

**ПРОБЛЕМА ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЯ В ДОГОВОРЕ
РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-
ПРОДАЖИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА В ДАННОЙ СФЕРЕ**

Статья посвящена проблеме защиты прав потребителя в договоре розничной купли-продажи и предложениям по совершенствованию законодательства в данной сфере. Автор обращает внимание на сочетание норм Гражданского кодекса РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей» при заключении, изменении и расторжении договора розничной купли-продажи и на имеющиеся проблемы и вносит конкретные предложения по совершенствованию законодательства, повышающие защиту прав граждан-потребителей на рынке товаров и услуг.

Ключевые слова: продавец, покупатель, товар, договор розничной купли-продажи, потребитель, защита прав потребителя, досудебный порядок урегулирования споров.

**ISSUE OF CONSUMER
PROTECTION IN RETAIL
SALE AND PROPOSALS
TO IMPROVE
THE LEGISLATION
IN THIS AREA**

The article deals with the problem of consumer protection in the retail sale and proposals on perfection of legislation in this area. The author pays attention to the combination of the Russian Civil Code and the Law of the Russian Federation "On protection of consumers' rights" at the conclusion, amendment and termination of a retail sales contract, and current problems and makes some concrete proposals to improve legislation for protection of citizens-consumers' rights in the market of goods and services.

Keywords: seller, buyer, merchandise, retail sale contract, consumer, consumer protection, pretrial procedure of dispute settlement.

Защита прав потребителя в договоре розничной купли-продажи является одной из актуальных проблем в теории и практике гражданско-правовых отношений в Российской Федерации. Так, в 2012 году Объединение потребителей России опубликовало общественный доклад «Двадцать лет с правом переписки», посвященный потребителю праву и национальной системе защиты прав потребителей, в котором была озвучена необходимость в кардинальном изменении действующего законодательства о защите прав потребителей, вплоть до принятия самостоятельного Потребительского кодекса РФ.

За кодификацию законодательства о защите прав потребителей выступает Союз потребителей России, который в 2011 году в Декларации

¹ Кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин юридического факультета НОУ ВПО «Российский новый университет».

Союза потребителей РФ к выборам в Государственную думу указал: «...следует кодифицировать потребительское законодательство, разработав Потребительский кодекс Российской Федерации, общая часть которого будет основана на Законе «О защите прав потребителей», а специальная часть включит существенные условия типовых публичных договоров на оказание массовых услуг потребителям. После принятия Потребительского кодекса в соответствие ему должно быть приведено отраслевое законодательство, регулирующее оказание массовых услуг потребителям» [1, с. 4].

Идея о введении Потребительского кодекса России, возможно, является прогрессивной и, учитывая повышенный интерес со стороны федеральных органов власти российского государства к проблемам граждан-потребителей, не лишена права на существование. Но любой подход к решению проблемы должен сочетать в себе как

минимум две составляющие: теорию и практику. Таким образом, назрела необходимость формирования отдельных предложений по внесению изменений и дополнений в Закон РФ от 7 февраля 1992 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) с учетом научных разработок, действующего законодательства и практики его применения.

В настоящее время в Российской Федерации отсутствует какая-либо целостная концепция развития правоотношений с участием потребителей, которая учитывала бы их специфику и базировалась бы на глубоком научном подходе. Одним из первых о необходимости принятия такой концепции высказался М.Ю. Чельшев: «Существование комплекса... проблем, судебная практика по спорам с участием потребителей свидетельствуют о том, что в настоящее время назрела насущная необходимость системно модернизировать отечественное законодательство о защите прав потребителей. Думается, что этот процесс должен происходить постоянно, на базе соответствующей научно обоснованной и практически выверенной концепции, что обеспечит должный уровень развития законодательства о защите прав потребителей в соответствии с трансформирующимися общественными отношениями». При этом он также отмечает, что «для цели отмеченной модернизации лучше всего использовать уже апробированный подход: обсуждение и разработку унифицированной концепции развития законодательства о защите прав потребителей и, далее, на ее базе его реальная модернизация» [2, с. 49–50].

