывается в неравноправном положении, не обладая достаточными юридическими знаниями, экономической грамотностью или технической компетенцией. Это создает риск неправомерного использования его незнания и неспособности защитить свои интересы со стороны профессиональных участников рынка.

Учитывая эту асимметрию в отношениях, правовое регулирование договоров с участием потребителей должно быть более строгим и детализированным. Особенно важным является установление четкого перечня

существенных условий, которые не могут быть изменены сторонами по взаимному согласию. Такой подход предотвращает навязывание потребителю невыгодных условий и обеспечивает его защиту от недобросовестных практик.

Особое внимание следует уделить договорам о реализации туристского продукта, где каждое условие может иметь решающее значение для потребителя и влиять на его решение о заключении договора [42]. Например, условия отмены тура, ответственность турагентства за несоблюдение условий договора, страховка и т.д.

Договоры с участием потребителей регулируют отношения, связанные с удовлетворением основных потребностей человека, без которых невозможна нормальная жизнь. Это отличается от договоров в сфере бизнеса, где стороны равны в своих правах и обязанностях. В договорах с потребителями существуют специальные условия, которые не применимы к другим видам договоров, например, право потребителя на возврат товара в течение определенного срока, гарантийные обязательства продавца и т.д.

Таким образом, правовое регулирование договоров с участием потребителей должно быть ориентировано на защиту слабой стороны и обеспечение справедливого и равного доступа к товарам и услугам.

Основная задача законодательства, регулирующего договорные отношения, – обеспечить баланс интересов сторон. В первую очередь, это касается защиты прав потребителя, который часто оказывается в неравном положении по отношению к продавцу или поставщику услуг.

С другой стороны, закрепление существенных условий не означает ограничение свободы договора в целом. Стороны вправе договориться о других условиях договора, не указанных в законе, если это не противоречит его существенным условиям [47].

Таким образом, законодательное определение существенных условий не ограничивает свободу договора, а скорее служит гарантом справедливости и баланса интересов сторон. Это важный элемент защиты прав потребителя и

создания прозрачных и безопасных условий для заключения договоров.

Современные договорные отношения часто характеризуются неравным положением сторон. Потребитель, как правило, является слабой стороной в переговорном процессе, не имея достаточных знаний и опыта в правовых вопросах. Это увеличивает риск неправомерных условий договора и потенциально может привести к нарушению прав потребителя.

В этом контексте правовое регулирование договоров с участием потребителей приобретает особую важность. Законодательство устанавливает специальный правовой статус потребителя, защищая его интересы и обеспечивая баланс прав и обязанностей сторон.

Ключевым принципом такого регулирования является императивный характер норм, то есть обязательность их соблюдения для всех участников договорных отношений. Законодатель строго определяет права и обязанности сторон в данных соглашениях, чтобы предотвратить возможность ущерба для потребителя из-за его собственных решений.

Целью такого подхода является:

Предотвращение недобросовестных практик: Законодательство запрещает предпринимателям вводить потребителя в заблуждение, навязывать невыгодные условия или скрывать важную информацию.

Обеспечение информированности: Потребитель должен получить полную и достоверную информацию о товаре, работе или услуге перед заключением договора, чтобы сделать осознанный выбор.

Создание равных условий: Законодательство устанавливает минимальные стандарты качества товаров и услуг, что предотвращает появление на рынке некачественной продукции.

Гарантия защиты прав: Потребитель имеет право на возмещение ущерба, расторжение договора, возврат денег и другие меры защиты в случае нарушения его прав.

Потребитель, часто лишенный профессиональных знаний и юридической грамотности, может быть вынужден присоединиться к условиям

договора, разработанным продавцом, арендодателем или подрядчиком. «В таком случае договор с участием потребителя становится не только публичным, но и договором присоединения» (ст. 428 ГК РФ).

«Потребитель имеет право требовать расторжения или изменения заключенного договора, если он, хотя и не противоречит закону, но лишает потребителя прав, обычно предоставляемых по договорам этого вида, исключает или ограничивает ответственность продавца за нарушение обязательств, или содержит другие явно обременительные для потребителя условия» [2].

Закон является защитником интересов потребителей в ситуации, когда они оказываются в неравном положении с профессионалами рынка. Эта неравенство может происходить из-за недостатка знаний, опыта или ресурсов у потребителей для адекватной оценки условий договора.

В таких случаях закон дает потребителям возможность пересмотреть условия контракта. Суды имеют право признавать недействительными не только условия, прямо противоречащие закону, но и такие, которые ограничивают права потребителей, даже если они не нарушают закон в прямом смысле.

Главный принцип заключается в том, что, если условие контракта лишает потребителя гарантированных законом прав, суд может признать его недействительным, даже если оно не противоречит закону напрямую.

Например, если контракт обязывает потребителя доказывать недостатки товара или услуги, в то время как закон возлагает эту обязанность на продавца, суд может признать такое условие недействительным, поскольку оно ограничивает права потребителя [48].

Этот механизм защиты позволяет обеспечить справедливое и равное участие потребителя в сделках, предотвращая возможные злоупотребления со стороны профессионалов рынка.

Таким образом, законодательство и судебная практика защищают права потребителей в договорах присоединения и при неравных переговорных

возможностях, обеспечивая справедливые и необременительные условия для потребителей.

«Наличие обоих сроков – начального и конечного – будет стимулировать подрядчика к поэтапному выполнению работы, в то время как отсутствие начального срока может привести к выполнению работы в авральном режиме, что может отрицательно повлиять на качество результата» [26].

«Потребительские договоры по своей сути являются возмездными, то есть предполагают оплату за товар или услугу по установленной цене, согласованной сторонами. Однако в некоторых случаях потребитель лишен возможности участвовать в определении цены товара или услуги. Цена может быть заранее установлена продавцом (подрядчиком, исполнителем), что исключает возможность ее согласования сторонами» [20]. Такая ситуация характерна для договоров розничной купли-продажи, пассажирских перевозок и других видов договоров, где цена определяется не по взаимному соглашению, а устанавливается продавцом (исполнителем) в одностороннем порядке.

Рыночные отношения характеризуются динамичным развитием, которое ставит перед законодательством новые вызовы. Традиционные правовые нормы не всегда успевают адаптироваться к изменяющимся условиям и требуют уточнения и дополнения.

Отсутствие четкого правового регулирования ситуаций, когда после передачи товара или оказания услуги обнаруживаются скрытые дефекты, представляющие потенциальную опасность для потребителя или третьих лиц, является актуальной проблемой. Несмотря на отсутствие прямых норм, практика отзыва продукции (например, автомобилей) для устранения недостатков уже существует и требует законодательного оформления.

Важнейшим аспектом защиты прав потребителей в условиях стремительного развития цифровых технологий и электронной торговли является законодательное закрепление обязанности контрагентов

информировать покупателей о наличии скрытых дефектов в товарах.

В настоящее время отсутствует четкое правовое регулирование, которое бы обязывало продавцов предоставлять потребителям информацию о скрытых дефектах. Это создает неравные условия для потребителей, которые могут столкнуться с некачественным товаром, не подозревая об этом заранее.

Дискуссионным остается вопрос о том, является ли электронный договор отдельным видом договора или просто методом его заключения.

В связи с быстрым развитием электронной (дистанционной) торговли, законодатель ввел понятия «электронная сделка» и «электронный договор» в Модельном законе об электронной торговле. Согласно Указу Президента РФ о национальных целях и стратегических задачах развития России, «Правительство должно создать систему правового регулирования цифровой экономики, основанную на гибком подходе к каждой сфере, и внедрить цифровые технологии в гражданский оборот».

Необходимо развивать правовое регулирование сферы электронной торговли и обеспечивать защиту прав потребителей при заключении электронных договоров. Кроме того, нужно устранить пробелы в законодательстве в отношении скрытых дефектов товаров и услуг, чтобы обеспечить безопасность потребителей.

Для того чтобы соответствовать требованиям электронной коммерции, необходимо внести изменения в законодательство и установить четкие правила заключения электронных договоров с потребителями.

В 2019 году Европейский Союз взял курс на цифровую трансформацию своей правовой системы, приняв новые директивы о купле-продаже товаров и поставке цифрового контента. Директива 2019/770 «О цифровом контенте и услугах» и директива 2019/771 «О купле-продаже товаров» стали ключевыми шагами по адаптации европейского частного права к реалиям цифровой экономики и развитию договорного права ЕС.

Европейский Союз активно работает над созданием единого цифрового рынка, где потребители могут уверенно совершать покупки и пользоваться

цифровыми услугами.

Директивы устанавливают четкие принципы соответствия товаров, цифрового контента и услуг, определяя критерии качества и правовую защиту в случае их нарушения.

Директива 2020/1828 «О представительских действиях в защиту коллективных интересов потребителей» направлена на создание единой системы защиты прав потребителей на уровне ЕС. Она предусматривает создание механизма для представительских действий, который позволит запретить недобросовестные практики и получить компенсацию за ущерб, нанесенный потребителям на едином цифровом рынке.

Данные инициативы свидетельствуют о стремлении ЕС обеспечить равные условия для всех потребителей в цифровом мире и защитить их от недобросовестных действий продавцов.

Таким образом, Европейский Союз продолжает модернизировать свое законодательство, стремясь адаптировать его к динамично развивающейся цифровой экономике, обеспечивая защиту прав потребителей и гармонизацию договорного права в рамках цифрового рынка.

Полученные данные свидетельствуют о наличии в Российской Федерации механизма судебного контроля за исполнением правил заключения договоров с участием потребителей. Ключевым аспектом является определение значимых условий данных договоров, прежде всего, их объекта: товара, работы и услуг.

Развитие электронной коммерции привело к появлению новых методов заключения сделок, которые отличаются от традиционных форм. В этой связи важно иметь глубокое понимание юридических аспектов таких соглашений, чтобы гарантировать защиту прав как потребителей, так и бизнеса.

Если на сайте имеются все необходимые условия для заключения сделки (цена, характеристики товара, условия доставки и оплаты), то факт согласия покупателя на приобретение товара подтверждается совершением оплаты. Оплату можно осуществить с помощью платежных систем, интегрированных

на сайте. Данный тип соглашения считается публичным, что обязывает продавца заключить его с любым желающим.

Стороны обмениваются юридически значимыми сообщениями по электронной почте. Это традиционный способ заключения договоров в электронном виде, который позволяет точно фиксировать условия соглашения.

