

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)

Гражданско-правовой

(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Правовое регулирование договора розничной купли-продажи товаров

Обучающийся

А.В. Прокофьева

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. юридич. наук, доцент И.В. Маштаков

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

Аннотация

В настоящее время правовое регулирование договора розничной купли-продажи товаров характеризуется наличием определенных спорных моментов. Возникают они как на этапе заключения договора, так и на этапе его расторжения. Правовое регулирование договора розничной купли-продажи, заключённого дистанционным способом, также имеет определенные пробелы, наличие которых сказывается на уровне защищенности прав сторон по договору. Кроме того, некие проблемы существуют и в области защиты нарушенных прав сторон, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров. Именно вышеперечисленные проблемы раскрываются в нашем исследовании.

Целью бакалаврской работы является изучение правового регулирования договора розничной купли-продажи в Российской Федерации и особенностей данного вида договора.

Для достижения указанной цели нами был поставлен ряд задач:

- определить понятие договора розничной купли-продажи и дать ему общую характеристику;
- рассмотреть круг участников по договору розничной купли-продажи и определить их круг прав и обязанностей, а также ответственность по договору;
- рассмотреть отдельные виды договора розничной купли-продажи;
- изучить особенности заключения, изменения и расторжения договора розничной купли-продажи;
- изучить формы защиты прав потребителей и проблемы, которые могут возникнуть в этой сфере.

Работа состоит из введения, трех глав, разделённых на параграфы заключения, списка используемой литературы и используемых источников.

Объём работы составляет 74 страницы.

Оглавление

Введение	4
Глава 1 Общие положения о договоре розничной купли-продажи товаров	7
1.1 Понятие и общая характеристика договора розничной купли- продажи.....	7
1.2 Потребители и их контрагенты в договорах розничной купли- продажи.....	11
1.3 Отдельные виды договоров розничной купли-продажи	13
Глава 2 Динамика и проблемы исполнения договора розничной купли- продажи товаров.....	23
2.1 Особенности заключения договора розничной купли-продажи..	23
2.2 Содержание договора розничной купли-продажи.....	30
2.3 Ответственность сторон по договору розничной купли-продажи	36
2.4 Изменение и расторжение договора розничной купли-продажи.	43
Глава 3 Формы и проблемы гражданско-правовой защиты прав потребителей по договору розничной купли-продажи товаров.....	48
3.1 Досудебный порядок урегулирования споров и проблемы его реализации	48
3.2 Судебная форма защиты и проблемы её осуществления	53
Заключение	65
Список используемой литературы и используемых источников	69

Введение

Актуальность исследуемой темы заключается в том, что экономическая сфера любого государства непременно оказывает огромное влияние на развитие его общества в целом. И, несомненно, договор купли-продажи, как один из самых часто используемых в гражданском обороте, занимает главенствующую позицию в экономике страны. На современном этапе развития общества, когда на первом плане государственной политики стоит повышение экономического благополучия населения, особое внимание следует уделить изучению правового регулирования договора купли-продажи и его места в рыночной экономике.

Особое место среди договоров купли-продажи занимает именно договор розничной купли-продажи, который на данном этапе своей разработанности помогает потребителю максимально безопасно удовлетворить свои необходимые потребности.

Всего несколько десятилетий назад потребители были практически бесправными в сфере торговли, производители товаров диктовали свои условия, с которыми потребителям приходилось мириться. Система защиты прав потребителей была построена слабо и действовала неэффективно, а как таковой судебной практики в данной сфере практически не было. Но на сегодняшний день механизм защиты прав потребителей окреп и получил четкое законодательное закрепление в Гражданском кодексе Российской Федерации, Законе РФ «О защите прав потребителей» и других нормативных актах. На данном этапе развития гражданского законодательства потребитель знает о своих правах, что, соответственно, позволяет ему с умом подходить к выбору необходимого товара при наличии достоверной информации о нем, а в случае нарушения этих прав – самостоятельно защитить их, используя как досудебные, так и судебные формы защиты.

Однако не стоит забывать, что с течением времени способы взаимодействия покупателя и продавца могут изменяться, из-за чего, соответственно, возникает необходимость в совершенствовании законодательства и устранении его пробелов, что не всегда происходит оперативно. К примеру, судебная практика показывает, что в настоящее время не являются редкостью проблемы, возникающие при возврате товара, купленного дистанционным способом.

Целью бакалаврской работы является изучение правового регулирования договора розничной купли-продажи в Российской Федерации и особенностей данного вида договора.

Для достижения указанной цели нами был поставлен ряд задач:

- определить понятие договора розничной купли-продажи и дать ему общую характеристику;
- рассмотреть круг участников по договору розничной купли-продажи и определить их круг прав и обязанностей, а также ответственность по договору;
- рассмотреть отдельные виды договора розничной купли-продажи;
- изучить особенности заключения, изменения и расторжения договора розничной купли-продажи;
- изучить формы защиты прав потребителей и проблемы, которые могут возникнуть в этой сфере.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие между сторонами договора розничной купли-продажи, а также иных субъектов, с которыми, так или иначе, происходит взаимодействие при защите прав потребителей.

Предметом исследования являются нормы гражданского законодательства, регулирующие договорные правоотношения розничной купли-продажи товаров, а также научные источники этой области.

Теоретическая основа исследования состоит из научных трудов таких учёных, как Бондарь К.А., Габова А.В., Савинковой А.С., Степановой Е.Е., Мельник В.Д., Дьяконовой М.О., Леонтьева С.В. и др.

Нормативно-правовая основа исследования состоит из Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона «О защите прав потребителей» и иных нормативно-правовых актов, содержащих правовые нормы о договоре розничной купли-продажи и защите прав потребителей.

Методологическую основу исследования составляют современные методы познания, включая методы формальной логики, анализа и синтеза, дедукции и индукции, а также сравнительно-правовой, формально-юридический методы, метод системного и комплексного решения поставленных в исследовании задач.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, трех глав, разделённых на параграфы, заключения, а также списка используемой литературы и используемых источников.

Глава 1 Общие положения о договоре розничной купли-продажи товаров

1.1 Понятие и общая характеристика договора розничной купли-продажи

В настоящее время договор розничной купли-продажи пользуется огромной популярностью среди населения нашей страны. Каждый день многочисленное количество людей сталкивается с данным видом договора и становится участником правоотношения по совершению различного рода покупок. Но многие из них не осознают всех тонкостей договора розничной купли-продажи и могут столкнуться с трудностями при взаимодействии с контрагентом. Поэтому договор розничной купли-продажи товаров является одним из значимых среди других договоров, и важно разбираться в его правовом регулировании.

Стоит отметить, что первые договорные правоотношения, возникающие из розничной купли-продажи, появились достаточно давно. Упоминания о существовании такого договора пришли к нам из римского права, нормы которого отражены во многих современных законодательных актах.

В российском законодательстве в дореволюционный период договор розничной купли-продажи не получил своего законодательного закрепления, а научное сообщество не уделяла должного внимания для его изучения.

В советский период положение не изменилось. Договор розничной купли-продажи, как одна из разновидностей договора купли-продажи, не отражался ни в одном из нормативных источников. Существовавший на тот момент Гражданский кодекс РСФСР 1964 года содержал главу 21 «Купля-продажа», но ни единого упоминания о розничной сфере он не имел. И только при переходе на рыночный уровень экономики договор розничной

купли-продажи получил свое законодательное закрепление в современном Гражданском кодексе.

Согласно статье 492 ГК РФ, договор розничной купли-продажи – это договор, по которому «продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью» [11].

Для большего понимания сути договора розничной купли-продажи, нам стоит изучить его правовую природу. До сих пор между учеными возникают споры, каким является договор розничной купли-продажи, консенсуальным или реальным? Статья 492 ГК РФ раскрывает консенсуальный характер данного договора, ведь по смыслу данной статьи мы понимаем, что договор считается заключенным с момента достижения соглашения между сторонами.

Статья 493 ГК РФ указывает нам на то, что «договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека, электронного или иного документа, подтверждающего оплату товара» [11].

Исходя из этих положений, нам может показаться, что между статьями существует некое противоречие, ведь статья 492 ГК РФ указывает нам на консенсуальность договора розничной купли-продажи, а статья 493 ГК РФ говорит о реальном характере договора.

Но в большинстве своем, множество представителей научного сообщества склоняются именно к консенсуальной природе данного договора. К примеру, в своей статье Ю. Терешко говорит следующее: «несмотря на то, что момент вступления договора в силу порой совпадает с фактической передачей товара (как это происходит в данном случае с договором розничной купли-продажи), нужно говорить об особом порядке заключения

договора купли-продажи и о том, что он исполняется в момент заключения, но не о реальном характере договора» [35].

Договор розничной купли-продажи считается возмездным, так как Гражданский кодекс устанавливает встречное представление в виде денежных средств за передачу товара покупателю.

Кроме этого, договор розничной купли-продажи признается двусторонним. Двусторонними договорами «считаются такие договоры, где у каждой из сторон есть как права, так и обязанности. В случае с договором розничной купли-продажи, продавец имеет право требовать оплаты товара от покупателя, но вместе с тем, у него есть обязанность передать данный товар, а покупатель имеет право требовать передачу товара в его руки, но также не исключается его обязанность по оплате данного товара» [9, с. 22]. Права и обязанности продавца и покупателя по отношению друг к другу имеют корреспондирующий характер.

Договор розничной купли-продажи является публичным договором. Согласно статье 426 ГК РФ «публичным договором признается договор, заключенный лицом, осуществляющим предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, и устанавливающий его обязанности по продаже товаров, выполнению работ либо оказанию услуг, которые такое лицо по характеру своей деятельности должно осуществлять в отношении каждого, кто к нему обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.)» [12]. Применительно к розничной сфере нам требуется определить, что конкретно будет считаться обращением покупателя к продавцу, ведь именно сам факт обращения будет считаться первоначальным действием покупателя, которое будет соответствовать конструкции «совершение действий по выполнению указанных в предложении условий договора».

В качестве обращения покупателя к продавцу может выступать «нахождение покупателя у дверей магазина, стеллажей, витрин и т.п. Но, при этом, нам необходимо отличать покупателя от неопределенного круга лиц. К примеру, в один магазин могут войти несколько человек, но только один из них будет являться покупателем, так как именно он взял товар со стеллажа и обратился к продавцу с требованием о передаче ему данного товара» [9, с. 21]. Таким образом, он совершил все действия, необходимые для заключения договора. Лицо, которое вошло в магазин, но ничего не приобрело в нем, не может считаться покупателем. Как пишет в своей статье Гладков Е.Е.: «В отношении такого лица вообще не ставится вопрос о заключении или незаключении договора, поскольку оно не относится к кругу потенциальных покупателей уже на стадии предложения продавца заключить договор. С точки зрения публичной оферты, это лицо не является «любим, кто отзовется», а значит, с точки зрения публичного договора, выпадает из числа каждого, кто к ней обратится» [9, с. 23].

По способу заключения договор розничной купли-продажи товаров мы будем относить к договору присоединения, где все условия договора, как и полагается такому виду договора, содержатся в стандартных формах, откуда покупатель может получить всю необходимую для него информацию о товаре. В своей статье Гладков Е.Е. говорит, что «если на стадии заключения договора розничной купли-продажи информация о товаре, включая его характеристику и, как правило, стоимость, составляет содержание публичной оферты, то после принятия покупателем предложения заключить договор, эта информация уже составляет содержание соответствующих условий договора» [9, с. 22].

Таким образом, договор розничной купли-продажи имеет многовековую историю своего существования. На сегодняшний день его можно считать наиболее востребованным договором, и, разбираясь в его правовой природе, нам, несомненно, будет проще ориентироваться в

процессе изучения его особенностей. Ведь на первый взгляд нам кажется, что нет ничего сложного в таком договоре, которым люди пользуются изо дня в день. Однако убежденность в этом может быть обманчива.

1.2 Потребители и их контрагенты в договорах розничной купли-продажи

Привычными для нас участниками договорных отношений, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров, являются потребитель и продавец. Помимо этого Закон «О защите прав потребителей» указывает и на других участников договора, таких как исполнитель и изготовитель.

Преамбула Закона «О защите прав потребителей» устанавливает понятие для каждого участника договорного правоотношения. К примеру, в качестве потребителя может быть «гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» [15].

Предпринимательской деятельностью, в привычном ее понимании, будет считаться та деятельность, целью которой является извлечение прибыли. Поэтому, если гражданином приобретен товар, который задействован в какой-либо производственной деятельности, но все результаты деятельности направлены на удовлетворение личных интересов и интересов своей семьи, здесь имеет место применение законодательства о защите прав потребителей.