Многие современные авторы (Богдан В.В., Брагинский М.И., Витрянский В.В., Евсеев Е.Ф., Садиков О.Н., Семенихин В.В., Суханов Е.А., Чурочкина О.С. и некоторые другие исследователи), в целом присоединяясь к мнению М.Ю. Чельшева, в свою очередь предлагают концепцию развития гражданских правоотношений с участием потребителей, представляющую собой совокупность научных идей о современной теории гражданских правоотношений с участием потребителей, осложненных публичным элементом, способствующую качественному улучшению положения потребителя на рынке товаров и услуг, обеспечивающую полноценный баланс интересов участников исследуемых правоотношений, повышающую эффективность механизма защиты прав потребителей, а также направленную на формирование цивилизованных отношений, возникающих на рынке товаров и услуг [3, с. 174–181; 4, с. 135–142].

Договор розничной купли-продажи пред-

ставляет собой одну из разновидностей договора купли-продажи, регулируемого главой 30 «Купля-продажа» Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ).

Наличие специфических норм, присущих только договору розничной купли-продажи, выделяет этот договор в самостоятельную гражданско-правовую сделку, правовые основы которой установлены параграфом 2 «Розничная купля-продажа» указанной главы ГК РФ.

В соответствии со ст. 492 ГК РФ, по договору розничной купли-продажи 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. То есть, сторонами данного договора являются продавец-организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющий предпринимательскую деятельность и покупатель, приобретающий товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования.

Пунктом 2 ст. 492 ГК РФ указано, что договор розничной купли-продажи является публичным договором. Понятие «публичный договор» раскрыто в ст. 426 ГК РФ. Анализ положений указанной статьи позволяет сделать вывод, что розничный продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи на одинаковых условиях с любым желающим. Отказ продавца в заключении договора возможен только по причине отсутствия в продаже товара, необходимого покупателю.

Так как розничный товар приобретается для конечного потребления, то чаще всего покупателями выступают физические лица (граждане). Вследствие этого особенностью розничного договора купли-продажи является то, что к нему помимо специальных норм параграфа 2 гл. 30 ГК РФ, общих норм о договоре купли-продажи (параграф 1 гл. 30 ГК РФ) применяются положения Закона о защите прав потребителей, а также иных нормативных правовых актов, принятых в соответствии с ним.

Договор розничной купли-продажи заключается в основном в устной форме, исключение составляют лишь случаи, когда момент заключения договора и момент его исполнения не совпадают, например такое возможно при продаже товаров в кредит или при розничной торговле по образцам, для которых письменная форма считается обязательной [5, с. 14].

Следует сказать, что по общему правилу,

установленному ст. 493 ГК РФ, договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Специфика заключения договора розничной купли-продажи состоит в том, что он может заключаться путем публичной оферты. В соответствии с нормами гражданского законодательства оферта представляет собой первую стадию заключения договора.

Как следует из п. 2 ст. 437 ГК РФ, публичной офертой признается содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего это предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется.

Особенности использования публичной оферты в рознице установлены в ст. 494 ГК РФ, причем они касаются как торговли в месте нахождения товара, так и торговли вне места его нахождения.

В ст. 495 ГК РФ законодательно закреплена обязанность розничного продавца предоставлять покупателю всю информацию о товаре, предлагаемом к продаже. Однако, вводя такую обязанность, ГК РФ указывает лишь на то, что информация должна быть необходимой, достоверной, соответствующей действующему законодательству Российской Федерации и отвечающей требованиям о ее предоставлении.

Более подробно о том, какая информация о товаре в обязательном порядке должна быть предоставлена покупателю перед заключением розничного договора купли-продажи, определено в п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей: наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение; сведения об основных потребительских свойствах товаров; цена в рублях и условия приобретения товаров; гарантийный срок, если он установлен; правила и условия эффективного и безопасного использования товаров; срок службы или срок годности товаров; адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информация об обязательном подтверждении соответствия товаров; информация о правилах продажи товаров.

Кроме того, если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупатель также должен быть поставлен в известность об этом.