В мире онлайн-услуг существуют два основных способа заключения электронных договоров: «Click-wrap» и «Browse-wrap».

«Click-wrap» - это самый распространенный способ, при котором пользователь подтверждает свое согласие с условиями договора, нажав на кнопку «Я согласен» или «Принимаю условия». Этот метод обеспечивает быстрое и удобное заключение договора, но требует от пользователя внимательного ознакомления с текстом соглашения перед подтверждением.

«Browse-wrap» - предполагает, что пользователь может ознакомиться с условиями договора, перейдя по ссылке на веб-сайте. Согласие пользователя в этом случае выражается неявно - продолжая использовать сайт, он автоматически считается принявшим условия договора.

Несмотря на широкое распространение электронных договоров, правовое регулирование этой сферы все еще развивается. Важно учитывать правовые тонкости заключения договоров в электронной торговле, чтобы обеспечить защиту прав всех участников отношений.

Гражданский оборот активно переходит в цифровую среду, что требует переосмысления традиционных правовых норм и применения новых подходов к регулированию отношений между сторонами. В этом контексте возникает вопрос о правовом статусе электронных документов и их соответствии требованиям письменной формы сделок.

Современная реальность требует переосмысления традиционного подхода к письменной форме договоров. Гражданский кодекс РФ устанавливает необходимость письменной формы для определенных видов сделок, что традиционно означало составление одного документа,

подписанного обеими сторонами. Однако с развитием цифровых технологий возникла необходимость в признании электронных документов равнозначными бумажным [41].

Заключение договоров посредством переписки или электронной почты может быть признано соответствующим требованиям письменной формы, при условии возможности идентификации отправителя. Это означает, что письменная форма договора может быть зафиксирована не только в виде бумажного документа, но и в виде электронного письма или переписки.

Таким образом, трактовка письменной формы договора расширяется за счет признания электронных документов равнозначными бумажным. Это упрощает процесс заключения договоров и делает их более доступными в современном цифровом мире.

Законодатель, применяя юридико-технический прием приравнивания различных по своей сути явлений, преследует цель установления единого правового режима для бумажных и электронных документов. Это позволяет рассматривать электронную форму как разновидность простой письменной формы сделки.

Законодательство признает электронные документы равнозначными бумажным, что открывает новые возможности для заключения договоров в электронном виде. Это создает условия для более эффективного и удобного гражданского оборота, сокращая время и стоимость заключения договоров и обмена документами.

При заключении договоров потребителями с использованием электронной почты применяются правила дистанционной торговли, предусматривающие обязательное предоставление точной информации о товаре (услуге), цене, свойствах, видах услуг и др., а также возможность отказа от товара (услуги) до и после его (ее) передачи.

В период стремительного развития электронной коммерции крайне важным становится обеспечение защиты прав потребителей при заключении дистанционных договоров с использованием средств электронной связи.

Существующее законодательство нуждается в уточнении и дополнениях с целью создания прозрачной и безопасной среды взаимодействия между продавцами и потребителями.

Предложения, касающиеся совершенствования законодательства:

- перед отправкой своей оферты или принятием предложения, продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю информацию о необходимых шагах для заключения договора;

- очень важно предоставить информацию о возможностях обнаружения и исправления ошибок при вводе данных перед отправкой оферты или принятием предложения;

- необходимо предоставить потребителю информацию обо всех существенных условиях договора, включая цену, сроки доставки, гарантии и другие важные параметры. Предоставленная информация должна быть четкой и понятной, исключая использование двусмысленных формулировок;

- продавец обязан предоставить потребителю доступ к полному тексту договора в простой и понятной форме, исключая использование мелкого шрифта или размещение на второстепенных страницах сайта;

- запрещено использование мелкого шрифта для изложения условий договора с целью препятствовать чтению и ознакомлению потребителя с ними.

Это требование закреплено в п. 17 Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи...».

Однако, «если соглашение между продавцом и владельцем агрегатора предусматривает иной порядок исполнения данной обязанности, то он может быть применен» [29].

Онлайн-торговля требует четкого и прозрачного правового регулирования, чтобы обеспечить защиту прав как потребителей, так и предпринимателей. Особое внимание следует уделить моменту заключения договора и его документированию.

Для обеспечения ясности и понимания потребителем процесса оформления заказа с обязательством оплаты, кнопка подтверждения должна быть четко обозначена как «Заказ с оплатой» или иметь аналогичную формулировку. Отсутствие подобного обозначения может свести к недоразумениям и неясности в отношении обязательств потребителя.

В онлайн-пространстве момент заключения договора наступает не с момента оформления заказа, а с получения покупателем подтверждения от продавца. Как правило, это электронное письмо, которое содержит информацию о заказе, его стоимости, сроках доставки и других существенных условиях соглашения. Получение этого подтверждения означает, что продавец принял ваше предложение и договор считается заключенным.

Простое оформление заказа на сайте не является гарантией заключения договора. Только после получения подтверждения от продавца, вы можете быть уверены в том, что ваш заказ принят и будет обработан.

Законодатель должен обеспечить возможность продавцу предоставлять покупателю сохраняемый текст электронного соглашения для удобства использования. Это позволит потребителю ознакомиться с условиями договора в любое время и использовать его в качестве доказательства при возникновении споров.

Четкое обозначение кнопок подтверждения заказа с обязательством оплаты, а также предоставление потребителю доступа к тексту договора в электронной форме являются ключевыми элементами обеспечения прозрачности и защиты прав в онлайн-торговле. Это позволит создать более уверенную и безопасную среду взаимодействия между потребителями и предпринимателями.

Важным аспектом является идентификация сторон договора. Необходимо предусмотреть возможность распечатать и сохранить условия соглашения, чтобы гарантировать защиту прав участников гражданского оборота.

Использование логинов, IP-адресов и доменных имен в интернет-среде

не всегда обеспечивает надлежащую идентификацию сторон. Это особенно актуально при заключении потребительских договоров, где покупателем может быть лицо, не имеющее необходимой правоспособности.

Единственным надежным способом идентификации сторон является применение усиленной электронной подписи, предусмотренной Федеральным законом № 63-ФЗ. Она гарантирует достоверность определения лица, заключившего сделку.

Для более эффективного регулирования онлайн-договоров требуется законодательное внедрение механизмов, обеспечивающих:

- ясность в обозначении обязательств при оплате онлайн-заказов;
- обеспечение надежной идентификации сторон, например, путем использования усиленной электронной подписи.

Такие меры повысят прозрачность и защищенность онлайн-сделок, а также минимизируют риск нарушения прав потребителей.

Стратегия государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года указывает на проблему распространения в интернете продукции, оборот которой запрещен или ограничен. В частности, несмотря на запрет продажи алкоголя дистанционно, ряд онлайн-магазинов продолжает осуществлять такую деятельность.

Причина сложившейся ситуации кроется в отсутствии эффективных механизмов пресечения незаконной деятельности. Процесс блокировки сайтов, нарушающих закон, занимает длительное время, а информация о запрещенных товарах может быть легко перенесена на новое доменное имя за считанные минуты.

В целом, правовое регулирование онлайн-торговли страдает от отсутствия системного подхода.

Чтобы обеспечить надлежащую защиту прав и интересов потребителей в онлайн-среде, требуются внесения изменений в законодательство:

Необходимо создать действенные механизмы быстрого блокирования сайтов, распространяющих запрещенную продукцию, и препятствовать

переходу информации на новые домены.

Нужно разработать единую законодательную рамку, охватывающую все аспекты онлайн-торговли, включая порядок заключения договоров, ответственность за нарушение законодательства, и защиту прав потребителей.

Только таким образом можно обеспечить безопасность и прозрачность онлайн-торговли, защитить потребителей от недобросовестных продавцов и обеспечить гармоничное развитие электронной коммерции в России.

2.2 Правовое регулирование отношений по изменению и расторжению договоров с участием потребителей

В стремительно развивающемся мире, где договорные отношения между продавцами и покупателями становятся нормой, защита прав потребителей приобретает особую значимость. В этой связи ключевую роль играет правовое регулирование механизмов изменения и расторжения договоров, так как именно эти процессы могут стать решающими для достижения справедливости и равновесия интересов всех участников сделки.

«Договоры, заключаемые с потребителями, требуют добросовестного исполнения обеих сторон в соответствии с их условиями, законами и иными правовыми актами. В случае отсутствия таких условий и требований, стороны должны руководствоваться обычаями или общепринятыми нормами» [11].

Взаимоотношения между потребителем и продавцом, исполнителем или арендодателем регулируются особыми правилами, которые гарантируют защиту прав потребителя как более слабой стороны. Изменение или расторжение договора с участием потребителя, как правило, не допускается в одностороннем порядке, требуя согласия обеих сторон.

Однако законодательство и соглашения сторон предусматривают исключения из этого правила. Потребитель вправе расторгнуть договор без согласия другой стороны в случае нарушения продавцом условий договора, предоставления некачественного товара или услуги.

Права и возможности предоставляются потребителю для обеспечения справедливого и прозрачного взаимодействия с поставщиками товаров и услуг, гарантируя его защиту от недобросовестных действий и создавая условия для равных условий в договорных отношениях.

Законодательство о защите прав потребителей при изменении или расторжении договоров стремится к установлению справедливого баланса между интересами сторон. Это означает, что потребитель, как более уязвимая сторона, обладает правом на защиту своих интересов и может требовать изменения или полного расторжения договора в случае нарушения его прав или условий соглашения.

В то же время, «продавцы, подрядчики, арендодатели и другие контрагенты могут требовать изменения или расторжения договора, как правило, только в соответствии с нормами ГК РФ» [3].

При изучении вопроса об изменении договоров с потребителями важно понимать, что такое изменение договора. Некоторые специалисты считают «изменением договора только изменение всех его основных условий» [37].

По нашему мнению, изменение договора представляет собой действие, совершаемое уполномоченными лицами, которое приводит к пересмотру уже существующих условий и модификации содержания действующего обязательства. Это предполагает внесение коррективов в ранее согласованные права, обязанности или порядок исполнения договорных условий.

Рассмотрим пример из ст. 501 ГК РФ, где описан специфический договор розничной купли-продажи - договор найма-продажи. Согласно этой статье, «до перехода права собственности на товар, покупатель является нанимателем (арендатором) этого товара. После оплаты товара, покупатель становится его собственником».