Кроме того, возвращаясь к понятию «потребитель» мы можем заметить, что лицо считается потребителем еще до стадии заключения договора, в момент, когда у него уже появляется намерение приобрести тот

или иной товар. Таким образом, можно сказать, что правовые нормы, необходимые для защиты интересов гражданина, распространяются также и на отношения еще связанные договором.

Употребляя слово «гражданин» при определении понятия «потребитель», стоит ли воспринимать это как то, что гражданское законодательство направлено на защиту интересов только лишь граждан Российской Федерации? С первого взгляда можно подумать именно так. Но если обратиться к ст.2 ГК РФ, мы с уверенностью можем сказать, что полноправно под защитой находятся также иностранные граждане и лица без гражданства.

Противоположной стороной договора розничной купли-продажи товаров является продавец. По нашему мнению, рассматривая понятие «продавец», стоит наряду с ним рассмотреть и понятие «изготовитель», так как между данными участниками существует взаимосвязь. Продавцом по гражданскому законодательству является «организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи». Отличием изготовителя от продавца является лишь то, что первый занимается производством товаров, которые в дальнейшем пойдут на реализацию. Прямой реализацией товаров уже занимается продавец. Целью обоих участников является удовлетворение желаний потребителя. На основании этого между ними и потребителями возникает правовая связь. Но, если же они докажут, что производящиеся товары не предназначены для использования их потребителем или же, что изготовленные товары не передавались для потребительской реализации, то Закон «О защите прав потребителей» не сможет найти своего применения в данной ситуации.

Помимо перечисленных выше участников договорных правоотношений, взаимодействовать с потребителями может также и уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный

предприниматель. Создается такая организация по инициативе изготовителя или продавца и служит для удовлетворения требований потребителя в случае продажи ему товара, несоответствующего надлежащему качеству.

Наконец, заключительными лицами, которые также имеют определенное взаимодействие с потребителем, являются владельцы агрегатора информации. Под ними стоит понимать юридическое лицо или индивидуального предпринимателя, которые, согласно Преамбуле Закона «О защите прав потребителей», «являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора» [15]. Известными владельцами агрегатора информации в сфере продажи товаров являются Ozon, Amazon, eBay, Wildberries и другие.

1.3 Отдельные виды договоров розничной купли-продажи

Исходя из положений Гражданского кодекса РФ, договор розничной купли-продажи можно разделить на отдельные виды:

- продажа товара с условием о его принятии покупателем в определенный срок (ст. 496 ГК РФ);
- продажа товаров по образцам и дистанционным способом (ст.497 ГК РФ);
- продажа товаров с использованием автоматов (ст.498 ГК РФ);

- продажа с условием о его доставке покупателю (ст.499 ГК РФ);
- договор найма-продажи (ст.501 ГК РФ).

Выделение отдельного вида договора розничной купли-продажи в виде продажи товара с условием о его принятии покупателем в определенный срок связано, прежде всего, с моментом исполнения такого договора. Для нас является привычным, что «момент заключения договора розничной купли-продажи и момент его исполнения чаще всего происходят одновременно. Но бывают ситуации, когда стороны могут договориться об отсрочке принятия товара покупателем и отложить этот момент на другую дату» [21, с. 79]. Таким образом, момент исполнения договора отдалается.

Продажа товара с условием о его принятии покупателем в определенный срок регулируется ст.496 ГК РФ. Таким договором устанавливается условие о том, что, если между сторонами достигнуто соглашение об отсрочке принятия товара до определенного срока, продавцу запрещается реализовывать этот товар до наступления оговоренного срока. Таким образом, законодатель проявляет свою заинтересованность в правовой защите покупателя, и, несмотря на отдаление момента исполнения договора, предоставляет покупателю гарантии о том, что он сможет получить оплаченный им товар в необходимые сроки. В противном случае, на продавца будет наложена гражданско-правовая ответственность в виде возмещения убытков на основании ст.398 ГК РФ.

Одним из видов договора розничной купли-продажи является продажа товаров по образцам, а также дистанционный способ продажи товаров. Когда речь идет о продаже товара по образцу, то здесь мы понимаем, что между сторонами заключается договор «на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров» [11]. К примеру, это могут быть витринные образцы, а также вещи, продемонстрированные на выставках и т.д. Покупатель при этом

получает возможность ознакомиться с товаром самостоятельно, а также прибегнуть к помощи консультанта.

При продаже товара по образцу, покупатель надеется получить такой же товар, с каким он был ознакомлен. Так, товар должен соответствовать всем стандартам качества, а также цвету, модели, комплектации, представленной при демонстрации в месте продажи. Но, иногда происходят ситуации, когда покупатель не получает желаемого и обращается за защитой своих прав в суд. К примеру, в Октябрьском районном суде г. Саратова было рассмотрено исковое заявление по делу № 2-1007/2020, в котором истец заявил требования об отказе от исполнения договора розничной купли-продажи и возврате уплаченных за товар денежных средств. Причиной отказа от исполнения договора стало обнаружение истцом недостатка в товаре, телевизоре LG OLED65C8, в виде отсутствия подключения к сети интернет посредством беспроводного соединения WI-FI. Данный договор был признан судом как заключенный на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи (продажа товара по образцам) [29]. Таким образом, данные отношения между сторонами регулируются положениями главы II Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Так, в п.1 ст.18 Закона говорится: «Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы» [15]. Так как судебной экспертизой было доказано, что недостатки товара возникли до его передачи истцу, еще в процессе производства, суд пришел к выводу об обязанности ответчика нести ответственность за данные недостатки.

В случае, когда ознакомление покупателя с товаром происходит посредством изучения описания товара в каталогах, буклетах, а также с помощью фотоснимков, или другими способами, исключаящими

возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора, то мы можем говорить о дистанционном способе продажи товара.

На сегодняшний день приобретение товара дистанционно уже стала обыденностью для многих. Огромное количество товаров приобретается в различных интернет-магазинах, ведь таким способом покупатель не только получает доступ к разнообразному ассортименту, но также экономит свое время, не тратя его на походы по офлайн-магазинам.

Отношения, связанные с продажей товаров дистанционным способом регулируются:

- ГК РФ;
- Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 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».

Согласно п.13 Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 при дистанционном способе продажи товара «договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи» [25].

Исполненным же, согласно п.3 ст.497 ГК РФ, такой договор считается с момента доставки товара в место, указанное в договоре, или же по месту жительства покупателя – гражданина или месту нахождения покупателя – юридического лица.

Выше было упомянуто, что при дистанционном способе продажи товара «исключается возможность потребителя лично ознакомиться с продуктом, что является его отличительной особенностью по сравнению с продажей товаров по образцам. Поэтому при таком способе продажи изготовителю как никогда важно донести до потребителя полную, а также достоверную информацию о товаре, дабы избежать конфликтной ситуации» [18, с. 336]. В противном случае, при несоответствии полученного товара заявленным характеристикам в интернет-магазине, суды, как правило, встают на защиту потерпевшей стороны в лице потребителя.

В ситуациях, когда покупатель получил товар ненадлежащего качества, приобретенный дистанционным способом, у нас не возникает вопросов в том, какую норму права нам применить. С возвратом товара надлежащего же качества, приобретенным дистанционным способом, такие вопросы могут возникнуть в определенных случаях, которые мы рассмотрим ниже.

По общему правилу, к отношениям, вытекающим из договора розничной купли-продажи, мы применяем статью 502 ГК РФ, согласно которой «покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему недовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять купленный товар в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом» [11]. Исключение в данном случае составляют товары, которые входят в Перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих

обмену, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

Но, касательно товаров, приобретенных дистанционным способом, мы применяем специальную норму, установленную ст.26.1 Закона «О защите прав потребителей», по которой «потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней» [15].

Здесь может возникнуть вопрос о том, применяется ли Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, конкретно к процессу возврата или обмена товара, приобретенных дистанционно, или же он предназначен для товаров, с которыми потенциальный покупатель непосредственно может ознакомиться перед приобретением. На этот счет в судебной практике сложилось две противоположные позиции. В своей работе Аблятипова Н.А. и Кравцова А.А. отражают одну из позиций судов, которая выражается в том, что «основанием для отказа покупателем от товаров надлежащего качества, входящих в Перечень, не является факт осознания покупателем того, что приобретенный им товар не соответствует его ожиданиям по следующим критериям: размер, форма, габарит, фасон, комплектация; либо осуществления покупателем вывода о том, что товар ему не нравится по указанным критериям. Такая позиция обосновывается судами следующим: возможность обмена или возврата непродовольственного товара надлежащего качества обусловлена видом товара и не ставится в зависимость от способа приобретения» [2, с. 125].

Иная позиция судов заключается в том, что потребителю необходимо предоставить возможность отказаться от товара, приобретенного дистанционно, в независимости от того, входит ли он в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену. Обратим свое внимание на Апелляционное определение

Красноярского краевого суда от 09.04.2021 по делу № 33-4301/2021, в котором суд выразил позицию о том, что ст.26.1 Закона «О защите прав потребителей», регулирующей договорные отношения в сфере розничной купли-продажи, которые были образованы дистанционным способом, не содержит «каких-либо отсылок в Перечне технически сложных товаров либо Перечне товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену» [3]. Таким образом, подразумевается, что и запрета на возврат также не устанавливается.

Данная позиция, по нашему мнению, является более обоснованной по сравнению с первой позицией. Связано это, прежде всего, с тем, что она в большей степени «подстраивается под особенности продажи товаров дистанционным способом, когда у покупателя исключена возможность полноценно ознакомиться с товаром и сформировать представление, касательно габаритов товара, его цвета и т.д. Проблема также заключается и в невозможности технических средств отобразить товар в точности, как, если бы покупатель изучал его вживую (некорректная цветопередача, программное улучшение изображения и т.п.)» [2, с. 127].

Так как, законодателем не дан ответ на вопрос о возможности или невозможности отказа от товара надлежащего качества, входящего в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, ему стоит задуматься об уточнении норм, касающихся продажи товаров дистанционным способом, дабы избежать разрозненности мнений.

Следующей разновидностью договора розничной купли-продажи является продажа товаров через автомат. Под автоматом мы можем понимать «некое устройство, направленное на осуществление мелкорозничной купли-продажи, исключаящее непосредственное участия продавца, путем выдачи товара с помощью определенного механизма» [21, с. 83].

Согласно Постановлению Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, которое устанавливает Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи с использованием автоматов, на продавца возлагается обязанность предоставить покупателю всю необходимую информацию, в том числе «наименование (фирменное наименование) продавца, его основной государственный регистрационный номер, его место нахождения и адрес, режим работы, его номер телефона и адрес электронной почты; правила пользования автоматом для заключения договора розничной купли-продажи; порядок возврата суммы, уплаченной за товар, если товар не предоставлен потребителю» [25].

Согласно п.2 ст. 498 ГК РФ «договор розничной купли-продажи с использованием автоматов считается заключенным с момента совершения покупателем действий, необходимых для получения товара» [11].

Кроме продажи самого товара, продавец может предоставлять своим клиентам услугу по доставке товара. Чаще всего такая услуга оказывается при покупке крупногабаритного товара, к примеру, мебели. Согласно п.1 ст.499 ГК РФ местом доставки считается место, указанное покупателем в договоре. Если же место доставки не указано, товар доставляется по месту жительства покупателя-гражданина или по месту нахождения покупателя-юридического лица.

Исполненным такой договор считается «с момента вручения товара покупателю, а при его отсутствии любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, свидетельствующий о заключении договора или об оформлении доставки товара, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором либо не вытекает из существа обязательства» (п.2 ст.499 ГК РФ).

При заключении договора розничной купли-продажи с условием о его доставке покупателю, сторонам необходимо определить сроки самой доставки. Традиционно «сроки доставки прописываются в договоре, но не

является редкостью, когда стороны договариваются и устной форме о конкретном периоде времени, подходящего для доставки товара. Если же между сторонами договоренность о сроках отсутствует, то считается, что продавцу необходимо передать товар покупателю в разумный срок» [21, с.84]. Какой срок считать разумным, четкого определения нет. В юридической науке понятие «разумный срок» считается оценочным и зависит сугубо от конкретной ситуации.

Последней разновидностью договора розничной купли-продажи товаров является договор найма-продажи, который регулируется ст.501 ГК РФ. Так как в ст.501 ГК РФ законодатель делает отсылку на ст. 491 ГК РФ, считается, что норма ст.501 ГК РФ необходима для конкретизации ст.491 ГК РФ. Статья 491 ГК РФ в свою очередь гласит: «В случаях, когда договором купли-продажи предусмотрено, что право собственности на переданный покупателю товар сохраняется за продавцом до оплаты товара или наступления иных обстоятельств, покупатель не вправе до перехода к нему права собственности отчуждать товар или распоряжаться им иным образом, если иное не предусмотрено законом или договором либо не вытекает из назначения и свойств товара» [11].