Соглашение об изменении или расторжении договора заключается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное (п. 1 ст. 452 ГК РФ). Поэтому изменение условий или расторжение устного договора совершается устно. Исключением из данного общего правила выступает норма о том, что неоплата покупателем по договору розничной купли-продажи товара в установленный в нем срок признается отказом покупателя от исполнения данного договора (п. 2 ст. 500 ГК РФ).

При этом согласно пункту 2 ст. 452 требование об изменении или о расторжении устного договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор либо неполучения ответа в срок, указанный в предложении или установленный Законом либо договором, а при его отсутствии – в 30-дневный срок. В связи с этим хотя договор и был заключен устно, но указанное предложение требуется оформить письменно, иначе суд вправе оставить исковое заявление без движения (абз. 7 ст. 132, п. 1 ст. 136 ГК РФ). Коснувшись данного процессуального аспекта, следует обратить внимание на особенности судебного доказывания по спорам, связанным с устными сделками.

Начать необходимо с анализа пункта 1 ст. 162 ГК РФ, из которого следует, что за несоблюдение простой письменной формы сделки ее стороны лишаются права в случае спора ссылаться в подтверждение факта совершения сделки, а также ее условий на свидетельские показания, но могут приводить для этого письменные и другие доказательства. Из данного правила Законом предусмотрено всего два исключения. Допускается оспаривание договора займа, который должен быть заключен в письменной форме, по его безденежности путем свидетельских показаний в случаях, когда он был заключен под влиянием обмана, насилия, угрозы, злонамеренного соглашения представителя заемщика с займодавцем или стечения тяжелых обстоятельств (п. 2 ст. 812 ГК РФ). Другое исключение имеет место в рамках договора хранения: ссылка на свидетельские показания возможна для доказывания факта

передачи вещи на хранение при чрезвычайных обстоятельствах (пожаре, стихийном бедствии, внезапной болезни, угрозе нападения и т.п.), а также в случае спора о тождестве вещи, принятой на хранение, и вещи, возвращенной хранителем (абз. 3 п. 1 и п. 3 ст. 887 ГК РФ).

Установленное в статье 493 ГК РФ (сходные нормы содержатся в абзаце 1 п. 5 ст. 18 и абзаце 3 п. 1 ст. 25 Закона о защите прав потребителей) дозволение покупателю в отсутствие у него кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, ссылаться в подтверждение заключения договора розничной купли-продажи и его условий на свидетельские показания определять в качестве исключения из пункта 1 ст. 162 ГК РФ неверно, поскольку данный договор представляет собой сделку, исполняемую при самом ее совершении, которая, как уже отмечалось, может быть совершена устно [6, с. 19].

Данное ограничение на доказывание введено неслучайно и призвано побудить участников оборота соблюдать простую письменную форму сделки, когда таковая является для нее обязательной, поскольку иными, чем свидетельские показания, доказательствами подтвердить факт совершения сделки на определенных условиях зачастую просто не представляется возможным. Напротив, если Закон позволяет устное совершение сделки, стороны вправе в случае спора ссылаться в подтверждение сделки и ее условий в том числе на свидетельские показания. В судебной практике данные обстоятельства наиболее часто доказываются как раз свидетельскими показаниями, представляющими собой показания лиц, присутствовавших при совершении устной сделки или знающих о ней со слов сторон или из иных источников. Тем не менее правильная оценка судом в таких делах свидетельских показаний, скорее всего, окажется затруднительной из-за их неполноты, абстрактности и взаимоисключающего характера, что, в свою очередь, прогнозируемо исходя из сущности устной сделки. Кроме свидетельских показаний, сторонам разрешается приводить в обоснование своих доводов и возражений иные доказательства, в том числе письменные, а равно ссылаться на видео- и аудиозаписи.