В ст. 501 ГК РФ данный договор называется договором найма-продажи. В то же время, ст. 491 ГК РФ («Сохранение права собственности за продавцом») описывает договор с таким же содержанием, но называет его договором купли-продажи. А в ст. 624 ГК РФ («Выкуп арендованного

имущества») - этот же договор называется арендой.

Согласно ст. 491 ГК РФ, «при договоре купли-продажи, где право собственности на товар остается у продавца до полной оплаты или наступления других условий, покупатель не может продать или распоряжаться товаром до перехода к нему права собственности, если иное не предусмотрено законом, договором или назначением товара. Если товар не оплачен в срок, установленный договором, продавец может потребовать его возврата, если иное не предусмотрено договором».

Аналогично, ст. 624 ГК РФ устанавливает, что «арендованное имущество может перейти в собственность арендатора по истечении срока аренды или раньше, если арендатор полностью оплатит обусловленную договором выкупную цену».

В современной практике онлайн-торговли все чаще встречаются ситуации, когда покупатель получает товар до его полной оплаты. Такая схема, на первый взгляд, напоминает традиционную куплю-продажу, однако в реальности ее правовая природа оказывается куда сложнее.

Статья 491 Гражданского кодекса РФ, определяя договор купли-продажи, подразумевает полную оплату товара покупателем в момент приобретения права собственности на него. Однако в случае с получением товара до полной оплаты возникает несоответствие между термином «купля-продажа» и реальным правовым режимом.

Несмотря на формальное заключение договора купли-продажи, покупатель, не оплативший товар в полном объеме, не обладает правом собственности на него в полном смысле этого слова. Он лишен возможности свободно распоряжаться товаром, поскольку его права и обязанности в значительной степени сходны с правами и обязанностями арендатора.

Покупатель, не осуществивший полную оплату, имеет право пользоваться товаром в соответствии с условиями договора, но он не является его собственником. Данная ситуация ставит под сомнение корректность применения термина «купля-продажа» к правоотношениям при частичной

оплате.

Более точным с правовой точки зрения является рассмотрение платежей до полной оплаты как арендной платы, а правоотношений между продавцом и покупателем – как отношений найма.

Однако здесь возникает еще одна тонкость. Согласно статье 414 Гражданского кодекса РФ, «обязательство может прекратиться, если стороны согласятся заменить его другим обязательством между теми же лицами» [32]. В юридической литературе этот процесс, называемый новацией, обычно связывают с соглашением сторон.

В случае с договором «найма-розничной купли-продажи» возникает вопрос: что собой представляет полная оплата товара покупателем, с которой связано возникновение права собственности у покупателя? Можно ли считать ее неявной новацией, преобразующей арендные отношения в отношения купли-продажи?

Данная ситуация требует дополнительного анализа и уточнения в рамках законодательства, чтобы обеспечить правовую определенность для участников онлайн-торговли и предупредить возникновение споров и конфликтов.

До того, как полностью осуществлена оплата, происходит имущественный наем, а не розничная купля-продажа. После полной оплаты аренды уже не существует, вместо этого есть розничная купля-продажа.

Считается, что «нет оснований квалифицировать договор, называемый «розничной куплей-продажей» до полной оплаты товара и перехода права собственности на него, как договор, заключенный под условием. Согласно ст. 157 ГК РФ, сделка считается совершенной под отлагательным условием, если возникновение прав и обязанностей зависит от неизвестного обстоятельства. Если сторона, которой невыгодно наступление условия, недобросовестно мешает ему, то условие считается наступившим. Если же сторона, которой выгодно наступление условия, недобросовестно способствует ему, то условие считается не наступившим. В юридической литературе и судебной практике

долго обсуждался вопрос: может ли наступление условия зависеть только от поведения одной из сторон» [13].

Судебная практика признает, что «отменительное или отлагательное условие может зависеть от действий одной из сторон (например, заключение договора поставки под условием предоставления банковской гарантии для обеспечения оплаты товара, или заключение договора аренды нового здания под условием регистрации права собственности на него - п. 52 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 г. № 25» [33]. В таких случаях, вопрос об оплате или неоплате товара напрямую зависит от действий покупателя.

Учитывая существующее сходство в механизмах реализации, договоры найма-розничной купли-продажи и договор под условием характеризуются различными правовыми основаниями, что обуславливает неравномерную динамику возникновения прав и обязанностей сторон.

Договор под условием предусматривает возникновение правоотношений только после выполнения установленного условия. До этого момента стороны не имеют никаких прав и обязанностей, связанных с предметом соглашения. Отсутствие правоотношений до наступления условия означает невозможность требования исполнения договора или привлечения к ответственности за его нарушение.

В договоре найма-розничной купли-продажи правоотношения между сторонами возникают *ex lege* (по закону) непосредственно после передачи товара покупателю, независимо от факта полной оплаты. До момента полной оплаты, стороны обладают права и обязанности, характерными для договора аренды. После завершения платежей, право собственности на товар переходит к покупателю, и соответствующие права и обязанности сторон трансформируются в соответствии с нормами договора купли-продажи [1].

Таким образом, в контракте согласно условиям, возникают правоотношения «автоматически», после определенного события, в отличие от контракта аренды-продажи, где они возникают «немедленно» с момента

передачи товара, а смена юридического статуса от аренды к покупке происходит при полной оплате.

Основным различием между договором розничной купли-продажи и условным договором является то, что правовые отношения между сторонами возникают с момента передачи товара. изначально отношения определяются как аренда, что предполагает право использования товара, но не его собственность.

Договор аренды-продажи представляет собой комбинацию арендных и купли-продажи отношений. До момента полной оплаты товара, стороны находятся в арендных отношениях: покупатель (арендатор) пользуется товаром, а продавец (арендодатель) сохраняет право собственности на него.

Полная оплата товара трансформирует договор в договор розничной купли-продажи. В этот момент право собственности переходит к покупателю, а арендные отношения прекращаются. Этот процесс можно назвать «новацией»: замена одного обязательства другим. В данном случае, арендное обязательство трансформируется в обязательство купли-продажи.

При этом, важно отметить, что новация арендного обязательства в обязательство купли-продажи должна быть оформлена в письменной форме и с согласия обеих сторон. Это позволяет установить четкие права и обязанности каждой из сторон после перехода от аренды к купле-продаже. Кроме того, новация обязательства может быть сопряжена с дополнительными условиями или изменениями в договоре, которые также должны быть согласованы между сторонами.

После завершения процесса новации и полной оплаты товара, покупатель приобретает все права собственника на товар, а продавец обязуется передать товар покупателю собственностью на нем. При этом, продавец несет ответственность за соответствие товара условиям договора купли-продажи и за его качество.

В случае возникновения споров или разногласий между сторонами после завершения новации, важно обратиться к специалистам - юристам или

адвокатам, чтобы защитить свои права и интересы. Они помогут разрешить конфликт с соблюдением законодательства и договорных обязательств, а также предоставят необходимую правовую помощь для разрешения сложившейся ситуации.

В практике онлайн-торговли часто встречаются ситуации, когда товар передается покупателю до полной оплаты. Такое соглашение можно охарактеризовать как соглашение аренды-продажи, где в начале отношения строятся как аренда, а после полной оплаты переходят в куплю-продажу. Однако важно уточнить правовую природу таких соглашений и их отличие от условных сделок.

Договор аренды-продажи отличается от условной сделки (ст. 157 ГК РФ) тем, что права и обязанности сторон возникают сразу же после передачи товара, без ожидания наступления какого-либо условия. Арендатор (покупатель) и арендодатель (продавец) становятся таковыми немедленно, а после полной оплаты товара отношения окончательно преобразуются в классические отношения продавца и покупателя.

Закон о защите прав потребителей предоставляет ценное право на одностороннее изменение договора без необходимости судебного разбирательства. Этот механизм призван сгладить дисбаланс в отношениях между потребителем и предпринимателем, позволяя первому отстаивать свои интересы, если условия договора стали для него невыгодными.

Попытки предпринимателя ограничить права потребителя, например, включением в договор условия о обязательном обращении в суд, противоречат законодательству о защите прав потребителей. Свобода договора в этом случае не распространяется на ограничение прав потребителей. Такое условие считается недействительным, так как оно нарушает принцип защиты прав потребителей и ограничивает их возможность защищать свои интересы.

Соглашения аренды-продажи не являются условными сделками, а представляют собой отдельный вид договора с изменяющимся правовым режимом. Важно учитывать особенности таких соглашений и гарантировать

защиту прав потребителей, предоставляя им возможность изменения соглашений в одностороннем порядке без обращения в суд.

«При использовании права на одностороннее изменение договора, потребители должны действовать добросовестно и разумно, в пределах, предусмотренных ГК РФ, другими законами или договором (п. 4 ст. 450 ГК РФ)» [12].

Законодательство содержит различные основания для изменения договоров с участием потребителей, особенно относящихся к предмету соглашения. к примеру, согласно ст. 502 Гражданского кодекса Российской Федерации, «покупатель товара недовольного назначения в течение 14 дней с момента его передачи (или более длительного срока, указанного продавцом), имеет право заменить его на эквивалентный товар с другими параметрами (размер, форма, оттенок, исполнение), проведя пересчет с продавцом» [32].

Если купленный товар перестал отвечать потребностям покупателя, он имеет возможность обменять его на аналогичный, более подходящий вариант. Важно отметить, что это право применимо только к доброкачественному товару.

В рамках защиты прав потребителей законодательство предоставляет им возможность изменить условия договора розничной купли-продажи в одностороннем порядке в случае, если товар не удовлетворяет их требованиям.

Такое право реализуется через обмен товара на другой товар с иными характеристиками.

Согласно ст. 502 Гражданского кодекса РФ, «потребитель имеет безусловное право на одностороннее изменение договора купли-продажи путем обмена товара».

Продавец обязан предоставить покупателю возможность обмена товара в случае, если тот не удовлетворен его характеристиками.

Однако, право потребителя на обмен товара не является абсолютным и

ограничивается некоторыми условиями. В частности, товар должен соответствовать установленным требованиям к качеству, не быть в употреблении и сохранять товарный вид и потребительские свойства. Также необходимо учитывать, что некоторые категории товаров не подлежат обмену (например, товары индивидуального пошива, товары из натуральных мехов, некоторые виды лекарственных препаратов и др.).