Договор найма-продажи предусматривает, что «до перехода права собственности на товар к покупателю покупатель является нанимателем (арендатором) переданного ему товара (договор найма-продажи). Если иное не предусмотрено договором, покупатель становится собственником товара с момента оплаты товара» [11].

В своей работе Мучкаев Н.В. считает, что «наем-продажа – это, по сути, договор, который и предусматривает предоставление покупателю товара во владение и пользование, то есть в аренду вплоть до полного выкупа данного товара, после чего арендатор (потенциальный собственник) становится полноправным собственником выкупленного им товара» [21, с. 85]. Поэтому некоторым представителям научного сообщества кажется

излишним включение ст.501 ГК РФ в Гражданский кодекс, так как, по сути, вопросы сохранения за продавцом права собственности на товар и переход такого права покупателю уже регулируются статьей 491 ГК РФ.

Таким образом, подводя итоги первой главы, стоит сказать, что на современном этапе развития общества договор розничной купли-продажи является наиболее распространенным по сравнению с другими договорами. Иногда мы можем не задумываться о том, что заключили договор, ведь его заключение может осуществляться не вербально.

Необходимо также отметить и то, что договор розничной купли-продажи имеет несколько видов, каждый из которых обладает своими особенностями регулирования. Например, нормативное регулирование, связанное с приобретением товара дистанционным способом, по нашему мнению, имеет некоторые пробелы в законодательстве, которые усложняют процесс удовлетворения потребностей покупателя и создают некие противоречия при разрешении вопроса о восстановлении его нарушенных прав и интересов.

Глава 2 Динамика и проблемы исполнения договора розничной купли-продажи товаров

2.1 Особенности заключения договора розничной купли-продажи

Полагаясь на современную практику эволюции гражданских правоотношений, участниками которых являются как граждане, так и юридические лица, договор розничной купли-продажи не перестает являться одним из самых распространенных в использовании среди остальных договоров.

Несмотря на то, что договор розничной купли-продажи имеет многовековую историю, а принципы регулирования такого рода отношений стали устойчивыми еще задолго до появления современного Гражданского кодекса Российской Федерации, не стоит забывать о постоянно прогрессирующем обществе. А значит нормы, касающиеся заключения договора, могут изменяться и подстраиваться под современные реалии.

На сегодняшний день заключение договора розничной купли-продажи может происходить как привычным для нас способом (при личном взаимодействии с продавцом), так и дистанционно, что также имеет свои особенности.

Начнем с того, что договор розничной купли-продажи будет считаться заключенным при соблюдении существенных условий договора, какими, в ситуации с розничной торговлей, являются предмет и цена договора. Под предметом договора розничной купли-продажи мы понимаем «те товары, которые покупатель намерен приобрести для удовлетворения собственных нужд. Товары, которые в дальнейшем будут использованы покупателем в предпринимательской деятельности, не могут считаться предметом договора розничной купли-продажи. Также, логично, что предметом договора могут быть лишь те вещи, которые не ограничены в гражданском обороте» [19, с.

362]. По обыкновению предметом договора розничной купли-продажи чаще всего становятся продукты питания, одежда, предметы личной гигиены, косметика и т.д.

Под ценой, как существенным условием договора розничной купли-продажи, понимается фактическая стоимость того или иного товара. В силу публичного характера договора цена на один и тот же товар для всех покупателей должна быть одинаковой. Законом не допускается оказание предпочтения в отношении отдельного покупателя, иначе это нарушает их равноправие. Исключением, согласно п.2 ст.426 ГК РФ, является «предоставление льгот отдельным категориям потребителей», которые устанавливаются в соответствии с законом.

При традиционном заключении договора розничной купли-продажи моментом его заключения может считаться:

- получение лицом, направившим оферту, ее акцепта;
- момент передачи вещи, если это вытекает из сущности договора;
- выдача продавцом покупателю кассового или товарного чека, а также иного документа, подтверждающего оплату товара.

Форма, в которой должен заключаться договор розничной купли-продажи, законодателем четко не определена. Но, стоит отметить, что по сложившейся практике большинство таких договоров совершается в устной форме. Аблятипова Н.А. и Волкова И.Ю. связывают это с «присущей договору розничной купли-продажи особенностью, заключающейся во временном совпадении момента заключения договора и его исполнения» [1, с. 15]. То есть сам процесс приобретения товара и его оплаты достаточно быстротечен.

Согласно ст.493 ГК РФ «договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека, электронного или иного документа, подтверждающего оплату товара» [11]. Однако не стоит воспринимать

кассовый или товарный чек письменной формой договора, ведь он лишь фиксирует факт оплаты товара покупателем. Законодатель также отмечает это в Федеральном законе от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», где под кассовым чеком понимается «первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники» [38].

Аблятипова Н.А. и Волкова И.Ю. также являются сторонниками того, что кассовый или товарный чек нельзя считать письменной формой договора розничной купли-продажи. Эта точка зрения основана на том, что «в чеке, выдаваемом после оплаты товара, есть лишь наименование стороны-продавца. При этом в нем не отображаются сведения, позволяющие определить конкретного субъекта, передавшего денежные средства. Так как договор розничной купли-продажи является двусторонней сделкой, в письменном документе должна быть отображена информация об обоих субъектах, заключивших его, чего нет в чеке» [1, с. 17].

Но перечисленные выше высказывания вовсе не означают, что применение письменной формы договора розничной купли-продажи исключено из практики. Как раз таки, когда момент заключения и исполнения договора не совпадают, он должен быть заключен в письменной форме. Подтверждением тому, к примеру, является заключение договора розничной купли-продажи товаров по образцам. Кроме того, письменная форма договора предусмотрена при продаже товара в кредит, а также применима для отдельных видов товаров, к примеру, мебели или автомобильного транспорта.

Изучая вопрос о заключении договора розничной купли-продажи дистанционным способом нам необходимо ответить на вопросы о том, как определяется момент заключения договора, а также что же является офертой в интернет-магазинах? Для ответа на эти вопросы для начала необходимо рассмотреть схему заключения договора дистанционно.

Первое, что делает потенциальный покупатель, это заходит на интересующий его сайт, с помощью которого он сможет приобрести нужный ему товар. Далее, путем ознакомления с каталогом товаров, покупатель, ориентируясь на цену и необходимые характеристики, заносит товар в корзину с последующей оплатой. Последним этапом, соответственно, является доставка товара покупателю и его получение.

Но что же происходит до заключения «электронного» договора? В качестве примера рассмотрим один из самых популярных маркетплейсов, используемых на территории Российской Федерации – OZON. На данной площадке обязательным условием для заключения договора является регистрация лица, при которой потенциальному покупателю необходимо принять все типовые условия сайта. После данного этапа между покупателем и продавцом возникает определенная правовая связь, разорвать которую можно путем удаления личного аккаунта. Этап создания аккаунта нельзя воспринимать как процесс заключения предварительного договора с другой стороной, так как на этой стадии не происходит согласования существенных условий будущего договора, а стороны не несут никакой ответственности.

Теперь определимся, что понимается под офертой в интернет-магазинах? Купля-продажа товаров через интернет-магазин подразумевает «заключение договора, на основании ознакомления покупателя с описанием товара в каталогах, буклетах, а также с помощью сети «Интернет», что исключает возможность непосредственного ознакомления покупателя с предложенным товаром» [19, с. 363]. На основании этого Леонтьев С.В. выделяет следующие признаки оферты купли-продажи товара

дистанционным способом: «опосредованное ознакомление с товаром и описание товара продавцом» [19, с.363].

На основании ч.1 ст.494 ГК РФ «предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи» [11]. Соответственно, каждое предложение, которое будет содержать описание товара, предмет договора, а также его стоимость, будет восприниматься как публичная оферта.

Возвращаясь к нашему примеру «OZON», следующим этапом для заключения договора является выбор товара. Для этого нам необходимо перейти в интересующую нас вкладку, к примеру, «спорт». Видим нужный нам товар, ознакомившись с описанием, определяемся с ценой и количеством. Данной информации нам будет достаточно, чтобы положить товар в корзину. Означает ли это, что для договора розничной купли-продажи, осуществляемой в дистанционном формате, офертой будет считаться только размещение товара с описанием, а также обязательным указанием его стоимости? Для ответа на этот вопрос обратимся к ч.2 ст.494 ГК РФ, где говорится, что «выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т.п.) товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте их продажи или в сети «Интернет» признается публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи» [11]. Следовательно, для «существования» оферты при использовании дистанционного способа, у продавца не возникает обязанности по указанию всех существенных условий, необходимых для заключения договора розничной купли-продажи, как если бы он заключался традиционным способом.

Далее, после помещения товара в корзину, у нас появляется возможность регулировать количество необходимого товара, определиться с пунктом выдачи заказа. Кроме этого, стоит отметить, что на торговой площадке OZON продавцы могут предоставить возможность покупателям сделать заявку на снижение стоимости товара на определенный процент от стоимости. Таким образом, покупатель имеет возможность снизить изначальную стоимость товара. Данные действия могут восприниматься как новая оферта, направленная в адрес продавца.

Следующим этапом является оплата товара – она и будет считаться моментом заключения договора. Ведь именно на данном этапе стороны пришли к соглашению по поводу существенных условий договора.

Анализирую вышесказанное, можно смело сказать, что договор розничной купли-продажи, заключенный дистанционным способом, по своему характеру можно отнести к договорам присоединения, по которому присоединяющая сторона соглашается на условия, выдвинутые другой стороной. Но все же, в зависимости от торговой политики отдельных интернет-площадок, покупателям может быть дана возможность влиять на некоторые условия договора.

В настоящее время заключение договора розничной купли-продажи дистанционным способом все-таки имеет определенные проблемы, связанные, прежде всего, с недостаточностью правового регулирования.

Одна из значительных проблем – проблема идентификация личности потребителя. На наш взгляд, критерий идентификации является значимым в вопросе достижения соглашения между сторонами и заключения договора в последующем. При «личном» заключении договора, когда оппоненты видят друг друга и понимают, с кем они заключают договор, проблема идентификации отпадает сама собой, что не происходит при дистанционном способе. Как мы уже выяснили, чаще всего, чтобы иметь возможность приобрести товар дистанционно, необходимо пройти процедуру регистрации

на сайте продавца. На данном этапе, для многих интернет-площадок в качестве персональных данных достаточно указать лишь имя и адрес электронной почты. Но кто даст гарантии, что уже на данном этапе потребитель введет именно свои личные данные, а не данные другого человека, который даже может быть не извещен об этом.

Даже в ситуации, когда потребитель указал именно свое имя и электронную почту, достаточно ли этих данных, чтобы идентифицировать конкретную личность? По нашему мнению, нет.

Особенно остро данная проблема раскрывается при дистанционной продаже товаров, на которые установлены возрастные ограничения. На сегодняшний день продажа некоторых видов товаров, на которые установлено ограничение возраста, дистанционным способом запрещено. В Федеральном законе от 23.02.2013 № 15-ФЗ (с поправками от 2023 года) законодатель установил ограничение продажи алкогольной и никотинсодержащей продукции дистанционным путем [37]. Но, стоит отметить, что не все продавцы, осуществляющие торговлю дистанционным способом, соблюдают нормы закона. К примеру, нами был обнаружен сайт vaperz.pro, владелец которого, вопреки всем запретам, занимается реализацией никотинсодержащей продукции. При этом, никакой системы подтверждения возраста не установлено.

Даже если предположить, что все продавцы являются законопослушными гражданами и соблюдают установленные законом нормы, это не умаляет того факта, что помимо алкоголя и сигарет, существует множество других товаров с возрастным ограничением, продажа которых свободно осуществляется с помощью сети «Интернет». Возьмем, к примеру, продажу дисков, с записанными на них играми, содержащими неприемлемый контент для лиц, не достигших совершеннолетия. Продажа таких дисков через интернет-магазины законодателем не ограничена. При этом, заходя на сайт продавца, у нас всплывает окно, в котором нас просят

подтвердить свой возраст. Подтверждение обычно происходит путем проставления галочки в нужном месте, на этом процедура подтверждения возраста личности заканчивается. Хватает ли этого, чтобы уберечь подростков, которые относятся к типу личности с неустойчивой психикой, от покупки данного товара? Естественно, нет.

В таком случае, для решения данной проблемы законодателю необходимо разработать эффективную процедуру подтверждения личности, которая в обязательном порядке должна быть использована продавцами, осуществляющую дистанционную продажу товаров с возрастным ограничением. Так, Куйдина Т.А. в качестве варианта решения данной проблемы предлагает внедрить биометрическую идентификацию личности при дистанционной продаже, что, на наш взгляд, является хорошим способом установить личность на основе индивидуальных особенностей отдельного лица [18, с. 336].

