

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

ОБОЛЕСHEВА Е.Е.,
старший преподаватель кафедры гражданского и
предпринимательского права,
ГОУ ВПО «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ
УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ
НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»,
Донецк, Донецкая Народная Республика,
Российская Федерация

Статья посвящена вопросам правового регулирования защиты прав потребителей при купле-продаже товаров дистанционным способом, выявлению проблемных моментов, а также внесению предложений по совершенствованию законодательства в данной сфере.

Ключевые слова: потребитель, защита прав потребителей, купля-продажа, дистанционный способ, купля-продажа дистанционным способом, купля-продажа через интернет, Донецкая Народная Республика

PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS WHEN BUYING AND SELLING GOODS REMOTELY

OBOLESHEVA E.E.,
senior lecturer, the Department of
Civil and Business Law,
SEE HPE «DONETSK ACADEMY OF
MANAGEMENT AND PUBLIC
ADMINISTRATION UNDER THE HEAD OF
DONETSK PEOPLE'S REPUBLIC»,
Donetsk, Donetsk People's Republic,
Russian Federation

The article is devoted to the issues of legal regulation of consumer protection when buying and selling goods remotely, identifying problematic issues, as well as making proposals to improve legislation in this area.

Keywords: consumer, consumer rights protection, purchase and sale, remote method, purchase and sale by remote method, purchase and sale via the Internet, Donetsk People's Republic

Постановка задачи. Становление и развитие института купли-продажи имеет многовековую историю. Такой вид торговли, как дистанционная, существует около столетия, пройдя этапы

эволюции от обмена письмами, почтово-посылочной торговли, телефонной и телемагазинной до реализации товаров и услуг посредством всемирной сети интернета. Именно появление в начале 90-х гг. XX ст. интернета стало отправной точкой, когда компьютерные технологии внедрились практически во все сферы общественной жизни, в том числе торговли.

В настоящее время темпы развития интернет-торговли опережают объемы традиционной торговли. Для современных субъектов предпринимательства дистанционная торговля играет важную роль по повышению конкурентоспособности, поскольку позволяет использовать достижения информационно-коммуникационных технологий, тем самым обеспечивая удобство, оперативность совершения покупок для потребителей. При этом применение новейших технологий и развитие дистанционной торговли порождает определенные проблемы в правовом регулировании отношений между сторонами, в том числе в сфере защиты прав потребителей.

Анализ последних исследований и публикаций. Вопросам правового регулирования купли-продажи дистанционным способом, а также торговли с помощью сети интернета, в научной литературе уделено значительное внимание. Так, исследованию различных аспектов дистанционной торговли посвящены работы таких авторов, как А.В. Авдейчикова, О.В. Ащева, О.А. Белова, А.В. Величковский, А.К. Жарова и др. Однако, несмотря на исследования многих аспектов купли-продажи дистанционным способом, остается ряд вопросов, требующих научного и практического разрешения.

Актуальность. В последнее время внедрение современных технологий в экономической сфере, новых платежных систем, электронных платежей обусловили развитие торговли в дистанционной форме. В значительной степени увеличился рост заключения договоров купли-продажи дистанционным способом, в том числе через глобальную сеть интернета. Кроме того, занятость населения также оказывает влияние на широкое распространение дистанционной торговли, поскольку, реализуя свои трудовые функции, у граждан не остается времени на посещение магазинов, а данный способ приобретения товаров позволяет покупать их дистанционно, то есть на расстоянии, в удобное время.

При этом, несмотря на целый ряд авторов, усилиями которых разработаны многие вопросы регулирования договора купли-продажи товаров, на сегодняшний день остаются недостаточно исследованными правовые аспекты данного института. На практике неоднозначно применение норм законодательства, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей, что, в свою очередь, влечет разногласия и судебные споры в данной сфере. Это обуславливает актуальность данной темы, ее теоретическую и практическую значимость.

Цель статьи состоит в рассмотрении вопроса правового регулирования защиты прав потребителей при купле-продаже товаров дистанционным способом, а также разработка практических рекомендаций по совершенствованию законодательства в данной сфере.