Продавец может отказать покупателю в обмене товара только в следующих случаях:

- если у продавца нет в наличии аналогичного товара, который мог бы удовлетворить потребителя, он вправе отказать в обмене;
- если товар не соответствует характеристикам, указанным в договоре, обмен не возможен;
- если дефекты товара возникли в результате ненадлежащего использования потребителем, обмен не возможен.

Право потребителя на обмен товара является важным механизмом защиты его интересов в розничной купле-продаже. Продавец обязан обеспечить возможность обмена товара, если он не подошел потребителю, за исключением указанных в законодательстве случаев.

В Российской Федерации потребитель имеет значительные права в случае обнаружения дефектов в приобретенном товаре. Закон «О защите прав потребителей» предоставляет покупателю возможность требовать от продавца устранения недостатков, замены товара на аналогичный или возврата уплаченной суммы.

Особое внимание следует обратить на ситуацию, когда продавец скрыл от покупателя существенные недостатки товара при заключении договора купли-продажи. В этом случае покупатель имеет право требовать изменения условий договора, включая снижение цены товара, либо расторжения договора с возвратом уплаченных денежных средств.

Особое внимание стоит уделить технически сложным товарам. Потребитель имеет право потребовать замены такого товара даже при наличии

незначительных дефектов, если обратится с этим требованием в течение 15 дней с момента его получения. После истечения этого срока замена возможна только в случаях, когда обнаруженный недостаток является существенным, продавец не смог устранить дефект в установленные сроки или товар оказался непригодным к использованию в течение гарантийного периода.

Эти положения законодательства обеспечивают потребительскую защиту и гарантируют право покупателя на качественный товар.

В случае невозможности устранения недостатков товара, потребитель имеет право на замену товара или уменьшение цены. «При обмене товара потребитель может требовать перерасчет цены в случае разницы в стоимости или возмещения разницы между ценами товаров при замене товара низкого качества на эквивалент товара высокого качества» [9].

Потребитель может потребовать изменения договора проката в связи с недостатками арендованного имущества. Согласно ст. 629 ГК РФ, «арендатор, обнаруживший недостатки в арендованном имуществе, препятствующие его использованию, может потребовать от арендодателя в течение 10 дней (или более короткого срока, указанного в договоре) заменить это имущество аналогичным в исправном состоянии» [20].

Потребитель также может требовать изменения стоимости товара по договору купли-продажи, арендной платы по договору проката или стоимости работ по договору бытового подряда в случае ненадлежащего качества товара или работ.

Например, согласно ст. 503 ГК РФ, покупатель товара ненадлежащего качества может потребовать соразмерного уменьшения покупной цены. Это право применимо и к товарам ненадлежащего качества, недостатки которых не могут быть устранены (например, продовольственные товары, товары бытовой химии).

Законодательство о защите прав потребителей предоставляет им широкие возможности для изменения условий договора в случае ненадлежащего исполнения обязательств контрагентом. Несмотря на

отсутствие прямых норм в некоторых специальных главах Гражданского кодекса РФ, потребитель может опираться на общие правила и требовать изменения договора в свою пользу.

В ряде случаев потребитель, столкнувшийся с некачественным товаром или услугой, имеет право требовать изменения условий заключенного договора.

Хотя прямое право на снижение арендной платы при аренде некачественного имущества в ГК РФ не прописано, потребитель может использовать общие положения о договоре аренды (ст. 612 ГК РФ) для предъявления такого требования.

При ненадлежащем выполнении работ по договору бытового подряда потребитель также вправе потребовать пересмотра стоимости работ (ст. 739 ГК РФ). Эта норма отсылает к положениям о купле-продаже (ст.ст. 503-505 ГК РФ), что фактически приравнивает права потребителя в этом случае к правам покупателя.

Во всех перечисленных случаях контрагент обязан выполнить требование потребителя об изменении договора. Отказать в исполнении требования он может только в случае объективной невозможности.

Если выполнить требование потребителя невозможно (например, заменить товар на аналогичный, снятый с производства), обязательство контрагента по изменению договора прекращается.

В некоторых договорах могут быть прописаны условия, ограничивающие права потребителя на изменение договора.

В случае возникновения споров с продавцом или исполнителем, потребитель может обратиться за помощью к независимым органам защиты прав потребителей или в суд. Судебная практика демонстрирует, что потребитель имеет весомые шансы отстоять свои права в суде, особенно при наличии доказательной базы.

Законодательство о защите прав потребителей предоставляет им широкие возможности для изменения договора в случае ненадлежащего

исполнения обязательств контрагентом. Важно помнить, что контрагент обязан выполнить требования потребителя, если это возможно, за исключением указанных в законодательстве случаев.

Законодательство о защите прав потребителей предоставляет им широкие возможности для расторжения договоров в одностороннем порядке при ненадлежащем исполнении обязательств контрагентом. Рассмотрим основные правовые основания и особенности процедуры расторжения.

Продавец, импортер или уполномоченная организация несут ответственность за доказательство невозможности замены товара из-за обстоятельств, не зависящих от них, а также за принятие всех необходимых мер для удовлетворения требований потребителя (п. 40 постановления пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17).

Если контрагент отказывается добровольно удовлетворить требование потребителя об изменении условий договора, потребитель вправе обратиться в суд. В случае положительного решения суда, контрагент, помимо исполнения основного требования, будет обязан выплатить потребителю штраф, размер которого определяется законодательством (п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Важно отметить, что штраф взымается независимо от обстоятельств и причин отказа контрагента.

Помимо изменения договора, потребитель также может воспользоваться правом одностороннего расторжения договора. Процедура расторжения в значительной степени схожа с процедурой изменения условий.

Ключевое отличие между изменением и расторжением договора заключается в степени воздействия на договорные отношения.

Расторжение – это полное прекращение действия договора, а изменение договора, напротив, подразумевает корректировку отдельных условий без полного прекращения действия договора. В результате изменения стороны продолжают свои обязательства, но уже на новых условиях.

Таким образом, расторжение влечет за собой полное прекращение всех обязательств по договору, в то время как изменение только модифицирует

условия исполнения обязательств.

В случае, когда договор купли-продажи предусматривает определенный срок для принятия товара покупателем, а покупатель не выполняет свои обязательства, продавец может расценить это как односторонний отказ покупателя от договора (ст. 496 ГК РФ). Продавец вправе отказаться от исполнения своих обязательств по договору и потребовать возврата товара.

Аналогичная ситуация возникает при договорах с предварительной оплатой товара. «Если покупатель не оплачивает товар в установленный договором срок, это также может рассматриваться как отказ от договора, если иное не было предусмотрено в договоре» [32] (ст. 500 ГК РФ).

В случае нарушения условий договора одной из сторон, другая сторона вправе обратиться в суд для подтверждения своего права на расторжение договора.

Эти нормы не упоминают о возможности потребителя одностороннего отказа от договора, и не указывают на возможные негативные последствия для него в случае таких действий. Такие действия могут быть признаны нарушением договора, и потребитель может понести ответственность за это.

В этих случаях, потребитель имеет право выйти из договора с предпринимателем без объяснения причин. Это право предоставлено потребителю, чтобы он мог оценить условия договора, сравнить их с другими предложениями и принять окончательное решение, взвесив все «за» и «против». Чтобы решение потребителя было действительно свободным, предприниматель не может требовать с него возмещения убытков или уплаты неустоек за отказ от договора.

Законодательство не предусматривает никаких санкций для потребителя, использующего право на отказ от договора без объяснения причин. Однако на практике в договоры часто включают различные финансовые штрафы для потребителей. Такие штрафы неправомерны, что подтверждается и судебной практикой. Согласно п. 11 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 г. № 54, «в публичном договоре

право на односторонний отказ от исполнения обязательств может быть предоставлено только той стороне, для которой заключение этого договора не было обязательным (т.е. потребителю)» [21].

Право на односторонний отказ от договора закреплено в ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время, оплатив исполнителю только фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по этому договору.

Позиция законодательства о недопустимости взимания платы за отказ от договора, подкрепленная многочисленными прецедентами судебной практики, является незыблемой. Верховный Суд РФ в своем Обзоре судебной практики № 4 однозначно указал, что условия договоров, предусматривающие штрафы или комиссии за отказ от услуг, являются недействительными.

Данное правило применимо к широкому кругу отношений, включая договоры оказания услуг, в том числе и в сфере недвижимости, а также кредитные договоры. Суды последовательно признают условия договоров, ограничивающие права потребителей на отказ от услуг или досрочное расторжение договоров, недействительными в соответствии с нормой статьи 32 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Согласно п. 76 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 г. № 25, условия сделки, нарушающие запрет на ограничение прав потребителей, считаются недействительными.

Покупатель вправе отказаться от договора купли-продажи без объяснения причин и без риска штрафных санкций в течение срока, установленного договором (так называемый «период на обдумывание»), либо в течение срока, предусмотренного законодательством Российской Федерации.

Право на отказ от договора в течение срока на обдумывание не распространяется на товары, включенные в перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену, утвержденный правительством РФ.

В то же время, попытки контрагентов ограничить право потребителя на одностороннее изменение или отказ от договора вне судебного порядка противоречат законодательству и принципам общественных интересов.

Например, введение в договор условий об обязательном судебном разбирательстве споров или применении штрафных санкций за отказ от договора или изменение его условий, лишает потребителя важных правовых гарантий и создает неравноправное положение в отношениях с предпринимателем.

Правила, регулирующие защиту прав потребителей, предоставляют им возможность отказаться от невыгодного договора или изменить его условия без обращения в суд. Это является важным инструментом для защиты их интересов.

Такие условия должны быть признаны недействительными в соответствии со статьей 168 Гражданского кодекса Российской Федерации. У потребителей существует законное право на одностороннее изменение или отказ от договора без участия суда, поэтому контрагенты не имеют права ограничивать это право через включение указанных условий в договор. Такие действия противоречат закону и наносят ущерб общественным интересам согласно статье 168 ГК РФ [28].

Внимание следует уделить процедуре реализации права потребителя на односторонний отказ от договора розничной купли-продажи товаров, заключенного дистанционным способом. Законодатель предоставляет покупателю право отказаться от договора до получения товара, а после получения товара - в течение семи дней. Если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменном виде при доставке, то покупатель может отказаться от товара в течение трех месяцев с момента получения товара (пункт 3 статьи 497 ГК РФ, пункт 4 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае отказа от товара, приобретенного дистанционным способом, продавец обязан вернуть покупателю денежную сумму, уплаченную по

договору, за исключением расходов на доставку возвращенного товара, не позднее чем через десять дней с момента предъявления требования.