2.2 Содержание договора розничной купли-продажи

Заключение между покупателем и продавцом договора розничной купли-продажи считается моментом образования между ними правовой связи. Каждая из сторон наделяется определенным объемом прав и обязанностей по отношению друг к другу, что отражается в заключенном договоре.

Права и обязанности, которыми обладает покупатель в существующих договорных правоотношениях, закрепляются Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей».

В соответствии с этим, покупатель имеет право:

- осмотреть товар, перед тем, как заключить договор розничной купли-продажи, а также потребовать проведение проверки свойств

товара в его присутствии, если это не исключено ввиду характера товара (ст.495 ГК РФ);

- получить всю необходимую и достоверную информацию о товаре (ст.495 ГК РФ);
- в течение 14 дней с момента передачи ему товара, обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар с другими параметрами (ст.502 ГК РФ);
- потребовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором розничной купли-продажи, и ценой соответствующего товара на момент удовлетворения его требования, при возврате продавцу товара ненадлежащего качества (ст.504 ГК РФ);
- получить товар с соблюдением условия о его качестве.

Право на получение товара надлежащего качества, по нашему мнению, является одним из самых важных и требует тщательного соблюдения. Конечно же, это связано с желанием потребителя удовлетворить свои нужды, используя купленный товар, который должен соответствовать стандартам качества и безопасности. Если товар будет некачественный, потребитель не сможет использовать товар по назначению и удовлетворить какие-либо потребности с помощью него, тем самым данная ситуация принесет в его жизнь дискомфорт.

Как Гражданский кодекс, так и Закон «О защите прав потребителей» устанавливает обязанность для продавца передать покупателю товар, качество которого будет соответствовать заключенному между ними договору. Если между покупателем и продавцом не было конкретной договоренности о качестве товара, то в данном случае применяется норма, содержащаяся в п.2 ст. 469 ГК РФ, согласно которой «при отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого

рода обычно используется. Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями» [11].

Кроме того, что у потребителя возникает право на получение товара надлежащего качества, одновременно с этим он получает определенные гарантии, что данный товар бесперебойно прослужит ему определенное количество времени.

Так, в Законе «О защите прав потребителей» фигурируют такие понятия как «срок службы», «срок годности», и «гарантийный срок». У каждого из этих понятий есть свое предназначение в зависимости от случая.

Сроком службы обозначается «период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки». Из содержания статьи 5 Закона «О защите прав потребителей» мы понимаем, что установление срока службы товара является правом изготовителя. В то же время, это может стать и его обязанностью в ситуации, когда товар предназначен для длительного использования, и по истечении определенного периода времени его эксплуатация может нести угрозу жизни и здоровью потребителя.

В случае если изготовитель не воспользовался своим законным правом на установление срока службы товара, он будет обязан, в соответствии с законодательством, нести ответственность за вред, причиненный товаром, в течение десяти лет с момента передачи товара в руки потребителя. Данное правило устанавливается пунктом 6 статьи 19 и пунктом 6 статьи 29 Закона «О защите прав потребителей». Поэтому, в интересах самого изготовителя, у него стоит задача на установление срока службы товара во избежание наступления ответственности.

Как было упомянуто выше, законодатель также закрепляет такое понятие, как «срок годности». Сроком годности признается такой период времени, по истечении которого товар станет непригодным для использования. Предполагается, что после истечения установленного срока, товар может приобретать те качества и свойства, которые в последствие могут негативно сказаться на жизни и здоровье потребителя. Поэтому использовать товары с истекшим сроком годности крайне не рекомендуется. Если срок службы обычно устанавливается для товаров длительного пользования, к примеру, какой-либо техники, то срок годности изготовитель устанавливает на такие товары как лекарственные препараты, продукты питания, косметические продукты и т.п.

Кроме срока службы и срока годности товара, изготовитель, согласно Закону «О защите прав потребителей», наделяется правом установить на свою продукцию гарантийный срок. Под понятием «гарантийный срок» мы можем понимать определенный период времени, в течение которого изготовитель несет повышенную ответственность за качество своего товара. В том числе, на него может быть возложена обязанность на устранение недостатков товара за свой счет или же его замену на товар надлежащего качества. По общему правилу гарантийный срок начинает течь со дня продажи товара потребителю. В случаях, когда дату начала течения гарантийного срока установить не представляется возможным, за нее принимается день изготовления товара.

Законодатель также устанавливает возможность предоставить потребителю дополнительную гарантию, то есть гарантию сверх того срока, который был установлен изготовителем, за определенную плату. Потребитель вправе отказаться от данного предложения, но как показывает практика, многие, наоборот, принимают его, так как таким способом они улучшают свою защиту и получают право на обслуживание товара после истечения основного гарантийного срока.

Но стоит учитывать то, что есть товары, на которые правила о гарантийном сроке устанавливаться не будут. Так, согласно статье 470 ГК РФ «гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (комплектующие изделия), если иное не предусмотрено договором купли-продажи» [11]. К примеру, в судебный участок мирового судьи №114 Центрального районного суда 17.05.2023 года поступило исковое заявление от Емпулевой В.А. по вопросу о защите прав потребителей. Гражданка приобрела у ООО «МВМ» картридж для принтера на сумму 1599 рублей. Однако, вернувшись домой и, установив картридж в принтер, она обнаружила, что вновь установленный картридж оказался некачественным, текст на бумаге получался расплывчатым, и не представлялось возможности его прочитать. После обращения к ООО «МВМ» с претензией, гражданка обратилась в суд иском, в удовлетворении которого ей было отказано. Суд, в обосновании своего решения, указал, что «гарантия и другие обязательства не распространяются, в частности на все расходные материалы (картриджи, тонеры, печатающие головки) для принтеров» [28]. В последующем, была попытка обжалования решения мирового судьи в апелляционной инстанции, где в удовлетворении апелляционной жалобы было отказано по тем же основаниям.

Одна из главных обязанностей покупателя – принять переданный ему товар. Исключениями, которые наделяют покупателя правом отказаться от принятия товара, являются необходимость замены товара, к примеру, из-за наличия в нем определенных недостатков, а также право на односторонний отказ от исполнения договора, если продавец самостоятельно отказывается передать товар покупателю. Об этом нам говорит п.1 ст.463 ГК РФ. Выполнение данной обязанности покупателем подразумевает под собой совершение им определенных действий, которые позволяют продавцу передать ему товар. Таким действием, к примеру, может считаться сообщение

продавцу адреса, по которому необходимо совершить доставку купленного товара.

Кроме этого, у покупателя также возникает обязанность по оплате товара. Обязанность установлена ст.486 ГК РФ и в ней говорится следующее: «Покупатель обязан оплатить товар непосредственно до или после передачи ему продавцом товара, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другим законом, иными правовыми актами или договором купли-продажи и не вытекает из существа обязательства. Если договором купли-продажи не предусмотрена рассрочка оплаты товара, покупатель обязан уплатить продавцу цену переданного товара полностью» [11].

Как ранее было отмечено права и обязанности продавца и покупателя имеют корреспондирующий характер. Это означает, что к обязанностям продавца по отношению к покупателю мы будем относить:

- обязанность передать товар покупателю, а также все принадлежности и относящиеся к нему документы (сертификаты, инструкции и т.д.);
- обязанность «передать покупателю товар свободным от любых прав третьих лиц» [11];
- обязанность предоставить покупателю всю «необходимую и достоверную информацию о товаре» [11], которая необходима ему для правильной эксплуатации приобретенного товара;
- обязанность провести демонстрацию товара по просьбе покупателя для проверки работоспособности вещи;
- обязанность «передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи» [11].

К правам продавца, исходя из положений Гражданского кодекса, а также Закона «О защите прав потребителей» мы будем относить право на установление дополнительной гарантии на товар. Как уже было сказано

выше, это не является обязательной процедурой, и осуществляется она по просьбе покупателя за дополнительную плату.

Продавец имеет право отказаться от исполнения договора:

- в случае отказа покупателя от принятия и оплаты товара (ст.486 ГК РФ);
- в случае просрочки оплаты платежа по рассрочке на приобретенный товар (ст.489 ГК РФ);
- в случае неявки покупателя или не совершение им необходимых для принятия товара действий в установленный срок (ст.496 ГК РФ);
- в случае неоплаты покупателем товара в определенный срок, когда на данный товар была установлена предварительная оплата (ст.500 ГК РФ) [11].

Согласно п.3 ст.484 ГК РФ «в случаях, когда покупатель в нарушение закона, иных правовых актов или договора купли-продажи не принимает товар или отказывается его принять, продавец вправе потребовать от покупателя принять товар или отказаться от исполнения договора» [11]. Кроме этого, продавец в случае, если покупателем своевременно не был оплачен переданный ему товар, соответственно имеет требовать его оплаты, а также уплаты процентов за просрочку исполнения денежного обязательства в соответствии со ст.395 ГК РФ.

Таким образом, содержанием договора розничной купли-продажи являются права сторон по договору, а также их обязанности, которые должны добросовестно исполняться во избежание конфликтных ситуаций.

2.3 Ответственность сторон по договору розничной купли-продажи

Институт ответственности в гражданском праве занимает значимую роль в сфере регулирования гражданских правоотношений между ее участниками. Установление ответственности по договору розничной купли-

продажи, прежде всего, служит гарантом удовлетворения интересов каждой из сторон и способствует предотвращению нарушений установленных договором обязанностей.

Рассматривая вопрос ответственности сторон по договору розничной купли-продажи, мы невольно замечаем, что большей ответственностью по договору обладает продавец, нежели покупатель. Связать это можно с тем, что покупатель априори считается «экономически слабой стороной», и законодатель, дабы обезопасить покупателя от произвола продавца, наделяет его большим количеством прав при защите нарушенных интересов.

Так как объем ответственности продавца сравнительно больше, чем у покупателя, стоит начать рассмотрение именно с нее. Так, общие правила, закрепляющие ответственность продавца содержатся в ст.475 ГК РФ, в которой определено, что «если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца» совершения определенных действий:

- соразмерное уменьшение покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;
- возмещения своих расходов на устранение недостатков товара [11].

Если требование к качеству товара будет существенно нарушено, покупателю дается право отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченных денежных средств за товар, а также потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

Специальной нормой, регулирующей ответственность продавца за продажу товара ненадлежащего качества, является статья 503 ГК РФ. Сравнивая ст.475 ГК РФ и ст.503 ГК РФ мы можем найти в них различия.

Во-первых, статья 503 ГК РФ предусматривает еще одну возможность покупателя – заменить недоброкачественный товар товаром надлежащего качества.

Во-вторых, в общей норме, регулирующей отношения из договора купли-продажи, продавец обязан устранить недостатки в разумный срок, тогда как специальная норма, определяющая ответственность покупателя именно по договору розничной купли-продажи, обязывает его устранить данные недостатки незамедлительно. Под незамедлительностью, согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», необходимо понимать «минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения» [24].

Гражданско-правовая ответственность продавца, наступающая в случае нарушения договора розничной купли-продажи, может быть выражена в виде взыскания неустойки, возмещения убытков, а также компенсации морального вреда покупателя.

Неустойка является одной из самых распространенных форм ответственности продавца. Ее широкое применение связывается с решением нескольких задач, таких как:

- упрощенная компенсация потерь, связанных с нарушением договора розничной купли-продажи;
- реализация «тормозной» функции, которая предотвращает нарушения условий договора.

«Тормозная» функция действует на основе «оценки продавца невыгодных денежных потерь, которые обязательно возникнут при нарушении им договора» [33, с. 320].

Согласно Закону «О защите прав потребителей», неустойка взыскивается при нарушении требований потребителя об устранении недостатков товара, о замене товара, о соразмерной уменьшении покупной цены и т.д. Все эти требования перечислены в статьях 20,21,22 Закона. За их нарушение неустойка взыскивается в размере одного процента цены товара

за каждый день просрочки обязательства. Меньший размер неустойки предусмотрен за нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю. В данном случае неустойка взыскивается в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Законодатель четко указывает нам, что требование об уплате неустойки должно удовлетворяться в добровольном порядке (п.5 ст.13 Закона «О защите прав потребителей»). Но будет правильным отметить и то, что не только это, но и другие требования потребителя, касающиеся его наращённых прав и интересов, должны быть удовлетворены продавцом добровольно. Это позволит избежать судебного разбирательства и ситуации, при которой срок восстановления прав потерпевшей стороны будет затягиваться.

Другой формой ответственности продавца за нарушение договора розничной купли-продажи товаров является возмещение убытков покупателю. Под убытками, согласно ст.15 ГК РФ, понимают «расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода)» [12].