Допустимость устного совершения сделки ставится Законом в зависимость, в том числе, от отсутствия между сторонами соглашения о придании ей письменной формы. В связи с этим допустимо оспаривание устной сделки посредством ссылки на наличие данного соглашения. В таком случае судом на заявляющую сторо-

ну должно быть возложено бремя доказывания указанного обстоятельства, наличие которого заранее предполагаться не должно. По представлении письменных доказательств, подтверждающих наличие соглашения о письменном оформлении сделки, доказывание другой стороной совершения сделки и ее условий свидетельскими показаниями становится невозможным. Если же такие письменные доказательства не представлены, и сторона также ссылается в обоснование этого на свидетельские показания, суд должен допросить свидетелей с обеих сторон и по результатам оценки данных ими показаний решить вопрос о доказанности существования указанного соглашения и соответственно о допустимости доказывания совершения устной сделки свидетельскими показаниями [6, с. 19].

Если суд в нарушение пункта 1 ст. 162 ГК РФ при рассмотрении дела всё же допросил свидетелей, давать оценку их показаниям и основывать на них свое решение он всё равно не вправе.

Таким образом, при вынесении решения по спору, связанному с устной сделкой, суду необходимо учесть все обстоятельства ее совершения, а также дать оценку всем представленным спорящими сторонами доказательствам, не принимая в качестве таковых свидетельские показания, если по Закону сделка должна была быть совершена в письменной форме.

Защита прав потребителей представляет собой комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между приобретателем (физическим лицом, приобретающим продукт или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности (изготовителем, исполнителем, продавцом) и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей [7, с. 22].

Современное законодательство о защите прав потребителей предоставляет значительный объём прав потребителям, соблюдая тем самым баланс интересов последних как экономически менее защищенной категории участников рынка товаров и услуг в сравнении с предпринимателями. Вместе с тем практика реализации указанных прав в договорных отношениях розничной купли-продажи выявляет проблемы защиты прав потребителей, которые требуют совершенствования законодательства в рассматриваемой сфере.

На основании изложенного предлагается:

1) в целях обеспечения эффективной защиты прав потребителей и стимулирования продавцов (изготовителей, исполнителей) к добровольному удовлетворению требований потребителей, а также с учетом судебной практики по договорам розничной купли-продажи установить максимально возможный предел взыскиваемой неустойки при предъявлении претензий в размере цены договора; при этом в Законе о защите прав потребителей должна быть исключена возможность снижения размера неустойки в судебном порядке по ст. 333 ГК РФ;

2) внедрить в практику обязательный досудебный порядок урегулирования споров с участием потребителей по договорам розничной купли-продажи и поддержать мнения учёных Российского нового университета (Ситдиковой Л.Б., Помазковой С.И., Тыртышного А.А., Коноваловой Е.А., Климентова В.Л., Павлова А.В. и некоторых других) [8, с. 14–17; 9, с. 9–12; 10; 11, с. 235–240] о законодательном закреплении применения процедуры медиации при защите прав потребителей. Для введения обязательного досудебного порядка урегулирования споров с участием потребителей в настоящее время имеются все необходимые предпосылки: правовые (обратиться с письменной претензией потребителя побуждают требования ст. 483 ГК РФ об извещении продавца о нарушении договора и ст. 452 ГК РФ о порядке изменения и расторжения договоров), практические (невозможность взыскать моральный вред, неустойку, штраф), объективные (острая необходимость повышения уровня правовой просвещенности граждан, формирования активной правовой позиции гражданина и борьба с правовым нигилизмом, существенное изменение розничной торговой деятельности и пр.) и теоретические (обсуждение проблемы проводится не один год);

3) дополнить первый раздел Закона о защите прав потребителей нормой, предоставляющей потребителю расширенный срок (шесть месяцев) для предъявления письменной претензии изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). В случае невозможности вручения претензии под расписку или передачи иным способом, свидетельствующим о дате ее получения, претензия потребителя направляется по почте заказным письмом и считается полученной адресатом по истечении шести дней со дня направления заказного письма.