Конституционный Суд РФ уточняет, что «равенство предполагает равное отношение к формально равным субъектам, но не требует предоставления одинаковых гарантий для лиц, относящихся к разным категориям» [11].

При осуществлении дистанционной торговли, возникают особые юридические отношения, причем в них стороны находятся в неравных положениях. В данном случае, покупатель, как правило, является более уязвимой стороной в розничной покупке, поскольку имеет ограниченный доступ к информации о товаре и его характеристиках. В связи с этим, законодательство предусматривает дополнительные гарантии и защиту прав потребителя.

Дистанционная торговля, с ее специфическими особенностями, требующими внимательного анализа правовых норм, ориентирована на обеспечение защиты прав потребителя. В этой сфере законодательство предоставляет потребителям дополнительные гарантии, чтобы обеспечить справедливое равновесие интересов сторон, учитывая асимметрию информации и неравенство в договорных отношениях. Например, потребитель имеет право отказаться от товара в течение 14 дней с момента его получения, не указывая причины своего решения и требовать полный возврат денежных средств. Такая возможность позволяет потребителям оценить товар в домашних условиях и принять решение о его соответствии своим потребностям без ограничений и давления.

Потребитель вправе отказаться от товара, заказанного дистанционно, не указывая причины и не зависимо от качества товара. Это право предоставляет потребителю полную свободу выбора, даже если товар полностью соответствует описанию и не имеет дефектов. В этом случае потребитель получает полный возврат денежных средств, уплаченных за товар. Такой подход гарантирует справедливую защиту прав потребителя в условиях

дистанционной торговли и создает более сбалансированные отношения между потребителями и продавцами.

Такой подход подтверждается определениями Конституционного Суда Российской Федерации от 28 сентября 2017 г. № 1969-О и № 1966-О, в которых суд отказал в принятии к рассмотрению жалобы граждан, оспаривающих правомерность законодательного регулирования возврата денежных средств при отказе от товара, купленного дистанционно.

Конституционный Суд РФ поддерживает законодательные нормы, направленные на защиту прав потребителей в дистанционной торговле. Эти нормы не нарушают принцип равенства, а учитывают специфику правоотношений и обеспечивают справедливый баланс интересов сторон.

Помимо законодательства, важно учитывать практику Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Согласно статье 1 Закона РФ «О защите прав потребителей», отношения в этой сфере прежде всего регулируются Гражданским кодексом РФ. Следовательно, при применении пункта 4 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» необходимо руководствоваться положениями раздела III Гражданского кодекса РФ.

В силу статей 8, 307 и 308 Гражданского кодекса РФ, в ситуациях, регулируемых пунктом 4 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», «потребитель и продавец одновременно являются должником и кредитором по отношению друг к другу».

Таким образом, потребитель, воспользовавшийся правом на отказ от товара, как кредитор имеет право требовать от продавца возврата уплаченной суммы, а как должник обязан вернуть товар продавцу. В свою очередь, «продавец, при отказе потребителя от товара, как должник обязан вернуть уплаченную сумму за исключением расходов на доставку товара от потребителя, а как кредитор вправе требовать возврата самого товара» [28].

Исходя из вышеизложенного, и учитывая положения статьи 405 Гражданского кодекса РФ, Роспотребнадзор формулирует правовую позицию:

соблюдение продавцом десятидневного срока возврата денежных средств, исчисляемого со дня предъявления потребителем требования, зависит от добросовестности действий потребителя при возврате товара. Продавец обязан вернуть денежную сумму только после фактического получения товара, так как она исчисляется за исключением расходов продавца на доставку.

Законодательство предусматривает множество оснований для мотивированного одностороннего расторжения договора. Например, согласно пункту 3 статьи 495 ГК РФ, «потребитель вправе отказаться от исполнения договора, если контрагент не предоставил ему необходимую информацию» [33].

Когда покупатель получает неточную информацию: возникает вопрос о юридических последствиях покупки товара на основе недостоверных данных. Согласно пункту 4 статьи 503 Гражданского кодекса РФ, «покупатель имеет право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы, если ему продали товар низкого качества, недостатки которого не были указаны продавцом» [32].

Заключивший договор подряда, имеет право требовать его аннулирования без дополнительной оплаты, если на основании недостоверных или неполных данных от исполнителя был заключен контракт на выполнение работ, не отвечающих заявленным характеристикам (согласно пункту 2 статьи 732 Гражданского кодекса РФ). Кроме того, заказчик вправе односторонне расторгнуть договор по основаниям, указанным в пунктах 1 и 3 статьи 737 ГК РФ, статье 739 ГК РФ и других нормативных актах.

Согласно статьям 450-453 Гражданского кодекса Российской Федерации, как покупатели, так и их контрагенты (продавцы, подрядчики, арендодатели и др.) имеют право требовать изменения или расторжения договора в установленном законодательством порядке.

Признание договора недействительным и его расторжение - это два различных юридических института. Признание договора недействительным

означает, что само соглашение считается недействительным с момента его заключения и не порождает правовых последствий для сторон. В то время как расторжение договора предполагает прекращение действия уже заключенного и действующего соглашения.

Таким образом, в данном случае, если суд признал договор розничной продажи автотранспортного средства вымышленной сделкой, следовало бы применить институт признания договора недействительным, а не его расторжение. Однако, в практике суды могут использовать термины не всегда точно и четко различать их юридические последствия. Такая практика указывает на необходимость более четкого разграничения этих юридических институтов в судебных спорах, чтобы обеспечить правильное применение норм гражданского законодательства и защиту прав всех участников договорных отношений.

Однако такая практика не соответствует законодательству, поскольку вымышленный договор считается ничтожным с момента заключения и не требует дополнительного расторжения.

Если одна из сторон не согласна с предложенными изменениями или не желает расторгать договор, она обязана уведомить другую сторону об этом в письменной форме. В этом случае договор остается в силе в прежней форме. Если стороны не могут достичь согласия по вопросам изменения или расторжения договора, они могут обратиться за помощью к третьей стороне - арбитру или суду. В этом случае спор будет разрешаться в соответствии с законодательством и условиями договора. «Соглашение об изменении или расторжении договора должно быть оформлено в той же форме, что и сам договор, а также соответствовать требованиям к оферте и акцепту, установленным законом» [12].

Если стороны не достигли соглашения, изменение или расторжение договора может быть осуществлено в судебном порядке по требованию заинтересованной стороны. Такое требование можно предъявить в суд только после отказа другой стороны на предложение об изменении или расторжении

договора, либо неполучения ответа в установленный срок (указанный в предложении, законом или договором, а при его отсутствии - в течение 30 дней).

Изменение или расторжение договора в судебном порядке возможно при существенном нарушении его условий одной из сторон, а также в случаях, предусмотренных Гражданским кодексом РФ, иными законами или самим договором. Существенным считается нарушение, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она лишается значительной части ожидаемого от договора результата.

Договор с участием потребителей может быть изменен или расторгнут также из-за существенного изменения обстоятельств, в соответствии со статьей 451 ГК РФ. Однако, согласно пунктам 2 и 4 этой статьи, «расторжение договора возможно только при одновременном соблюдении всех четырех условий, описанных в пункте 2. В то время как изменение договора допускается не только при выполнении условий пункта 2, но и в исключительных случаях, когда расторжение противоречит общественным интересам или повлечет для сторон ущерб, превышающий затраты на исполнение договора на измененных условиях. Законодатель приоритетно ставит расторжение договора» [18].

Действующее законодательство часто сосредотачивает внимание на расторжении договора как на основном способе разрешения споров между сторонами.

Однако в некоторых случаях расторжение договора может быть не самым выгодным или практичным решением.

Например, если договор уже частично исполнен или если расторжение договора приведет к значительным убыткам для одной из сторон.

Введение в статью 451 ГК РФ «продолженческого» подхода позволило бы:

- сохранить договор в силе с изменением условий, что было бы более выгодно для обеих сторон;

- снизить количество споров и судебных процессов;
- укрепить стабильность гражданского оборота.

Важно понимать, что стабильность гражданского оборота является одним из важнейших принципов правового регулирования.

Введение «продолженческого» подхода в статью 451 ГК РФ способствовало бы достижению этого принципа и обеспечило бы более справедливое и эффективное регулирование договорных отношений.

3 Проблемы правового регулирования защиты прав потребителей

3.1 Защита прав потребителей в России

Законодательство Российской Федерации, касающееся защиты прав потребителей, является динамично развивающейся правовой сферой, ввиду большого количества дополнений и изменений, внесенных в Закон «О защите прав потребителей» [14]. Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения в области защиты прав потребителей и предусматривает необходимость государственного контроля за соблюдением законов и нормативных правовых актов (ст.40 Закона). Однако, на данный момент не сформирована единая комплексная система норм обеспечения контроля и надзора. «Факты нарушения прав потребителей значительно превышают возможность эффективного государственного контроля и надзора, что приводит к затруднениям в должном обеспечении государственной защиты прав потребителей» [14]. Механизмы защиты прав потребителей включают, средства гражданско-правовой защиты, т.е. имущественную ответственность и компенсацию вреда, причиненного при продаже товара/услуги вследствие существенных недостатков. Нормы права регулируют отношения потребителей и предпринимателей, участвующих в сделке. Защита прав и законных интересов потребителей осложняется рядом обстоятельств, не все из которых были учтены законодателем. Так, потребитель, вынужден за свой счёт проводить экспертизу приобретенного некачественного товара, доказывая факт нарушения своих прав.

В зависимости от тяжести наступивших последствий, за нарушение прав потребителей, применяются статьи ГК РФ или УК РФ. Однако, гражданская ответственность наступает в любом случае, самостоятельно или дополняя любую из указанных выше. Административная ответственность за нарушение прав потребителей и с выплатой компенсаций предусмотрена КоАП РФ. [ст.14, ст.14.4, ст. 14.8] Согласно положениям ст. 23.49 КоАП РФ

«Роспотребнадзор является органом исполнительной власти, имеющим полномочия на рассмотрение административных дел по нарушениям в сфере защиты прав потребителей и привлечения к ответственности виновных» [20]. За нарушение прав потребителей, законодательством предусмотрено разделение ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. В. А. Гуревич предлагает «унифицировать правовой режим административной ответственности субъектов дополнив текст ст. 2.10 КоАП РФ примечанием: «Лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, несут административную ответственность как юридические лица, если законом не установлено иное» [12].