Обязанность возместить убытки покупателю возникает у продавца в ситуации, когда им был нарушен срок передачи предварительно оплаченного товара. Как отмечает Верховный суд РФ в своем Постановлении от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», «убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности»

[24]. При этом делается акцент на том, что возмещение убытков продавцом не освобождает его от обязательств по договору. Ответ на вопрос о том из чего исходить при расчете убытков дается нам в том же Постановлении Верховного суда, который определил, что при расчете причиненных потребителю убытков «следует исходить из цен, существующих в том месте, где должно было быть удовлетворено требование потребителя, на день вынесения решения, если Законом или договором не предусмотрено иное».

Какой из способов защиты своих прав применять потребителю (взыскание неустойки или возмещение убытков) решать только ему. Законом не исключается возможность одновременного использования двух этих способов. Стоит учитывать только то, что каждый из них обладает своими нюансами. Так, заявленный размер неустойки может быть снижен по инициативе суда в силу своей несоразмерности в отношении последствий нарушения условий договора, а размер убытков, подлежащих возмещению, необходимо подтверждать различными способами, что иногда вызывает сложности у Истца.

Заключительным видом ответственности продавца, который мы рассмотрим, будет являться компенсация морального вреда. Под моральным вредом понимают «физические или нравственные страдания» лица, чьи права были нарушены действиями другого лица. «Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда» (ст.15 Закона «О защите прав потребителей»). Как отмечает Верховный суд РФ, «условием для

удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя», а размер компенсации морального вреда зависит от степени причиненных страданий (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Стоит отметить, что, изучая судебную практику, мы пришли к выводу о различной степени оценки судами идентичных ситуаций в вопросе компенсации морального вреда. К примеру, сравним Решение Орловского районного суда г. Орёл № 2-1488/2020 и Решение Советского районного суда г. Ростова-на-Дону № 2-3602/2019. Исходя из содержания исковых заявлений, в обеих ситуациях между продавцом и покупателем был заключен договор купли-продажи мебели с условием о доставке. В каждом из случаев, условие о доставке было нарушено, в соответствии, с чем Истцы затребовали компенсировать им моральный вред. Условием компенсации морального вреда послужил сам факт нарушения условия договора. Ни в одном из случаев, Истцы не раскрывали, в чем выразились их нравственные и физические страдания, а указывали лишь конкретный факт нарушения договора [30] [31]. Таким образом, сопоставляя две эти ситуации, мы можем прийти к выводу об их значительной схожести. Единственным отличием их друг от друга стал размер присужденной компенсации морального вреда каждому из потерпевших. Так, Орловский районный суд г. Орел взыскал с Ответчика 7000 рублей в качестве компенсации, а Советский районный суд г. Ростова-на-Дону – всего лишь 2000 рублей. Возникает спорный вопрос – почему при идентичности ситуаций размеры компенсаций морального вреда различаются в 3,5 раза, что, по нашему мнению, является значительной разницей.

Можно ли считать это не справедливым в отношении второго Истца, и стоит ли судам начать использовать единую систему определения размера компенсации морального вреда? По нашему мнению, внедрение единой

системы определения размера компенсации морального вреда, путем выделения отдельных критериев оценки ситуации, помогла бы решить проблему значительного расхождения в размерах компенсации морального вреда при идентичных ситуациях, которые могут отличаться лишь в незначительной степени. Кроме этого, такой способ привел бы к объективной оценке ситуации судьями. Несмотря на то, что при осуществлении правосудия судья должен быть беспристрастным и объективным, все-таки рассмотрение вопросов, касающихся оценки нравственных и физических страданий человека, в большей степени рассматриваются судьей субъективно.

Существование данной проблемы также освещает в своей статье Голанова Ю.А. Ей отмечено, что «...гражданское законодательство устанавливает лишь общие принципы компенсации морального вреда. Отсутствие точно сформулированных критериев и механизма определения размера компенсации морального вреда ставит суды в сложное положение. Такая ситуация осложняется также отсутствием каких-либо значимых рекомендаций или разъяснений Верховного Суда РФ по этому вопросу» [10, с. 232]. Она также заостряет внимание на том, что подобный способ определения размера компенсации морального вреда уже используется в некоторых европейских странах. К примеру, в Германии законодательно закреплена таблица компенсации морального вреда, которыми, соответственно, руководствуются суды при вынесении решения.

Что касается ответственности покупателя по договору розничной купли-продажи, то законодатель устанавливает для покупателя обязанность по принятию оплате товара. В случае отказа покупателя от выполнения данной обязанности, продавец наделяется правом требовать от покупателя принятия товара. Также не исключается возможность продавца обратиться в суд и не только обязать покупателя принять товар, но и потребовать взыскания с него стоимости товара, а также расходов за хранение товара.

Другим вариантом для продавца является отказаться от исполнения договора и расторгнуть его.

2.4 Изменение и расторжение договора розничной купли-продажи

Договор розничной купли-продажи направлен на «создание правоотношений между сторонами по поводу их прав и обязанностей, содержание которых может быть в последующем изменено путем внесения правок в существующий договор, или же вовсе, правовая связь между продавцом и покупателем может быть разорвана путем расторжения договора» [6, с. 563].

Борисанова В.А. и Ушакова Е.В. под термином «изменение договора» понимают «целенаправленное действие лиц, имеющих право на данное действие, влекущее за собой последующее изменение отдельных положений (пунктов) уже заключенного и действующего соглашения между субъектами правоотношений и затрагивающее исключительно будущие правоотношения между субъектами» [6, с. 564]. Изменение договора подразумевает изменение его условий, прав и обязанностей участников договорного правоотношения, а также изменение способа исполнения обязательств.

Сущность изменения договора в некоем роде схожа с сущностью его расторжение. Отличительной особенностью каждого из них является лишь цель и последствия совершенного действия. В случае с расторжением договора, целью стоит не внести изменения в существующие правоотношения, а полностью прекратить их. Таким образом, расторжение договора – целенаправленное действие участников договора и других лиц, имеющих право на соответствующее действие, целью которого является прекращения существующих отношений, вытекающих из заключенного между ними договора.

Основаниями изменения и расторжения договора являются те обстоятельства, возникновение которых порождает изменение или расторжение договора. В юридической науке традиционно данные основания делят на материальные и юридические. Как отмечают Борисанова В.А. и Ушакова Е.В., «под материальными основаниями юристы понимают различные не закрепленные законодательно жизненные обстоятельства. Юридические основания, в свою очередь, разделяют на материально-юридические и формально-юридические» [6, с. 565].

Материальные основания, в свою очередь, подразумевают «возникновение различного рода жизненных обстоятельств, которые не являются законодательно закрепленными. Юридические основания также разделяют на материально-юридические и формально-юридические. Материально-юридические основания расторжения или изменения договора закреплены либо на законодательном уровне, либо содержатся в самом договоре. Формально-юридическими основаниями являются действия уполномоченного лица, которые, впоследствии влекут расторжение договора или изменение его условий» [6, с. 565]. К формально-юридическому основанию расторжения или изменения договора розничной купли-продажи, к примеру, можно отнести вынесение судебного решения, влекущее данные последствия.

Изменение и расторжение договора может осуществляться как в добровольном порядке, то есть по соглашению сторон, так и в судебной порядке. Судебный порядок расторжения договора чаще всего применяется при нарушении условий договора одной из сторон.

Расторжение договора купли-продажи покупателем предусмотрено при нарушении продавцом условия о передачи вещи, которое свободно от прав третьих лиц (460 ГК РФ). Как нам известно, согласно п.4 ст.453 ГК РФ «стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное

не установлено законом или соглашением сторон» [12]. Таким образом, если исходить из смысла данной нормы, при расторжении договора розничной купли-продажи, покупатель не имеет права вернуть денежные средства за приобретенный товар, так как специальной нормы на этот счет законодателем не установлено. Но по нашему мнению, право на расторжение договора должно одновременно сочетаться с правом на возврат уплаченных за товар денежных средств, так как в данной ситуации потребителю как никогда необходима такая мера защиты его прав.

Поэтому для решения данной проблемы, мы предлагаем внести поправки в п.1 абз.2 ст.460 ГК РФ, которая будет звучать так: «Неисполнение продавцом этой обязанности дает покупателю право требовать уменьшения цены товара либо признания договора купли-продажи недействительным, если не будет доказано, что покупатель знал или должен был знать о правах третьих лиц на этот товар». Именно признание договора недействительным в данном случае предоставит покупателю право на возврат уплаченных за товар денежных средств, так как здесь будет применимо правило п.2 ст.167 ГК РФ.

Также по общему правилу законодателем установлен запрет на односторонний отказ от договорных обязательств (ст.310 ГК РФ), он допускается в отдельных случаях, разрешенных законом. Так, согласно п.3 ст.484 ГК РФ «в случаях, когда покупатель в нарушение закона, иных правовых актов или договора купли-продажи не принимает товар или отказывается его принять, продавец вправе потребовать от покупателя принять товар или отказаться от исполнения договора» [11]. Такое же последствие наступает в случае отказа покупателя от оплаты товара. Покупатель же, в свою очередь, может отказаться от исполнения договора, при нарушении продавцом условий о комплектности товара (ст.478 ГК РФ), об ассортименте (ст.468 ГК РФ), существенного нарушения требования к качеству товара (ст. 475 ГК РФ) и т.д.

Кроме того, хочется отметить, что расторжение или изменение договора розничной купли-продажи может наступить автоматически. Такая ситуация возможна, если стороны в договоре определили конкретное обстоятельство, которое впоследствии влечет расторжение договора или его изменение. К примеру, стороны могли прописать условие: «В случае задержки доставки товара более чем на десять дней, покупатель оставляет за собой право потребовать расторжения договора и уплаченных за товар денежных средств».

Изменение и расторжение договора розничной купли-продажи по соглашению сторон считается проявлением принципа свободы договора. В случае же с судебным порядком изменения и расторжения договора, по нашему мнению, происходит отхождение от данного принципа. В особенности это касается именно изменения договора. Связано это, прежде всего с тем, что «судья, решая вопрос о том, какие условия договора нужно изменить и в каком направлении, неосознанно может поставить одну из сторон или обе стороны договора в невыгодное экономическое положение» [6, с. 564]. Поэтому, как показывает судебная практика, суд чаще всего отказывает в удовлетворении исковых требований об изменении договора розничной купли-продажи, да и в целом, любого договора, во избежание негативных последствий для участников договорных отношений. В таком случае, истец имеет право подать иск о расторжении договора, а в последующем, заключить его снова, но на иных условиях.

Таким образом, подводя итоги главы, хочется сказать, что процедура заключения договора розничной купли-продажи товаров имеет свои определенные нюансы. Особое внимание необходимо уделить заключению договора розничной купли-продажи дистанционным способом, так как этот вопрос является не до конца проработанным на законодательном уровне. В связи с постоянно развивающимися технологиями требуется своевременное обновление нормативно-правовых актов, а также введение дополнительных

норм, к примеру, касающихся вопроса идентификации личности на дистанционном поле, так как именно этот вопрос на данный момент характеризуется отсутствием необходимого нормативного регулирования.

Содержанием договора розничной купли-продажи являются права, обязанности, а также ответственность участников договорного правоотношения, вытекающего из договора розничной купли-продажи товаров. Добросовестное исполнение своих обязанностей по договору должно являться приоритетом для каждой из сторон, так как именно оно снизит риск возникновения конфликтных ситуаций. Все же, на случай нарушения условий договора, для каждой из сторон предусмотрена ответственность.

Объем ответственности продавца значительно больше, чем у покупателя, так как именно последний считается более слабой экономической стороной. Вопрос ответственности продавца в виде компенсации морального вреда, по нашему мнению, является не до конца проработанным, так как судьи выносят решение о компенсации морального вреда, размер которого в одном случае будет значительно ниже, чем в другом при идентичности обеих ситуаций.

Нормативное регулирование расторжения договора розничной купли-продажи, как способа прекращения договорных обязательств, также, на наш взгляд, имеет определенные недоработки. Касается это формулировки нормы, определяющей последствия нарушения условия о передачи вещи, которое свободно от прав третьих лиц. Ведь право покупателя расторгнуть договор при нарушении данного условия по общему правилу не даст ему вернуть уплаченные за товар деньги, поэтому является целесообразным внести коррективы в норму, в которой последствием нарушения вышеуказанного условия договора станет не возможность покупателя расторгнуть договор, а признать его недействительным.

Глава 3 Формы и проблемы гражданско-правовой защиты прав потребителей по договору розничной купли-продажи товаров

3.1 Досудебный порядок урегулирования споров и проблемы его реализации

Нарушенные права потребителя могут быть восстановлены им без обращения его в судебные инстанции. Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает возможность досудебного урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров. При этом под досудебным порядком обычно понимают предъявление требования потребителя непосредственно продавцу с целью восстановления его нарушенных прав.