Изложение основного материала исследования. Развитие всемирной сети интернета обусловило появление новых отношений в различных сферах жизнедеятельности, требующих правового закрепления и регулирования. Активно развивающейся отраслью купли-продажи товаров является дистанционный способ торговли. Обусловлено это определенными преимуществами по сравнению с традиционной торговлей. Дистанционный способ не требует дополнительных расходов, экономит время, удобен в применении для покупателя, поскольку позволяет приобрести необходимый товар, не выходя из дома. Для продавцов такой способ купли-продажи дает возможность увеличить объемы продаж и количество потенциальных покупателей благодаря более низким ценам, чем, те, которые установлены в стационарных магазинах за аналогичный товар.

Следует отметить, что в научной литературе, несмотря на достаточно большое количество авторских определений, не сформировалось единство мнений относительно трактования понятия «дистанционный способ купли-продажи». Продолжается дискуссия между учеными о соотношении понятий «дистанционная торговля», «электронная торговля», «удаленная торговля», «электронная коммерция» и др. В свою очередь, проблема единого определения дистанционного способа купли-продажи имеет существенное значение как для оценки статистических данных, так для правового регулирования и судебной практики при рассмотрении споров.

Так, по мнению А.В. Величковского, дистанционная торговля – это любая реализация товара, которая исключает возможность непосредственного ознакомления с продукцией и прямого общения с продавцом [1, с. 103].

Е.В. Авдейчикова употребляет термин «удаленная торговля», приводя авторское определение, а именно – это «сфера торговой деятельности, при которой продавец непосредственно не вступает в контакт с покупателем при заключении договора купли-продажи и выборе товара, а процесс продажи осуществляется посредством дистанционных способов реализации: интернет-магазина; почтовых каталогов, телемагазина, торговых автоматов и прочее» [2, с. 106]. Представляется такое определение более широким по сравнению с термином «электронная торговля», поскольку, в отличие от последней, которая осуществляется только через интернет, дистанционная торговля может быть представлена также продажей через телевидение, телефоны, каталоги.

Рассмотрев понятие дистанционной торговли с точки зрения доктрины, необходимо обратиться к нормативному регулированию данного вопроса.

Законодательно понятие купли-продажи дистанционным способом содержится в Гражданском кодексе Донецкой Народной Республики (далее – ГК ДНР).

Так, согласно ч. 2 ст. 607 ГК ДНР, договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и тому подобное) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) [3].

Аналогичная норма содержится в ст. 497 Гражданского кодекса РФ [4].

Более полное определение дистанционного способа продажи товаров содержится в Постановлении Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара,

обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» [5].

Юридическим основанием дистанционного способа продажи товаров является договор розничной купли-продажи, который объединяет в себе нормативное и договорное регулирование. Благодаря тому, что при заключении стороны неуклонно руководствуются нормами действующего законодательства, тем самым обеспечивая гарантии свободного волеизъявления, с другой стороны, имеет место договорное регулирование условий обязательства. Данный договор относится к гражданско-правовым договорам о передаче товара в собственность, так как целью является перенесение на покупателя права собственности на вещь.

Для данного вида договора характерным является специфический субъектный состав. Так, согласно ст. 602 ГК ДНР, 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.

Таким образом, в качестве продавца выступает юридическое лицо или физическое лицо-индивидуальный предприниматель, осуществляющий торговую деятельность. Второй стороной выступает покупатель, которым может быть физическое или юридическое лицо, приобретающее товар для личного пользования, не связанного с предпринимательством.

Согласно Закону ДНР «О защите прав потребителей», покупатель выступает в качестве потребителя [6]. Как следует из норм данного Закона, права и интересы потребителя находятся под защитой государства в виде гарантирования права на обращение в государственные органы в случае их нарушения как в административном, так и в судебном порядке.