20 декабря 2019 года на 28-м заседании Консультативного совета по защите прав потребителей Роспотребнадзора прошла плодотворная дискуссия, посвященная актуальным вопросам совершенствования законодательства в сфере защиты прав потребителей. Участники обсудили насущные проблемы, требующие срочного внимания и действий.

Особое внимание было уделено повышению цифровой грамотности населения. Участники единогласно признали необходимость разработки комплексных мер, направленных на повышение уровня цифровой грамотности среди граждан. В условиях бешеного темпа развития цифровых технологий осознанное и безопасное пользование интернетом становится неотъемлемым навыком, защищающим потребителя от онлайн-мошенничества и недобросовестной рекламы.

В ходе заседания также активно обсуждался вопрос о необходимости совершенствования законодательной базы, регулирующей ответственность организаций за нарушения прав потребителей. Участники подчеркнули важность уточнения и усиления мер ответственности за нарушения, что позволит гарантировать потребителям эффективную защиту своих прав.

Особый акцент был сделан на необходимости выработки единого подхода к определению ответственности за однородные нарушения прав

потребителей. Участники признали важность унификации процедур разрешения споров в этой сфере, что позволит предотвратить недопустимые разночтения в применении законодательства.

Это заседание стало наглядным доказательством постоянной работы над улучшением защиты прав потребителей.

«Специфика административных наказаний, предусмотренных общими положениями гл.4 КоАП РФ за совершение административных правонарушений юридическими лицами, в сфере защиты прав потребителей, обусловлена особенностями применения правовых норм, смягчающими или отягчающими ответственность обстоятельствами, исчислением сроков давности привлечения к ответственности и освобождением от административной ответственности за малозначительные правонарушения» [7].

Примером защиты прав потребителей в порядке надзора, являются нарушения закона о защите прав потребителей выявленные прокуратурой г.Пензы в деятельности застройщика ООО «Эколог». Внимательное рассмотрение договоров долевого участия в строительстве между данным застройщиком и гражданами выявило нарушение прав потребителей путем не отсутствия в договорах всех оснований расторжения договоров, предусмотренные п.1.1 ст.9 ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» [15]. Директор ООО «Эколог» понес административное наказание за нарушение законодательства о защите прав потребителей. Ему был вынесен штраф, а также представлено предписание об устранении нарушений.

Этот случай подчеркивает особую важность достоверной информации в условиях конкурентной среды. Предоставление потребителю неполной или искаженной информации о товаре/услуге не только нарушает его право на информированность, но и может квалифицироваться как недобросовестная конкуренция. Такое поведение подрывает деловую этику и наносит ущерб

конкурентам в виде упущенной выгоды.

Закон обязывает потребителей перед обращением в Роспотребнадзор пройти претензионный порядок урегулирования спора с компанией, нарушившей их права.

Специалисты Роспотребнадзора оказывают потребителям поддержку на этом этапе: проводят разъяснительную работу, информируют о сроках рассмотрения обращений и помогают в составлении претензий. Благодаря этой помощи, в большинстве случаев конфликты удастся разрешить мирно, без обращения в суд.

Граждане также имеют возможность обращения в Генеральную прокуратуру РФ. Все большую популярность завоевывают информационно-телекоммуникационные способы связи. Проведенное исследование обнаружило необходимость эффективного государственного контроля и надзора за соблюдением нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Масштаб нарушений прав потребителей требует более эффективных мер для защиты их интересов. Недостаточный надзор со стороны государства в сфере рыночных отношений приводит к снижению ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителей.

Низкая степень ответственности за нарушение прав клиентов может стимулировать злоупотребления со стороны предпринимателей. С одной стороны, незначительные штрафы за административные нарушения не становятся серьезным препятствием для получения прибыли от незаконных действий. С другой стороны, мягкое наказание за мошенничество в отношении клиентов снижает риск для предпринимателей, делая нарушение закона более привлекательным. Это создает неблагоприятную ситуацию для потребителей, увеличивая риск стать жертвой злоупотреблений со стороны недобросовестных предпринимателей.

Необходимо усилить публично-правовую защиту прав потребителей. Это можно сделать несколькими способами:

Улучшение взаимодействия между надзорными органами: координация усилий позволит оперативно реагировать на обращения граждан и эффективнее контролировать соблюдение законодательства.

Усиление ответственности: необходимо внести изменения в Кодекс об административных правонарушениях, увеличив ответственность за нарушения в сфере защиты прав потребителей. Штрафы должны быть достаточно высокими, чтобы сделать нарушения невыгодными для предпринимателей.

Совершенствование законодательства в сфере защиты прав потребителей - это лишь часть решения проблемы. Необходимо также усилить его применение на практике. Например:

- создать более эффективное взаимодействие между надзорными органами, занимающимися защитой прав потребителей, что позволит оперативно реагировать на жалобы граждан и усилить борьбу с нарушениями законодательства;
- увеличить ответственность за правонарушения в сфере защиты прав потребителей;
- усилить информационную кампанию по защите прав потребителей. Граждане должны быть осведомлены о своих правах и о способах их защиты.

Только комплексный подход к решению проблемы позволит обеспечить действительно эффективную защиту прав потребителей. Только совместные усилия государства, предпринимателей и общественных организаций могут обеспечить эффективную защиту прав потребителей в России.

3.2 Особенности судебного рассмотрения дел о защите прав потребителей

Роспотребнадзор - это структура, которая отвечает за контроль соблюдения законодательства о правах потребителей. Служба имеет

возможность осуществлять проверки, налагать штрафы на нарушителей и выступать в судебном порядке в интересах потребителей.

В рамках судебного производства Роспотребнадзор может:

- инициировать иски о признании договоров недействительными, о возмещении убытков и о наложении штрафов на нарушителей;
- участвовать в судебных процессах в качестве третьей стороны, защищая интересы потребителя;
- предоставлять суду доказательства нарушений законодательства о защите прав потребителей.

Роспотребнадзор не только контролирует соблюдение законодательства, но и активно участвует в судебном производстве, защищая интересы граждан.

Он проводит регулярные проверки предприятий для выявления нарушений и привлечения к ответственности виновных лиц. Сотрудники роспотребнадзора активно участвуют в судебных заседаниях, защищая права потребителей.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» определяет полномочия лиц, осуществляющих надзор, включая запрашивание документов, проникновение в помещения, забор проб для исследования, составление предписаний, протоколирование нарушений и предотвращение их, отправку материалов для возбуждения уголовных дел, защиту интересов потерпевших в суде. Также они участвуют в судебных делах, отстаивая права потерпевших и обжалуя предписания в течение 3 месяцев после получения.

На интернет сайте Федеральной Службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, выставлены статистические данные, согласно которым в Управление Роспотребнадзора по г. Москве за 2023 год поступило 88.392 обращения граждан. Это почти на 9% больше, чем за 2022 год. Из общего числа обращений, почти 67,5% (59.661 обращение), связаны с нарушениями прав потребителей, а 32,5% (28 731 обращение) связаны с нарушениями требований санитарного законодательства. Данный факт свидетельствует о существующих значительных проблемах в сфере

защиты прав потребителей. Из общего числа обращений, связанных с нарушением прав потребителей (59.661 обращений), 50% (т.е. 29.222 обращения) были связаны с нарушениями прав потребителей в розничной торговле, из которых 57% (16.656 обращений) были связаны с обращениями, имевшими место в дистанционной торговле, 24% (7013 обращений) были связаны с продажей продовольственных товаров, и только 19% (5.552 обращений) имели отношение к продаже непродовольственных товаров. Тематическое разделение обращений свидетельствует о частоте нарушений в разных областях торговли, и соответственно о необходимости законодательного регулирования данных областей потребительской сферы.

Относительно нарушений, относящихся к сфере услуг (28.932 обращения), лидируют обращения, связанные с услугами бытового обслуживания населения 24% (6944 обращения). Далее следуют обращения, относящиеся к финансовой сфере услуг 16% (4629 обращений) и в заключении, обращения, относящиеся к услугам связи 11% (3182 обращения). В обращениях, связанных с услугами связи лидируют такие игроки рынка, как МТС, Мегафон и Билайн. Сравнительно меньшее количество обращений связано с концертно-зрелищным обслуживанием (10%), транспортными услугами (9%) и медицинскими услугами (7%). Следует отметить снижение, по сравнению с прошлым годом, обращений связанных с услугами ЖКХ (6%) и обращений, связанных с туристскими услугами (5%). Обращения, связанные с другими видами услуг в 2023 году, составили от 1% до 3%.

Обращения, связанные с санитарно-эпидемиологическим благополучием, и относящиеся к нарушениям в жилых помещениях остались на уровне 2022 года и составили 40%. Однако, обращения, касающиеся эксплуатации производственных/общественных помещений/ сооружений/ оборудования, возросли более чем в два раза, составив 21%. Обращения, относящиеся к организации питания населения составили 12%, а на содержание территорий и сбор отходов 8%. Обращения, связанные с эпидемиологической ситуацией, сократились в пять раз, составив 2%.

Остальные обращения, связанные с санитарно-эпидемиологическим благополучием, составили от 1% до 3% от общего числа обращений.

В результате, в 2023 году, Роспотребнадзор по г.Москве выдал 15.364 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, было составлено 244 протокола об административных нарушениях, и подано 1.709 заявлений и исков в суд, в защиту нарушенных прав потребителей. Роспотребнадзором была приостановлена деятельность 33 объектов, в числе которых были продовольственные магазины, предприятия общественного питания, хостелы, детские и развлекательные учреждения.

Следует отметить, что в случаях, когда поднятые в обращениях вопросы, не относились к компетенции органов Роспотребнадзора, они были направлены в другие подведомственные органы и организации. Из общего числа обращений они составляли 11%.

Одним из направлений работы Роспотребнадзора, в связи с ограничениями на проведение контрольно-надзорных мероприятий Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в 2023 году, являлась направленная на предупреждение правонарушений и разъяснение требований законодательства в сфере судебной защиты потребителей, профилактическая работа, проводимая с организациями и индивидуальными предпринимателями.