Одной из форм защиты прав потребителей в досудебном порядке является предъявление претензии продавцу. Стоит отметить, что соблюдение претензионного порядка в области защиты прав потребителей по спорам, вытекающим из договора розничной купли-продажи товаров, не является обязательным. Это отмечено в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства». В п.33 данного Постановления говорится: «Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) не предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования споров.... Не является обязательным досудебным порядком урегулирования спора направление потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены, об устранении недостатков товара, о замене товара ненадлежащего качества в адрес продавца, изготовителя либо уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя» [22].

Таким образом, покупатель самостоятельно решает использовать ли данную форму защиты или же перейти непосредственно к судебному порядку урегулирования спора.

Законодателем не утверждены требования к содержанию претензии, но, проанализировав примеры предъявляемых претензий, можно сказать, что она должна включать в себя имя продавца, которому адресована претензия, данные заявителя, суть самой претензии (информация о приобретенном товаре, а также объем нарушенных прав потребителя). К претензии прикладываются относящиеся к ее существу документы.

По нашему мнению, отсутствие обязательного применения потребителем претензионного порядка урегулирования спора, вытекающего из договора розничной купли-продажи товаров, в настоящий момент является проблемой в области защиты его нарушенного права. Такое же мнение имеет на этот счет и Савинкова А.С., которая говорит о том, что «при отсутствии досудебного (претензионного) порядка у судов возникают сложности в определении момента, с которого начинает течь срок для расчета неустойки, что влияет и на сумму штрафа» [33, с. 322]. Также данную проблему отмечает и Гаманова Е.В., высказывая мнение о том, что путем неиспользования претензионного порядка урегулирования спора потребитель лишает себя права на взыскания с продавца штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя [8, с. 20].

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

потребителя» [15]. Добровольный порядок удовлетворения требования потребителя возможен только при предъявлении претензии с его стороны.

Поэтому в целях облегчения работы судов в вопросе определения момента начала начисления неустойки, а также для полноценного использования всех способов восстановления нарушенных прав потребителя, представляется целесообразным внести поправки в законодательство в виде закрепления обязательного претензионного порядка для споров, вытекающих из договоров розничной купли-продажи товаров. Несмотря на разъяснение Пленума Верховного суда РФ о необязательном использовании претензионного порядка урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров, его возврат в качестве обязательной процедуры, по нашему мнению, является обоснованным, с чем также солидарны представители научного сообщества.

Другой формой досудебного урегулирования спора является процедура медиации. Данная процедура закреплена на законодательном уровне в Федеральном законе №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», где под процедурой медиации понимается «способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения» [36]. Для того чтобы спор между сторонами был урегулирован именно таким способом, им необходимо заключить соглашение о проведении данной процедуры.

Исходя из содержания Федерального закона №193-ФЗ, медиаторы призваны для:

- проведения между спорящими сторонами переговоров;
- предоставления им нужного объема информации, необходимого для урегулирования споров между ними;
- оказания содействия в составлении соглашения;
- проведения медиативной процедуры.

На данный момент процедура медиации является не широко востребованной. Казалось бы, данная процедура является прекрасным способом для урегулирования спора в досудебном порядке, где стороны приходят к общему решению проблемы, но она кроет в себе некоторые недостатки, из-за которых популярность ее применения значительно падает.

Первостепенной причиной является недостаточное информирование населения о существовании такого способа урегулирования споров, а также о ее сущности. Как отмечает Бондарь К.А., «Федеральный закон № 193-ФЗ изложен сложным языком, что препятствует уяснению сути данной процедуры простым обывателем, а порой даже достаточно квалифицированным юристом. Кроме того, в Законе № 193-ФЗ не предусмотрено правовых механизмов исполнения принятых согласованных решений в процессе медиации» [5, с. 70].

Кроме этого, стоит отметить некое недоверие население и страх, сеющийся из-за наличия неквалифицированных специалистов, а также недобросовестности действий органов власти.

Также причиной непопулярности применения процедуры медиации является очень маленький объем предложений по оказанию данной услуги. Если изучить рынок, можно заметить, что лиц, готовых провести процедуру медиации, практически нет. Кроме того, процедура практически всегда носит платный характер, а цена чаще всего является достаточно высокой для обычного гражданина, что побуждает его отказаться от такого способа урегулирования спора.

Кужиль А.С. в своей работе приводит статистику использования процедуры медиации и замечает значительное сокращение ее популярности. Так, он говорит, что институт медиации был применен «в 2018– в 1187 спорах, в 2019– в 1047 спорах, в 2020 – в 769 спорах, в 2021 – в 724 спорах» [17, с. 252].

Таким образом, ставится проблема сокращения использования процедуры медиации для решения урегулирования споров. Так как институт медиации также может быть использован и при разрешении споров в сфере защиты прав потребителей, вытекающих из договора розничной купли-продажи, необходимо предпринять меры, направленные на популяризацию использования данной формы урегулирования споров.

Для реализации данной цели, по нашему мнению, необходимо провести мероприятия, задачами которых станет распространение информации среди граждан о существовании такой процедуры, как медиация, и о ее достоинствах в вопросе регулирования потребительских споров. Но, кроме этого, так как одной из причин неиспользования данной процедуры является ее платный характер и высокие цены за услугу, стоит задуматься о поправках в законодательство, по которым оплата услуг медиатора при регулировании потребительских споров будет возложена на продавца.

Наблюдая за стремительным развитием экономических отношений в электронном пространстве, мы замечаем, что регулирование споров в области дистанционной торговли характеризуется недостаточностью определенных механизмов. С ростом популярности дистанционного способа приобретения товаров возрастает и количество споров между продавцами и потребителями, касаемо качества приобретенных товаров.

Как отмечает Дьяконова М.О., «электронная торговля предполагает и электронный порядок урегулирования претензий и разногласий ее участников, что оказывается возможным при создании онлайн-платформы, в работе которой потребитель получает возможность заявить требования к изготовителю, продавцу, импортеру, владельцу агрегатора, которые могут находиться в разных юрисдикциях» [14, с. 45]. На данный момент в России не существует единой онлайн-платформы, которая бы осуществляла деятельность по урегулированию потребительских споров.

Нельзя сказать, что споры между потребителями и продавцами в интернет-пространстве никак не разрешаются, так как данная процедура осуществляется посредством отдельной платформы, через которую совершалась покупка, а именно «личного кабинета». Но стоит отметить, что многие споры на таких платформах пытаются решить путем привлечения искусственного интеллекта, что, по мнению Габова А.В., «не подразумевает дебатов сторон, высказывания какой-либо позиции при электронном присутствии (в чате, иной программе) другой стороны и посредника» [7, с. 221]. Таким образом, исключается личное, прямое взаимодействие потребителя и продавца, что, соответственно, сказывается на качестве процедуры разрешения споров.

В научном сообществе бытует мнение, что создание единой платформы для урегулирования потребительских споров в интернет-пространстве поспособствовало бы сокращению издержек на судебную защиту граждан. Мельник В.Д. также поддерживает идею создания единой интернет-платформы, которая позволила бы напрямую взаимодействовать с потребителем, исключая использование искусственного интеллекта, а также предоставила возможность привлекать различного рода специалистов и медиаторов для достижения соглашения между спорящими сторонами [20, с. 60]. Причем, по нашему мнению, привлечение третьих лиц и оказание ими услуг должно осуществляться на безвозмездной основе. Роль обеспечителя оплаты услуг привлекаемых лиц должна быть возложена на государство.

3.2 Судебная форма защиты и проблемы её осуществления

В случае отсутствия достижения соглашения между спорящими сторонами в лице покупателя и продавца в досудебном порядке, одна из сторон имеет возможность восстановить свои нарушенные права путем

обращения в суд и подачи искового заявления. Данное право возникает у заинтересованного лица в порядке ст.3 ГПК РФ.

При подаче искового заявления в суд заинтересованное лицо должно руководствоваться правилами, установленными в статье 131 ГПК РФ, определяющей содержание данного документа. Так, исковое заявление в первую очередь должно содержать наименование суда, в которое оно подается, сведения об истце и ответчике, сведения об объеме нарушенных прав и требования, заявляемые заинтересованным лицом, а также совокупность доказательств, подтверждающих нарушение прав лица. Кроме того, исковое заявление должно содержать сумму иска, а также документы, которые могут подтвердить соблюдение претензионного порядка урегулирования спора. Но как мы уже выяснили, в случае со спорами, вытекающими из договора розничной купли-продажи товаров, претензионный порядок не является обязательным.

Подавая исковое заявление, истцу необходимо правильно определиться как с территориальной, так и с родовой подсудностью. Говоря о территориальной подсудности, мы подразумеваем, что «исковое заявление подлежит рассмотрению судом одного и того же уровня, но в данном случае устанавливается зависимость по территориальному признаку» [34, с. 4]. Так, по общему правилу согласно ст.28 ГПК РФ «иск предъявляется в суд по месту жительства ответчика. Иск к организации предъявляется в суд по адресу организации» [13]. Но стоит учитывать, что Гражданский процессуальный кодекс устанавливает специальные правила касательно исков, связанных с защитой прав потребителей, в том числе, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров. Согласно п.7 ст.29 ГПК РФ «иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора» [13]. Исключения составляют иски,

направленные на защиту группы лиц, которые также подаются только по адресу ответчика.

Говоря о родовой подсудности дел по защите прав потребителей, нами были найдены некие спорные моменты, которые, по нашему мнению, стоило бы законодательно уточнить.

Начнем с того, что иски по имущественным спорам, касательно защиты прав потребителей рассматриваются мировым судом, если сумма иска не превышает ста тысяч рублей. Такое правило установлено ст.23 ГПК РФ. Если иск по спорам о защите прав потребителей, вытекающий из договора розничной купли-продажи, содержит лишь неимущественное требование, к примеру, требование о компенсации морального вреда, то данный спор будет рассматриваться уже районным судом.

Как же обстоит дело, если исковое заявление одновременно содержит требование имущественного и неимущественного характера? Если мы обратимся к Гражданскому процессуальному кодексу РФ, то найдем норму, которая поможет в разъяснении данного вопроса. Так, п.3 ст.23 ГПК РФ гласит: «При объединении нескольких связанных между собой требований, изменении предмета иска или предъявлении встречного иска, если новые требования становятся подсудными районному суду, а другие остаются подсудными мировому судье, все требования подлежат рассмотрению в районном суде». То есть, исходя из данной нормы, логично было бы предположить, что при совокупности имущественного требования и требования о компенсации морального вреда, исковое заявление подлежит рассмотрению районным судом.

Но есть исключение, когда при совокупности данных требований, рассматривать иск будет не районный суд, а мировой. Законодательно в Гражданском процессуальном кодексе РФ данное исключение не закреплено, но по данному вопросу существует разъяснение Пленума Верховного Суда РФ. Так, в п.57 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022

№ 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» отмечается, что «в случае если одновременно с требованием имущественного характера, подсудным мировому судье, заявлено производное от него требование о компенсации морального вреда (например, по делам о защите прав потребителей), то такие требования подсудны мировому судье, независимо от заявленной истцом суммы компенсации морального вреда» [23]. В данном случае ставится акцент именно на производности требований, которая определяется судом самостоятельно.

Спорным остается вопрос о том, имеет ли право мировой суд принять к своему производству дело по исковому заявлению, которое содержит имущественное требование, не превышающее ста тысяч рублей, но наряду с ним заявляется требование о расторжении договора? «Если исковое заявление содержит в качестве самостоятельного требование только лишь требование о расторжении договора, то в виду подсудности, такой иск передается на рассмотрение районному суду. Если же иск содержит как имущественное требование, например, взыскание неустойки по договору розничной купли-продажи, так и требование о расторжении договора, то казалось бы логичным также рассмотрение данного иска в районном суде опять же со ссылкой на п.3 ст.23 ГПК РФ» [34, с. 7]. Но как отмечает Степанова Е.Е., «анализ правоприменительной практики показывает, что мировые судьи рассматривают такие дела, видимо, тоже считая требование о признании договора расторгнутым или о расторжении договора производным требованием от «основного» требования потребителя» [34, с. 8].

Так, с исковым заявлением в судебный участок №68 Ленинградской области Тихвинского района обратилось Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в защиту интересов Шувыриной Л.В. Данной гражданкой была приобретена стиральная машина «Haier HW60-BP10959A» в магазине «Эльдорадо». Товар «оказался некачественным, так как стиральная машина не включалась, а

дисплей не работал. В исковом заявлении были заявлены требования о расторжении договора купли-продажи, возврате уплаченной за товар денежной суммы, неустойки, компенсации морального вреда и взыскании штрафа» [27]. Мировой суд принял дело к своему производству и вынес решение о частичном удовлетворении иска, в том числе о расторжении договора розничной купли-продажи и взыскании денежных средств за товар.