Претензия должна быть рассмотрена изгото-

вителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в сроки, установленные для удовлетворения отдельных требований потребителя. О результатах рассмотрения претензии изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан уведомить потребителя;

4) законодательно закрепить право потребителя на самостоятельное проведение досудебной экспертизы по спорам, возникающим из правоотношений с участием потребителей в договорах розничной купли-продажи товаров; при этом потребитель обязан уведомить продавца о проведении экспертизы, чтобы не лишать его права присутствовать на ней. Такое положение будет дисциплинировать потребителя и позволит избежать возможности злоупотребления им предоставленным правом. В свою очередь, продавец под риском невозможности оспаривания результатов экспертизы в суде будет соблюдать установленные сроки для проведения экспертизы и обеспечивать реализацию закрепленного в законодательстве о защите прав потребителей принципа полного освобождения потребителя от расходов, связанных с восстановлением и защитой его прав.

В настоящее время отсутствуют правовые механизмы, устанавливающие ответственность предпринимателя за нарушение сроков проведения им экспертизы товаров, установленных ст. 20, 21 и 22 Закона о защите прав потребителей для удовлетворения соответствующих требований потребителя. В судебной практике встречаются случаи, когда продавцы, недовольные результатами проведенной самостоятельно потребителем досудебной экспертизы, утверждают, что их права нарушены, требуют проведения судебной экспертизы, обвиняют истцов в злоупотреблении правами, что приводит к затягиванию всего процесса защиты прав потребителей.

Реализация указанных изменений и дополнений станет, по мнению автора, очередным шагом не только к повышению защиты прав граждан-потребителей на рынке товаров и услуг, но и новым этапом становления цивилизованных рыночных отношений, в которых устраняется правовое неравенство участников потребительского рынка, присутствует разумный баланс интересов и обеспечивается приоритет интересов потребителей.

Литература

1. Декларация Союза потребителей РФ к выборам в Государственную думу [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.potrebitel.net/documents/2474/52681/>.
2. Чельшев М.Ю. О формировании концепции развития законодательства о защите прав потребителей // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование : сборник статей / под ред. Е.А. Суханова, Л.В. Санниковой. – М. : Инфотропик Медиа, 2011. – С. 47–79.
3. Богдан В.В. К вопросу о необходимости создания концепции развития гражданских правоотношений с участием потребителей // Сборник научных статей Всероссийской научно-практической конференции «Модернизационное развитие современного российского общества» (Волгоград, 2012). – М. : ООО «Планета», 2012. – С. 174–181.
4. Богдан В.В. Модернизация Закона РФ «О защите прав потребителей» должна быть сбалансированной: к вопросу о необходимости внесения изменений и дополнений // Актуальные проблемы российского права. – 2013. – № 2. – С. 135–142.
5. Семенихин В.В. Торговля. Правовое регулирование, налоговый и бухгалтерский учет : энциклопедия. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ГроссМедиа, РОСБУХ, 2013.
6. Евсеев Е.Ф. Устная сделка // Законодательство и экономика. – 2014. – № 7. – С. 19.
7. Чурочкина О.С. Эволюция развития института защиты прав потребителей в России (исторический и нормативно-правовой аспекты) // Гражданское общество в России и за рубежом. – 2013. – № 4. – С. 22.
8. Ситдикова Л.Б. Проблемы защиты прав потребителей в сфере оказания публичных услуг // Российская юстиция. – 2015. – № 2. – С. 14–17.
9. Помазкова С.И. Проблемы применения процедур медиации при урегулировании и разрешении споров в сфере медицинской деятельности // Российский судья. – 2014. – № 10. – С. 9–12.
10. Мордовцев А.Ю. Актуальные проблемы становления альтернативной процедуры урегулирования споров с участием посредника (процедуры медиации) в Российской Федерации : коллективная монография / А.Ю. Мордовцев, В.В. Лисицин, М.В. Гарутин, А.А. Тыртышный, Е.А. Коновалова, В.Е. Понаморенко, Т.К. Садыкова, Г.Г. Гаврилин, С.И. Помазкова, Д.В. Пятков, В.Л. Климентов, Д.Г. Коровяковский, П.И. Гребенкин, М.Ю. Котик, А.В. Никитова., И.В. Решетняк. – СПб., 2012.
11. Павлов А.В. Охрана интеллектуальной собственности как фактор защиты прав и интересов потребителей // Вестник Российского нового университета. – 2007. – № 3. – С. 235–240.