П.п.7 и 8 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» дают право должностным лицам органа государственного надзора обращаться в суд с исковыми заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также участвовать в судах для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Реализуя данное право Управление Роспотребнадзора по г.Москве в 2023 году дало 5.421 заключение по делу о нарушении прав потребителей. Это в 4,4 раза превысило аналогичную цифру за 2022 год (1.239). Так, в 2023 году по результатам рассмотрения гражданских дел в пользу потребителей было

присуждено 1.330.448.700 тыс. рублей, что более чем в 5 раз превысило сумму, присужденную в пользу потребителей в 2022 году и составившую 243.884.000 рублей. Сумма за компенсацию морального вреда в 2023 году составила 34.790.000 рублей против 7.660.000 рублей в 2022 году. Интересен тот факт, что, хотя половина обращений потребителей была связана с нарушениями прав потребителей в розничной торговле, заключения по ним составили только 18,4%, в то время как большая часть заключений была дана по обращениям, связанным с оказанием услуг, которая составила 81,6%.

Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в 2023 году подано 2.434 иска в суд по обращениям граждан подано, что в 2 раза больше, чем в 2022 году, когда был подан 1.198 иск. Из них, 848 иска были поданы в защиту неопределенного круга лиц, 1.564 в защиту прав конкретных потребителей и 22 в защиту группы лиц. Здесь наблюдается тенденция более строгого наказания за нарушения прав потребителей.

Суды удовлетворили 1.488 исков из рассмотренных 1.612 дел, что составляет 92,3%. В пользу потребителей по искам Управления Роспотребнадзора по г. Москве в 2023 году судами было присуждено 188.338.500 рублей, что в 2,2 раза больше, чем в 2022 году, когда аналогичная сумма составила 84.231.000 рублей. Компенсация морального вреда в 2023 году составила 9.300.000 рублей, против 3.394.000 рублей в 2022 году. И этот показатель говорит в пользу ужесточения наказания за правонарушения в сфере потребления. Иски в защиту конкретных потребителей составили 67,0% от общего числа, иски в защиту неопределенного круга потребителей составили 36,3 % исков, а иски в защиту прав группы лиц составили 0,94 %.

Иски в сфере розничной торговли составили 53,4% (1.301 исковых заявлений) от общего числа поданных исков (2.434), а из них, около 50% составили иски в отношении дистанционной торговли. Основными причинами разрешения споров в суде в сфере розничной торговли служили отказы продавцов выполнить законные требования потребителей о возврате денежных средств за товары как надлежащего качества, так и не надлежащего

качества в установленные законодательством сроки.

Доля исков, связанных с оказанием услуг, составила 46,5% от общего числа исковых заявлений (1 133 исковых заявления из 2 434). Среди этих исков, 21,8% были связаны с туристическими услугами. Оставшиеся иски были поданы в отношении предоставления образовательных услуг (12%), медицинских услуг (11,2%), а также культурно-развлекательных и юридических услуг. Основными причинами разрешения споров в суде в сфере оказания услуг были отказы исполнителей выполнить законные требования потребителей о полном или своевременном возврате денежных средств за некачественную работу/услугу, а также несоблюдение требований потребителей о возврате денег в случае расторжения договора.

Благодаря судебной защите прав потребителей с участием управления в 2023 году было присуждено потребителям 1 518 787 000 рублей. Компенсация морального вреда составила 44 090 000 рублей. Важно отметить, что в 2022 году потребителям было присуждено 328 115 000 рублей и компенсация морального вреда составила 38 184 000 рублей.

В Российской Федерации действует и постоянно пополняется база судебной практики, которая относится к спорам о защите прав потребителей. В этой базе содержится обзор важных пояснений Президиума Верховного Суда РФ по различным вопросам, возникающим в потребительских спорах. Она также способствует своевременному выяснению позиции государства при применении законов и других нормативных правовых актов, а также позволяет предсказать судебное решение по возникшему спору сторонам судебного процесса.

Изменения, касающиеся ст. 16 ФЗ «О защите прав потребителей» вступившие в силу 1 сентября 2022 года, указывают на недопустимость условий договора, ущемляющих права потребителя. [59] Однако, дальнейшая конкретизация позволит эффективнее защищать права потребителей.

В законодательстве учтено, что «граждане, вступающие в правоотношения с предпринимателями, в договорных отношениях являются

объективно слабой стороной, так как они не участвуют в определении условий договоров и не имеют реальной возможности изменять содержание этих договоров, а принимают предложенный им предпринимателем, вариант. Также, приступая к подготовке к судебному разбирательству, потребители в большинстве случаев находятся в неравном с ответчиками положении с точки зрения материального достатка, уровня образования, доступа к информации и переговорных возможностей» [2].

Российское законодательство уделяет особое внимание защите прав потребителей. В договорах с участием потребителей действуют дополнительные правила, которые исключают возможность навязывания им невыгодных условий.

Нормативные акты предоставляют клиентам широкие возможности для защиты своих прав. Клиент может обратиться в государственные контрольные органы с требованием рассмотреть его дело и защитить его нарушенные права.

В целом, по результатам проведенного исследования можно заключить, что несмотря на то, что присутствует необходимость изменения и дополнения действующего законодательства, в Российской Федерации обеспечивается достаточно эффективная защита прав потребителей, и наблюдается тенденция более результативного применения закона о защите прав потребителей. Подтверждением данного тезиса являются приведенные выше статистические данные Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Также, подтверждением высказанного является высокий процент судебных разбирательств, которые решаются в пользу потребителей. Несмотря на эффективность существующего законодательства и результативность деятельности исполнительных органов, занимающихся защитой прав потребителей, все еще актуальны вопросы законотворчества и формирования правовой базы для преодоления пробелов и недостатков, с целью более эффективной защиты прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей в России считается одним из самых развитых в мире, однако оно не идеально.

Существуют пробелы и недостатки, которые необходимо устранить, чтобы обеспечить более эффективную защиту прав потребителей:

- нет ясного определения существенных условий конкретных видов договоров, что может привести к спорам между сторонами;
- сложно доказать в суде факт заключения договора и его условия, особенно в случае отсутствия стандартных документов;
- не всегда удобны и эффективны механизмы защиты прав потребителей в судебном производстве.

Законотворческая и правотворческая работа должна быть направлена на устранение этих пробелов и недостатков.

Необходимо:

- уточнить и унифицировать определение существенных условий потребительских договоров;
- разработать более эффективные механизмы доказательства факта заключения договора и его условий;
- упростить процесс защиты прав потребителей в судебном производстве.

Только в этом случае можно будет говорить о действительно эффективной защите прав потребителей в России.

Эффективность правового регулирования зависит от многих факторов, включая качество законодательства, деятельность контролирующих органов, а также правовую грамотность самих потребителей.

Эти особенности отражают стремление законодателя обеспечить эффективную и доступную защиту прав потребителей, а также учесть специфику таких дел, связанных с массовым характером потребительских отношений. Судебная защита прав потребителей является важным элементом правовой системы, направленным на поддержание баланса интересов между продавцами и покупателями. Эффективность законодательства играет ключевую роль в обеспечении защиты прав потребителей. Закон должен быть четким, ясным и понятным для всех участников правоотношений. Он должен

охватывать все актуальные вопросы, касающиеся защиты прав потребителей, и предоставлять эффективные механизмы для их реализации.

Деятельность контролирующих органов, таких как Роспотребнадзор, призванных эффективно надзирать за соблюдением законодательства, проводить проверки и принимать меры в случае выявления нарушений. также имеет решающее значение

Однако, нельзя не учитывать роль правовой грамотности самих потребителей. Потребители должны быть осведомлены о своих правах и обязанностях, а также о доступных способах защиты своих интересов.

Судебная защита прав потребителей является последним этапом, и она должна быть доступной, эффективной и не занимающей много времени.

Заключение

В заключение можно отметить, что проблемы правового регулирования договорных отношений с участием потребителей представляют собой актуальную проблему, требующую серьезного внимания и надлежащего решения. Нарушения прав потребителей, несоблюдение условий договоров со стороны поставщиков товаров и услуг, недостаточная защита интересов потребителей — все эти аспекты говорят о необходимости улучшения законодательства и его более эффективного применения в отношениях между продавцами и потребителями.

Важно развивать механизмы защиты прав потребителей, обеспечивать доступность и понятность для обычных людей норм и положений законов о защите прав потребителей. Должны совершенствоваться механизмы рассмотрения претензий потребителей, контроль со стороны государства за исполнением договоров и соблюдением законодательства.

Улучшение правового регулирования договорных отношений с участием потребителей способствует укреплению доверия между участниками рынка, повышению качества продукции и услуг, а также защите прав и интересов потребителей. Необходимо работать над совершенствованием законодательства и механизмов его реализации для создания благоприятной и справедливой среды обмена товарами и услугами между производителями и потребителями.

Формирование воли и выбор потребителя зависят от его уровня подготовленности, а она варьируется от человека к человеку. Не все могут быть отнесены к «среднестатистическому потребителю», который способен адекватно оценивать риски и защищать свои интересы в договорных отношениях.

Отношения между потребителями и предпринимателями регулируются с помощью комбинации гражданского и публичного права. Это отражает специфику данных отношений, где потребитель находится в более слабой

позиции.

Публично-правовой метод направлен на защиту прав потребителей и предотвращение злоупотреблений со стороны предпринимателей. Он реализуется через:

Императивные нормы: законодательство устанавливает обязательные условия для потребительских договоров, которые не могут быть изменены сторонами.

Судебный контроль: суд контролирует содержание договоров, чтобы убедиться, что они не нарушают права потребителей.

Государственная защита: создаются государственные органы, которые защищают интересы потребителей, проводят проверки товаров и принимают меры к пресечению нарушений.

Таким образом, по результатам исследования можно сформулировать следующий вывод:

Потребительские соглашения включают в себя такие важные элементы, как установление цены, условий оплаты, правил доставки товаров или оказания услуг, а также гарантийных обязательств продавца или исполнителя.

Значительное внимание в соглашениях с потребителем уделяется защите его конфиденциальных данных, а также обеспечению безопасности и высокого качества товаров и услуг. Эти соглашения могут содержать такие положения, как ответственность сторон за недостатки товаров или услуг, правила возврата товаров, сроки гарантийного обслуживания и другие важные аспекты, направленные на защиту интересов потребителя.

Правовое регулирование потребительских отношений является одним из важных аспектов защиты прав и интересов потребителей в условиях развивающейся рыночной экономики. В связи с динамикой развития рынка и изменением потребностей населения, механизмы правового регулирования потребительских отношений также непрерывно изменяются и совершенствуются.

Основными целями правового регулирования потребительских

отношений являются:

- защита прав и интересов потребителей;
- содействие справедливой конкуренции;
- развитие эффективного механизма защиты прав потребителей.