Приведенный пример демонстрирует, что мировые судьи принимают подобные иски к своему производству. И такие случаи не единичны. Но является ли это юридически верным? В процессе исследования нами не были обнаружены нормы Гражданского процессуального кодекса РФ или отдельные разъяснения Пленума Верховного суда РФ касательно этого вопроса. Таким образом, во избежание путаницы с определением родовой подсудности и дальнейшей отмены решения в связи с нарушением правил подсудности в апелляционной и кассационной инстанциях, необходимо законодательно уточнить родовую подсудность мировых судей в части рассмотрения ими исков, содержащие одновременно имущественные и производные от них неимущественные требования, за исключением требования о компенсации морального вреда, так как по этому вопросу в настоящий момент Верховный суд РФ дал свои разъяснения.

Хочется отметить, что граждане могут защитить свои права в судебном порядке как самостоятельно, так и путем обращения в различные общественные организации. Общественные организации могут создаваться на федеральном уровне и защищать интересы неограниченного круга лиц вне зависимости от их территориального расположения в Российской Федерации, а также могут являться местными и существовать на территории конкретного муниципального образования. Касательно общественных организаций на территории Самарской области, у нас существуют Самарская региональная общественная организация по защите прав потребителей «Русконтроль», Поволжское объединение защиты прав потребителей и другие.

Общественные организации в области защиты прав потребителей созданы с целью проведения мониторинга соблюдения прав и законных интересов граждан, рассмотрения жалоб и обращений, а также оказания юридической помощи, в том числе представительства в суде.

Так, Межрегиональная общественная организация по защите прав потребителей «Русконтроль» обратилась в Центральный районный суд г. Тольятти за защитой прав и законных интересов неопределенного круга потребителей. Ей было подано исковое заявление к Ответчику в лице Индивидуального предпринимателя с требованием о признании противоправными действий в области потребительских правоотношений. Так, Ответчиком были нарушены сроки годности на некоторых товарах, которые на тот момент находились еще в продаже, а также отсутствовала полная и достоверная информация о товарах. Суд вынес Решение от 17 июля 2020 г. по делу № 2-2792/2020, в котором удовлетворил требования истца и признал действия Индивидуального предпринимателя противоправными. Таким образом, мы видим, как общественные организации способствуют восстановлению нарушенных прав граждан [32].

Кроме того, нами была найдена проблема, возникающая в процессе судебного разбирательства, и касается она распределения бремени несения расходов за проведение товароведческой экспертизы, которая была проведена по инициативе суда. По общему правилу, согласно п.2 ст.96 ГПК РФ «в случае, если вызов свидетелей, назначение экспертов, привлечение специалистов и другие действия, подлежащие оплате, осуществляются по инициативе суда, соответствующие расходы возмещаются за счет средств федерального бюджета» [13]. Таким образом, Истец или Ответчик не должны возмещать услуги эксперта из своего бюджета.

Но на практике случается так, что «суд не использует данную норму, возлагая обязанность по возмещению расходов эксперта на одну или обе спорящие стороны. Так, частой проблемой в процессе доказывания является

момент, связанный с оплатой услуг эксперта при проведении судебной экспертизы по инициативе заинтересованной в этом стороны» [16, с. 93]. Услуги экспертной организации на рынке стоят немало, а сумма по г. Тольятти в зависимости от объекта экспертизы может достигать до двадцати тысяч рублей, что является непосильной ношей для некоторых граждан. Таким образом, они теряют один из способов доказать свою правоту только лишь из-за финансовых трудностей. На наш взгляд, судья в таком случае должен пойти на уступки гражданина и воспользоваться возможностью провести судебную экспертизу по своей инициативе, тем самым возложив расходы по оплате услуг эксперта на государство, или же освободить гражданина от оплаты услуг эксперта в порядке п.3 ст.96 ГПК РФ.

Но в большинстве случаев судья не проявляет такой инициативы, что в последующем сказывается на итоговом решении. Так, Решением мирового судьи судебного участка №114 Центрального судебного района г. Тольятти по гражданскому делу №2-494/2023 Истцу было отказано в иске, а содержание Решения содержало следующее: «В материалах дела не содержатся сведения о назначении по делу судебной товароведческой экспертизы, также следует отметить, что данное ходатайство истцом не заявлялось. Кроме того, Истец в своих показаниях подтвердила, что со стороны продавца ей было предложено провести экспертизу на наличие недостатка в товаре, однако Истец отказалась» [28]. Стоит отметить, что Ответчик в лице продавца предлагал провести Истцу экспертизу, но за его счет, что было непосильно для Истца. Суд не учел данные обстоятельства и не назначил проведение экспертизы по своей инициативе.

Таким образом, в таких ситуациях судам следует более грамотно решать вопрос, связанный с несением бремени расходов по оплате услуг эксперта. Коцарь Е.И. говорит, что «необходимо «оживить» норму, предусмотренную ч.2 ст. 96 ГПК РФ, особенно в спорах о защите прав потребителей, так как на сегодняшний день она абсолютно непопулярна у

судов при разрешении дел, даже с учетом того, что вопрос о ее применении в целом встает не так часто» [16, с. 94].

На сегодняшний момент в сфере защиты прав сторон, вытекающих из договора розничной купли-продажи, существует проблема «потребительского экстремизма». Данное понятие не имеет официального юридического закрепления, но, тем не менее, достаточно распространено в практической деятельности. Понятие потребительского экстремизма приравнивают к такому явлению, как злоупотребление правом, запрет на которое устанавливается статьей 10 Гражданского кодекса РФ. Данная статья предусматривает ответственность лица за злоупотребление правом в виде частичного или полного отказа в судебной защите его прав и законных интересов, а также иные меры, к примеру, возмещение убытков потерпевшему лицу.

На наш взгляд, причина потребительского экстремизма, а именно злоупотребления своим правом, кроется в том, что потребитель, как более слабая экономическая сторона, наделяется большим количеством прав, по сравнению с продавцом, и перестает чувствовать границы их применения, ссылаясь на то, что «клиент всегда прав». Ахмедова З.А. и Тажудинова К.А. отмечают, что «покупатели злоупотребляют своим правом на обмен товара надлежащего качества, меняют его неоднократно и тем самым постоянно обновляют свой гардероб или обстановку» [4, с. 56]. Также не исключена и намеренная порча товара покупателем с целью его возврата под предлогом ненадлежащего качества, если, к примеру, 14-дневный срок на стандартный возврат товара истек. Продавцы чаще всего идут на поводу у таких «нарушителей» и либо совершают обмен товара, либо возвращают денежные средства, апеллируя тем, что такая позиция с их стороны будет наиболее выгодной, чем, если им придется совершать расходы на проведение соответствующей экспертизы и втягивать себя в судебные тяжбы. Кроме того, менее стеснительные потребители могут предъявлять различного рода

угрозы продавцу, к примеру, оставление негативного отзыва об их работе и качестве товаров, что ставит продавца в невыгодное положение, так как такие действия со стороны покупателя могут повлиять на репутацию бизнеса.

Как показывает судебная практика, случаев злоупотребления своим правом со стороны потребителя немало. Целью «потребительских экстремистов» в большинстве случаев является получить определенного рода выгоду от продавца, нажиться на нем. Так, из содержания Решения Автозаводского районного суда г. Тольятти от 13 мая 2019 г. по делу № 2-2-1957/2019 мы видим, что Истец, в лице Базалея И.С. обратился в суд с иском к Ответчику, в лице ООО «ЭЛЛАДА ИНТЕРТЕЙД», с требованием возврата денежных средств за купленный автомобиль в размере 739900 рублей, разницы между ценой автомобиля по договору и стоимостью нового автомобиля соответствующего аналогичному в размере 324000 рублей, неустойки за несвоевременное удовлетворения требования в размере 617062 рублей, в счёт компенсации морального вреда 50000 рублей, а также расходов по оплате почтового отправления 167 рублей 94 копейки [26].

Судом в ходе разбирательства были установлены следующие обстоятельства: Истец уже ранее обращался в суд с требованием на возврат денежных средств за автомобиль, но после изменил свои исковые требования на устранение недостатков. По данному иску судом было принято решение обязать ООО «ЭЛЛАДА ИНТЕРТЕЙД» устранить недостатки в автомобиле. В новом судебном заседании Истец утверждал, что обратился за устранением недостатков в дилерский центр ООО «Имола», устно сообщив при этом, что это должно быть устранение по решению суда. Дилерским центром в оказании данной услуги Истцу было отказано. Как выяснилось, ООО «Имола» не являлось участником прошлого судебного процесса, никаких сведений о принятом решении на момент обращения не имело, а значит, ее отказ в безвозмездном устранении недостатков по решению суда был

обоснованным. Причем ООО «Имола» отметило, что Истец обратился к ним в тот момент, когда решение суда еще не вступило в законную силу.

В новом судебном заседании Истец в качестве правовых оснований для удовлетворения заявленных требований указывал на нарушение максимальных сроков устранения недостатков. Хотя, как оказалось, напрямую к Ответчику Истец ни разу не обратился. Выдержка из судебного решения Автозаводского районного суда содержит следующее: «Истец недобросовестно пользуется своими правами и явно злоупотребляет ими, так как восстановить якобы нарушенное право Истца возможно гораздо менее затратными (с точки зрения времени и средств) способами, чем обращение в Суд с требованием о возврате уплаченной за товар суммы: устранением обнаруженных недостатков. Истец же после 5-ти лет эксплуатации Автомобиля, после окончания срока действия гарантии, требует возврата уплаченной за товар денежной суммы. Действия Истца подпадают под все признаки потребительского экстремизма». Таким образом, судом было принято решение о полном отказе в удовлетворении требований Истца со ссылкой на злоупотребление своими правами.

На наш взгляд, чтобы сократить случаи «потребительского экстремизма» и уберечь продавцов от лишних судебных разбирательств, необходимо предусмотреть более эффективные меры ответственности за злоупотребление своим правом. Ведь не исключены также случаи судебных ошибок, когда судья игнорирует открытые проявления «потребительского экстремизма» и выносит решение в пользу покупателя, что впоследствии может негативно сказаться как на финансовом положении продавца, так и, возможно, на его репутации. Одним из вариантов дополнительной меры ответственности за злоупотребление своим правом может являться штраф, ведь как показывает практика, лишние денежные затраты чаще всего останавливают людей от совершения действий с негативными последствиями.

Подводя итоги третьей главы, нами были выявлены некоторые проблемы в сфере досудебной и судебной защиты прав граждан, вытекающих из потребительских споров.

Во-первых, по нашему мнению, на законодательном уровне необходимо закрепить обязательный претензионный порядок урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи. Такое обязывание заинтересованной стороны позволит ей максимально использовать все средства защиты, в том числе взыскать с продавца штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Введение обязательного претензионного порядка также решит проблему судей в вопросе определения момента начала начисления неустойки за неисполнение требования покупателя. Несмотря на то, что Пленум Верховного суда РФ выражает позицию о необязательном использовании претензионного порядка, введение его в качестве обязательного, по нашему мнению, является целесообразным.

Во-вторых, необходимо провести мероприятия, направленные на популяризацию процедуры медиации, как одного из способов урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи товаров. Сам по себе институт медиации является неплохим способом разрешить конфликт между сторонами путем согласования общих интересов. Но из-за некоторых недостатков, к примеру, высокой стоимости услуги, а также непросвещенности населения и его недоверия к процедуре из-за наличия многочисленного количества неквалифицированных специалистов, институт медиации остается непопулярным в использовании.

В-третьих, возникают вопросы, касательно бремени несения расходов по оплате услуг эксперта. Нами было замечено, что судьи редко пользуются своей возможностью привлечь эксперта по своей инициативе, тем самым возлагая обязанность по оплате его услуг на заинтересованную сторону. Многие граждане могут самостоятельно не заявлять ходатайство в суде о

проведении судебной экспертизы из-за того, что в последующем на них ляжет бремя несения судебных расходов. Они упускают свое право заявить ходатайство по причине высокой стоимости экспертных услуг, а также своего тяжелого финансового положения. Судьи, в свою очередь, игнорируют этот фактор, но в приоритете могли бы войти в положение гражданина и применить п.2 ст.96 ГПК РФ, согласно которому оплата услуг эксперта производится из государственного бюджета, в случае если экспертиза была проведена по инициативе суда. Кроме этого, у суда есть возможность освободить гражданина от финансовой обязанности, применив к нему п.3 ст.96 ГПК РФ.