Как сторона купли-продажи дистанционным способом потребитель осуществляет субъективные гражданские права по своему усмотрению в пределах, установленных договором, а также актами гражданского законодательства. Права и обязанности, предусмотренные Законом ДНР «О защите прав потребителей»,

трансформируются в субъективные гражданские и обязанности на основании юридических фактов, таких как заключение соответствующего договора, причинение имущественного или морального вреда потребителю.

Потребитель наделяется достаточно широким спектром прав.

Так, гарантировано право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда его имуществу, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

В этом случае вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара, подлежит возмещению.

Прежде всего, это досудебный порядок разрешения спора путем направления претензии продавцу. Претензионное производство имеет определенные преимущества, поскольку позволяет восстановить нарушенные права без дополнительных расходов и в сравнительно короткие сроки.

Гарантированным правом потребителя является право на судебную защиту. Кроме того, потребитель имеет право в административном порядке обратиться в соответствующие органы по защите прав потребителей с заявлением, в котором следует изложить обоснованные требования.

Следует согласиться с С.В. Ливошиным, который указывает на то, что больше всего уязвим потребитель, и поэтому он нуждается в усиленной защите государства [7, с. 255].

В ДНР органом, осуществляющим защиту прав потребителей, является Инспекция по защите прав потребителей как специально уполномоченный республиканский орган исполнительной власти Донецкой Народной Республики, осуществляющий государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.

В Российской Федерации действует Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия

человека. Так, в соответствии с данными, опубликованными на официальном сайте Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области за 2021 год, в адрес Роспотребнадзора по Ростовской области поступило и рассмотрено 11345 жалоб потребителей. В 2022 году эта цифра составила более 12,7 тыс. обращений граждан и организаций. В структуре обращений граждан, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области за 2022 год, как и в предыдущие годы, основной удельный вес – 63,7% – занимают жалобы по вопросам нарушения прав потребителей [8].

Значительная часть жалоб потребителей относится к сфере розничной купли-продажи и дистанционной торговли.

Материалы юридической практики по спорам о защите прав потребителей свидетельствуют о том, что, как правило, разногласия и споры, возникающие между сторонами, вытекают из неисполнения или ненадлежащего исполнения условий договора, доставкой потребителю некачественного или некомплектного товара, нарушением сроков доставки. В конечном итоге это приводит к причинению имущественного и морального вреда.

Так, одним из спорных моментов на практике остается вопрос установления личности покупателя (потребителя). Это связано с тем, что собственно дистанционный способ купли-продажи товаров через сеть интернета предполагает отсутствие визуального контакта между сторонами, потенциальный покупатель не имеет возможности увидеть в реальности выбранный товар, а лишь по информации и характеристикам, изложенным продавцом. Приобретая товар таким способом, покупатель делает заказ на сайте, таким образом, выражая акцепт на заключение договора. Кроме того, учитывая тот факт, что оплата по договору осуществляется в безналичной форме, с использованием банковской карты, электронными деньгами, а также наличным расчетом при получении товара, невозможно достоверно идентифицировать личность покупателя при заключении договора в электронной форме.

Также зачастую товар, который доставляется покупателю, при осмотре в момент получения не соответствует заявленным характеристикам продавцом. При этом в ГК ДНР отсутствует

норма об ответственности продавца за недостоверные данные или неполную информацию о товаре, размещенном на сайте продажи.

Действующее законодательство ДНР, также как и Российской Федерации, предусматривает право потребителя на возврат товара надлежащего качества. Так, согласно ст. 9 Закона ДНР «О защите прав потребителей», потребитель имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный у продавца, у которого он был приобретен, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, цвету, размеру или по другим причинам не может быть им использован по назначению. Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня покупки, если более длительный срок не объявлен продавцом.

При этом на продавце при отказе потребителя от товара лежит обязанность за возврат денег в размере стоимости возвращенного товара. Деньги, уплаченные за товар, возвращаются потребителю в день расторжения договора, а в случае невозможности вернуть деньги в день расторжения договора – в другой срок по договоренности сторон, но не позднее чем в течение семи дней.