В соответствии с этими целями, механизмы правового регулирования потребительских отношений могут включать следующие элементы:

- национальное и международное законодательство, регулирующее потребительские отношения, включая законы о защите прав потребителей, антимонопольное законодательство, законодательство о рекламе и маркировке продукции;

- государственные органы и институты, отвечающие за контроль и регулирование потребительских отношений, включая потребительские комиссии, антимонопольные органы и другие специализированные органы;

- международные договоры и соглашения, регулирующие потребительские отношения, такие как Всемирная торговая организация (ВТО) и Всемирная организация интеллектуальной собственности (ВОИС), могут влиять на национальные механизмы правового регулирования потребительских отношений.

Вышеизложенное позволяет сделать вывод о том, что законодательство, регулирующее договорные отношения с участием потребителей, требует дальнейшего совершенствования с учетом современных реалий и динамики развития общественных отношений [39].

Актуализация законодательства в области договорных отношений с участием потребителей является жизненно важной задачей в современном обществе. Благодаря постоянному развитию технологий, изменениям в экономике и обществе, а также созданию новых форм взаимодействия между продавцами и потребителями, законы и нормативные акты должны постоянно совершенствоваться.

Необходимо учитывать специфику современных рыночных отношений, защищать интересы потребителей и обеспечивать справедливое

взаимодействие сторон договора. Реформирование законодательства должно также направляться на установление баланса между защитой прав потребителей и обеспечением устойчивости бизнес-среды. Одновременно с этим, необходимо обеспечить эффективную защиту прав потребителей, чтобы они могли быть уверены в качестве товаров и услуг, а также в том, что их права будут защищены в случае возникновения спорных ситуаций.

Для достижения этого баланса необходимы компромиссные решения, которые учитывают интересы всех сторон. Например, можно ввести механизмы добровольной сертификации товаров и услуг, что позволит бизнесу продемонстрировать свое соответствие высоким стандартам и укрепить доверие потребителей.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Астахова М.А. Потребительский договор: понятие и признаки // Юрист. 2015. № 16. С. 9 - 12.
2. Богдан В.В. Недобросовестные условия в договорах с участием потребителей: модернизация законодательства и развитие судебной практики // Цивилист. 2023. № 3 (43). С. 49-56.
3. Василевская Л.Ю., Подузова Е.Б., Тасалов Ф.А. Цифровизация гражданского оборота: проблемы и тенденции развития (цивилистическое исследование): монография: в 5 т. Т I / отв.ред. Л.Ю. Василевская. М.: Проспект, 2021.
4. Внуков Н.А., Предмет и иные элементы договоров с участием граждан-потребителей // Среднерусский вестник общественных наук. 2011. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/predmet-i-inye-elementy-dogovorov-s-uchastiem-grazhdan-potrebiteley> (дата обращения: 26.05.2024).
5. Волкова В.И. Практические особенности гражданско-правовой защиты прав потребителей // Научное образование. 2021. № 4 (13). С. 70-76.
6. Вольвач Я. В. Актуальные проблемы правового регулирования отношений по защите прав потребителей/Вольвач Януара Валентиновна // Адвокат, 2013,N № 2.-С.23-27.
7. Гуревич В. А. Некоторые вопросы совершенствования законодательства РФ о защите прав потребителей / В. А. Гуревич // Вестник экономики, права и социологии. — 2014. — № 4. — С. 136-139.
8. Деньгов, В. В. Теория потребительского поведения: учебник для вузов / В. В. Деньгов. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 117 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18271-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534656> (дата обращения: 25.05.2024).
9. Директива N 2005/29/ЕС Европейского парламента и Совета Европейского Союза «О недобросовестной коммерческой практике по

отношению к потребителям на внутреннем рынке (Директива о недобросовестной коммерческой практике)» [рус., англ.] (Вместе с <Правовыми нормами Сообщества, регулирующими отношения в области рекламы и сообщений>) (Принята в г. Страсбурге 11.05.2005) (с изм. и доп. от 27.11.2019) [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.consultant.ru> стр 15

10. Жаданова Е. И. Общие правила назначения административных наказаний к юридическим лицам за нарушение законодательства о защите прав потребителей / Е. И. Жаданова // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Юриспруденция. — 2014. — № 1. — С. 70-77.

11. Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

12. Зими́на А.С. Гражданско-правовые последствия нарушения договоров с участием потребителей // Теоретические аспекты юриспруденции и вопросы правоприменения. Сборник статей по материалам LXXI международной научно-практической конференции. Москва, 2023. С. 24-28.

13. Илюшников Д.С. Особенности претензионного порядка защиты прав потребителей при реализации туристских услуг // Арбитражный и гражданский процесс. 2023. № 5. С. 13-17.

14. Кирпичев А.Е. Соотношение понятий «потребительский договор» и «обязательство, связанное с осуществлением предпринимательской деятельности»: проблемы теории и правоприменения // Мировой судья. 2014. № 1. С. 20 – 24.

15. Кондратьев В.А. Обязанность по заключению договора с потребителем // Российское правосудие. 2022. № 4. С. 14-20.

16. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Собрание законодательства РФ,

04.08.2014, № 31, ст. 4398.

17. Кузнецова Н. В. ВИДЫ ОГРАНИЧЕНИЙ СВОБОДЫ ДОГОВОРА В ГРАЖДАНСКОМ ПРАВЕ //Вестник Удмуртского университета. Серия Экономика и право. – 2024. – Т. 34. – №. 2. – С. 375-378.

18. Кузнецова Н. В. ВИДЫ ОГРАНИЧЕНИЙ СВОБОДЫ ДОГОВОРА: ПРОБЛЕМА ВЫБОРА КРИТЕРИЯ //ББК 67.404. 201.1 я431 С25. – 2024. – С. 52.

19. Кусков, А. С. Потребительское право. Практикум: учебное пособие для вузов / А. С. Кусков, И. С. Иванов. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 309 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06629-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540870> (дата обращения: 25.05.2024).

20. О защите прав потребителей: закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 // Правовой Сервер КонсультантПлюс, www.consultant.ru. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.06.2020).

21. Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации: Федер. закон от 30 декабря 2004 г. №214-ФЗ // Правовой Сервер КонсультантПлюс, www.consultant.ru. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51038/ (дата обращения: 24.06.2020).

22. Образцова В.И. Гражданско-правовые договоры с участием потребителей: дисс... на соискание ученой степени кандидата юридических наук М., 2022 198 с.

23. Образцова В.И. Особенности заключения потребительских договоров в сети «интернет» // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. 2020. № 1 (56). С. 125-130.

24. Образцова В.И. Особенности применения принципов гражданско-

правового регулирования в договорных отношениях с участием потребителей // Журнал предпринимательского и корпоративного права. 2020. № 4 (20). С. 13-18.

25. Образцова В.И. Проблемы заключения гражданско-правовых договоров с участием потребителей в электронной торговле // Московский юридический форум онлайн 2020. Сборник тезисов докладов: в 4 частях. 2020. С. 8-12.

26. Ожегова Г.А. К понятию «потребительский экстремизм» // Юрист. 2014. № 14. С. 15 – 19 стр 15

27. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22 ноября 2016 г. № 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении» // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2017. № 1.

28. Постановление Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 14.03.2014 г. № 16 «О свободе договора и ее пределах» // Вестник Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, 2014 г., N 5. Стр 9

29. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 г. № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» // Собрание законодательства РФ. 2020. № 39. Ст. 6085.

30. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 г. №1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения» // Собрание законодательства РФ. 2020. №40. Ст. 6255.

31. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» //

Собрание законодательства РФ. 2021. № 3. Ст. 593.

32. Ратушняк О.А. Договор с участием потребителей и его условия // Актуальные вопросы публичного управления, экономики, права в условиях цифровизации. Сборник научных статей Международной научно-практической конференции. Курская академия государственной и муниципальной службы. Курск, 2023. С. 230-234.

33. Савельев А.И. Электронная коммерция в России и за рубежом: правовое регулирование. М.: Статут, 2016. С. 502.

34. Савинкова А.С. Понятие и особенности правового регулирования правоотношений с участием потребителей // Обществознание и социальная психология. 2022. № 8 (38). С. 236-242.

35. Сариев Г. С. К ВОПРОСУ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ДОГОВОРА ПОДРЯДА // Вопросы российской юстиции. – 2024. – №. 30. – С. 204-214.

36. Строкова, О. Г. Договор розничной купли-продажи: учебное пособие для вузов / О. Г. Строкова, С. А. Филиппов. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 103 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13777-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544018> (дата обращения: 26.05.2024).

37. Трушин М.Д. Договоры с участием потребителей, заключаемые посредством сети интернет // Актуальные вопросы современной науки образования. Сборник статей XXIV Международной научно-практической конференции. Пенза, 2022. С. 177-180.

38. Тузов Д. А. Защита потребителей от несправедливых договорных условий в итальянском праве/Даниил Олегович Тузов, Елена Васильевна Чичкан, Анна Мурадовна Саргсян // Закон, 2021,N № 9.-С.150-183.

39. Указ Президента РФ от 07,05.2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» // Собрание законодательства РФ. 2018. № 20. Ст. 2817.

40. Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «О некоммерческих организациях» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3.

Ст. 145.

41. Федеральный закон от 18.03.2019 г. № 34-ФЗ «О внесении изменений в части первую, вторую и статью 1124 части третьей Гражданского кодекса Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2019. №12. Ст. 1224.

42. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 02.12.1996, N 49, Ст. 5491

43. Федеральный закон от 26.07.2006 г. № 135-ФЗ (ред. от 10.07.2023) «О защите конкуренции» // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31. Ст. 3434.

44. Федеральный закон от 28.12.2009 г. № 381-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2010. № 1. Ст. 2.

45. Федеральный закон от 30.12.2004 N 214-ФЗ (ред. от 04.08.2023) «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 03.01.2005, N 1 (часть 1), Ст. 40.

46. Хохлов В. А. Общие положения об обязательствах. М.: Статут, 2015.

47. Ширвиндт А.М. Ограничение свободы договора в целях защиты прав потребителей в российском и европейском частном праве / под общ. ред. д.ю.н., проф. А.Л. Маковского. М.: Статут, 2014.

48. Щербачева, Л. В. Гражданско-правовое регулирование электронных торговых договоров: учебное пособие для вузов / Л. В. Щербачева. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15349-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544662> (дата обращения: 26.05.2024).