Далее, необходимо решить вопрос с определением родовой подсудности судов в ситуациях, когда исковое заявление одновременно содержит имущественное требование и требование о расторжении договора розничной купли-продажи. Казалось бы, норма, описанная в п.3 ст.23 ГПК РФ в данном случае должна разрешить вопрос о родовой подсудности дел, содержащих несколько связанных между собой требований, ведь, если исходить из смысла данной нормы, такие дела должны рассматриваться районными судами. Но как показывает судебная практика, ожидание не совпадает с реальностью, и данные дела принимают к производству и мировые судьи, сопоставляя это с практикой принятия дел, где в исковом заявлении наряду с имущественным требованием выдвигается требование о компенсации морального вреда, которое определяется как «производное».

И наконец, существующая проблема «потребительского экстремизма» требует принятия определенного рода мер, направленных на сокращения случаев злоупотребления своим правом со стороны покупателей. Ведь порой, наделенные большой совокупностью прав, покупатели перестают видеть грани разумного и пытаются подстроить правовые нормы под себя с целью получения определенной выгоды от продавца.

Заключение

Подводя итоги нашего исследования на тему «Правовое регулирование договора розничной купли-продажи товаров», мы пришли к определённым выводам.

На современном этапе развития общества договор розничной купли-продажи является наиболее распространённым по сравнению с другими договорами. Сам по себе данный договор имеет несколько разновидностей, каждая из которых имеет свои особенности в вопросе правового регулирования. Стоит отметить, что такой вид договора розничной купли-продажи, как продажа товара дистанционным способом, имеет свои проблемы, связанные с недостаточным конкретизированием правовых норм, которые непосредственно затрагивают дистанционную форму продажи. Так, до сих пор в судебной практике возникают вопросы о применении или неприменении перечня товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, к товарам, которые были приобретены онлайн.

Процедура заключения договора розничной купли-продажи товаров также имеет свои определённые нюансы. Особое внимание необходимо уделить заключению договора розничной купли-продажи дистанционным способом, так как этот вопрос является не до конца проработанным на законодательном уровне. В связи с быстрым технологическим прогрессом, правовое поле также нуждается в постоянных корректировках и дополнениях со стороны законодателя. Так, мы выяснили, что в дистанционной области продажи товаров существует проблема идентификации личности, и именно этот вопрос на данный момент характеризуется отсутствием необходимого нормативного регулирования.

Также мы рассмотрели содержание договора розничной купли-продажи, в которое входят права и обязанности сторон по договору. Кроме того, нами была рассмотрена также и ответственность покупателя и продавца

друг перед другом. Объем ответственности продавца значительно больше, чем у покупателя, так как именно последний считается более слабой экономической стороной. Вопрос ответственности продавца в виде компенсации морального вреда, по нашему мнению, является не до конца проработанным, так как судьи выносят решение о компенсации морального вреда, размер которого в одном случае будет значительно ниже, чем в другом при идентичности обеих ситуаций.

В том числе имеет определенные недоработки вопрос, касающийся расторжения договора розничной купли-продажи, как способа прекращения договорных правоотношений. Так, в Гражданском кодексе РФ в качестве основания для расторжения договора розничной купли-продажи указывается нарушение условия о передачи вещи, которая свободна от прав третьих лиц. Формулировка нормы, на наш взгляд, несколько некорректна, ведь право покупателя расторгнуть договор при нарушении данного условия по общему правилу не даст ему вернуть уплаченные за товар деньги, поэтому является целесообразным внести коррективы в норму, в которой последствием нарушения вышеуказанного условия договора станет не возможность покупателя расторгнуть договор, а признать его недействительным.

Кроме этого, в ходе нашего исследования были выявлены проблемы в области как досудебной, так и судебной защиты прав покупателя, вытекающих из договора розничной купли-продажи.

Так, к примеру, отсутствие обязательного претензионного порядка урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи, лишает заинтересованную сторону определенных гарантий, к примеру, таких как взыскание штрафа с другой стороны за неисполнение требования в добровольном порядке, так это возможно лишь при предъявлении претензии. Также наличие обязательного претензионного порядка облегчило бы работу судов в вопросе определения момента начала начисления неустойки за неисполнение требования покупателя.

Также недостаточностью определенных механизмов характеризуется процесс разрешения споров на дистанционном поле. Несмотря на то, что отдельные онлайн-платформы, предназначенные для продажи товаров, имеют «личный кабинет» потребителя, посредством которого представляется возможным разрешить конфликт, отмечается, что чаще всего при таком способе задействован искусственный интеллект и исключается прямое взаимодействие продавца с покупателем, что, соответственно, сказывается на качестве процедуры разрешения споров. В научном сообществе бытует мнение о необходимости создания единой онлайн-платформы, которая позволила бы напрямую взаимодействовать с потребителем, исключая использование искусственного интеллекта, а также предоставила возможность привлекать различного рода специалистов и медиаторов для достижения соглашения между спорящими сторонами.

Нами было замечено снижение популярности использования такой процедуры досудебного урегулирования споров, как медиация. Причин этому есть несколько, начиная от непросвещенности населения, заканчивая высокой стоимостью услуг. Поэтому для решения данной проблемы необходимо провести мероприятия, направленные на популяризацию процедуры медиации, как одного из способов урегулирования споров, вытекающих из договора розничной купли-продажи. Также стоит задуматься о том, чтобы возложить обязанность по оплате услуг медиатора на продавца.

В области судебной защиты прав покупателя также имеются свои определенные недоработки. Так, возникают вопросы, касательно бремени несения расходов по оплате услуг эксперта при проведении товароведческой экспертизы. Нами было замечено, что судьи редко пользуются своей возможностью привлечь эксперта по своей инициативе, тем самым возлагая обязанность по оплате его услуг на заинтересованную сторону. Многие покупатели товаров могут самостоятельно не заявлять ходатайство в суде о проведении судебной экспертизы из-за того, что в последующем на них

ляжет бремя несения судебных расходов. Они упускают свое право заявить ходатайство по причине высокой стоимости экспертных услуг, а также своего тяжелого финансового положения. Судьи, в свою очередь, игнорируют этот фактор, но в приоритете могли бы войти в положение гражданина-покупателя и применить п.2 ст.96 ГПК РФ, согласно которому оплата услуг эксперта производится из государственного бюджета, в случае если экспертиза была проведена по инициативе суда. Кроме этого, у суда есть возможность освободить гражданина-покупателя от финансовой обязанности, применив к нему п.3 ст.96 ГПК РФ.

Также, на наш взгляд, стоит законодательно уточнить некоторые вопросы, касаемые родовой подсудности судов в ситуациях, когда исковое заявление одновременно содержит имущественное требование и требование о расторжении договора розничной купли-продажи. Исходя из судебной практики мировые судьи также принимают такие дела к своему производству, несмотря на то, что в п.3 ст.23 ГПК РФ определено, что «при объединении нескольких связанных между собой требований, изменении предмета иска или предъявлении встречного иска, если новые требования становятся подсудными районному суду, а другие остаются подсудными мировому судье, все требования подлежат рассмотрению в районном суде».

И напоследок, стоит выделить не менее значимую проблему «потребительского экстремизма», когда покупатель в розничной купле-продаже ради получения определенной выгоды злоупотребляет своими правами на защиту и ставит продавца в невыгодное положение. По нашему мнению, для ее решения необходимо ввести дополнительные меры ответственности, одной из которых может стать штраф.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Аблятипова Н.А., Волкова И.Ю. Форма договора розничной купли-продажи: анализ законодательства и правоприменительной практики // Нотариус. 2022. № 8. С.14-17 // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

2. Аблятипова Н.А., Кравцова А.А. Обмен и возврат товаров надлежащего качества, приобретенных дистанционным способом: правоприменение и воля законодателя // Правовая парадигма. - 2019. №1. С.123-130. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

3. Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 09.04.2021 по делу № 33-4301/2021 // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

4. Ахмедова З.А., Тажудинова К.А. Потребительский экстремизм в современной России // Вестник Дагестанского государственного университета. 2021. №3. С. 55-60. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potrebitelskiy-ekstremizm-v-sovremennoy-rossii/viewer> (дата обращения: 15.02.2024).

5. Бондарь К.А. Проблемы развития и реализации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием посредника (процедуры медиации) // Образование и право. 2023. №6. С. 68-72. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-razvitiya-i-realizatsii-alternativnoy-protsedury-uregulirovaniya-sporov-s-uchastiem-posrednika-protsedury-mediatsii> (дата обращения: 15.02.2024).

6. Борисанова В.А., Ушакова Е.В. Особенности процедур изменения и расторжения договора купли-продажи // Аллея науки. 2022. №12. С. 562-565. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

7. Габов А.В. Онлайн-урегулирование споров участников цифровых платформ (экосистем) // Вестник гражданского процесса. 2022. №1. С. 208-235. // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

8. Гаманова Е.В. Способы защиты прав потребителя в договоре розничной купли-продажи // Синергия наук. 2019. №41. С. 16-22. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

9. Гладков Е.Е. Договор розничной купли-продажи: общие положения и способы защиты // Актуальные проблемы современности: наука и общество. 2016. №3. С. 21-24. URL: http://i-journal.net/jdoc/apc_12.pdf (дата обращения: 15.02.2024).

10. Голанова Ю.А. Проблема определения размеров компенсации морального вреда // Вопросы российской юстиции. 2020. №9. С. 229-239. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-opredeleniya-razmerov-kompensatsii-moralnogo-vreda/viewer> (дата обращения: 15.02.2024).

11. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.07.2023) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

12. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 11.03.2024) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.03.2024).

13. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 06.04.2024) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 10.04.2024).

14. Дьяконова М.О. Альтернативные способы разрешения споров с участием потребителей // Вестник гражданского процесса. 2020. №6. С. 42-

65. // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

15. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 04.08.2023) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

16. Коцарь Е.И. Роль экспертизы в делах о защите прав потребителей. Проблемы реализации механизма доказывания // NOVAUM.RU. 2020. №25. С. 92-95. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

17. Кужиль А.С. Развитие института медиации в гражданском процессе // Актуальные проблемы науки и образования в условиях современных вызовов. 2023. С. 250-256. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

18. Куйдина Т.А. Договор розничной купли-продажи дистанционным способом: актуальные проблемы правового регулирования // Вопросы российской юстиции. 2022. №17. С. 333-341. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

19. Леонтьев С.В. Правовые особенности заключения договора розничной купли-продажи в электронной форме // Аллея науки. 2020. №11. С.359-364. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

20. Мельник В.Д. О создании онлайн-сервиса урегулирования потребительских споров в Российской Федерации // Арбитражный и гражданский процесс. 2022. №7. С. 58-61. // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

21. Мучкаев Н.В. Анализ отдельных видов договора розничной купли-продажи // Сборник трудов конференции. - Тольятти: Волжский университет имени В.Н. Татищева, 2021. С. 76-87. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

22. Постановление Пленума Верховного Суда РФ №18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства» от 22.06.2021 // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

23. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

24. Постановление Пленума Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28.06.2012 № 17 // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

25. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 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» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

26. Решения Автозаводского районного суда г. Тольятти от 13 мая 2019 г. по делу № 2-2-1957/2019. URL: <https://sudact.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

27. Решение мирового судьи судебного участка №68 Ленинградской области Тихвинского района по гражданскому делу № 2-645/2021. URL: <https://sudact.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

28. Решение мирового судьи судебного участка №114 Центрального судебного района г. Тольятти от 17.05.2023 г. по гражданскому делу №2-494/2023. URL: <https://sudact.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

29. Решение Октябрьского районного суда г. Саратова по делу № 2-1007/2020. URL: <https://sudact.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

30. Решение Орловского районного суда г. Орёл № 2-1488/2020. URL: <https://sudact.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

31. Решение Советского районного суда г. Ростова-на-Дону № 2-3602/2019. URL: <https://sudact.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

32. Решение Центрального районного суда г. от 17 июля 2020 г. по делу № 2-2792/2020. URL: <https://sudact.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

33. Савинкова А.С. К вопросу о самозащите прав потребителей // Наукосфера. 2022. №10. С. 320-324. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

34. Степанова Е.Е. Проблемы защиты прав потребителей: по материалам судебной практики мировых судей Санкт-Петербурга и Ленинградской области. СПб.: Гамма, 2023. 82 с. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 15.02.2024).

35. Терешко Ю. Договор договору рознь // «ЭЖ-Юрист». - 2010. - № 25. URL: <https://center-bereg.ru/b7011.html> (дата обращения: 15.02.2024).

36. Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

37. Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» от 23.02.2013 № 15-ФЗ (ред. от 24.07.2023) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).

38. Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 № 54 (ред. от 29.12.2022) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Официальный сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2024).