Наряду с этим, устанавливая срок в 7 дней, действующее законодательство не предусматривает ответственность за несоблюдение данного срока. В этом случае действия недобросовестного продавца остаются безнаказанными. Таким образом, на практике недостаточно разработан вопрос применения мер ответственности за нарушение денежного обязательства, возникающего в связи с нарушением установленного срока возврата продавцом денежной суммы. В этой связи представляется целесообразным в случае принудительного взыскания помимо основной суммы, которую продавец обязан вернуть, установить на законодательном уровне сумму неустойки, а также проценты за неправомерное пользование чужими денежными средствами, которые уплачиваются независимо от взыскания штрафных санкций.

Обусловливается это тем, что для взыскания неустойки не требуется доказывать факт причинения убытков, необходимо лишь доказать факт невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств продавцом, поэтому данный вид гражданско-правовой ответственности на практике является удобным для применения и достаточно эффективным в сфере защиты прав потребителей.

Особого внимания заслуживает проблема порядка компенсации морального вреда, причиненного покупателю вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения условий договора купли-продажи товаров дистанционным способом. На практике реализация данного способа защиты связана с определенными трудностями. Это прежде всего установление факта причинения физических и психических страданий, определение и обоснование размера компенсации морального вреда, а также виды доказательств, которыми потерпевшая сторона может доказать размер такой компенсации.

Представляется целесообразным на законодательном уровне установить пределы размера морального вреда, а также методику его исчисления. Это будет способствовать совершенствованию законодательства в сфере прав потребителей, а также обеспечит избежание неоднозначной судебной практики по данному вопросу.

Выводы по проведенному исследованию и направления дальнейших разработок по данной проблеме. В современных условиях популярность приобретает купля-продажа товаров дистанционным способом, где большую роль законодатель отводит потребителю, его правам и их защите. Так, установлено, что потребитель вправе отказаться от товара надлежащего качества с установлением обязанности продавца вернуть деньги за товар в день расторжения договора, а в случае невозможности – в другой срок по договоренности сторон, но не позднее, чем в течение семи дней. Наряду с этим, устанавливая срок в 7 дней, действующее законодательство не предусматривает ответственность за несоблюдение данного срока. Представляется целесообразным в случае принудительного взыскания помимо основной суммы, которую продавец обязан вернуть, установить на законодательном уровне сумму неустойки, а также проценты за неправомерное пользование чужими денежными средствами, которые уплачиваются независимо от взыскания штрафных санкций. Кроме того, в процессе защиты прав путем взыскания морального вреда целесообразно установить пределы размера морального вреда, а также методику его исчисления.

Список использованных источников

1. Величковский, А. В. Возврат товаров по договору розничной купли-продажи / А.В. Величковский // Гражданское право. – 2011. – № 1. – С. 103.

2. Авдейчикова, Е. В. Анализ понятия «удаленная торговля» и ее особенности / Е. В. Авдейчикова // Сибирский торгово-экономический журнал. – 2013. – № 1. – С. 104-109.

3. Гражданский кодекс ДНР: Постановление № 81-ПНС от 13.12.2019, действующая редакция 16.04.2022 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dnrsovet.su/zakonodatelnaya-deyatelnost/prinyaty/zakony/grazhdanskij-kodeks-donetskoj-narodnoj-respubliki/>.

4. Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021 с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 5 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pravo.gov.ru>.

5. 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: Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/>. – (Дата обращения: 22.02.2023).

6. Закон о защите прав потребителей: принят Постановлением Народного Совета 5 июня 2015 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dnrsovet.su/zakon-dnr-o-zashhite-prav-potrebitelej/>. – (Дата обращения: 24.02.2023).

7. Лешин, С. В. Проблемы защиты прав потребителей / С.В. Лешин // Приоритетные научные направления: от теории к практике. – 2016. – № 23. – С. 253-257.

8. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области. Итоги работы с обращениями граждан в 2022 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://61.rospotrebnadzor.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=11816:-----2022-&catid=50:2009-09-21-05-59-06&Itemid=70. – (Дата обращения: 04.02.2023).