

*Яхлакова Елена Сергеевна*  
*студентка магистратуры негосударственного образовательного*  
*частного учреждения высшего образования «Московского финансово-*  
*промышленного университета «Синергия», факультет*  
*гражданское право.*  
*г. Великий Устюг*

## **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ДОГОВОРЕ РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ**

***Аннотация:** Анализируя актуальность выбранной темы, основные проблемы правового регулирования защиты прав потребителя в договорах розничной купли продажи. Предметом исследования выступают права покупателя как право получения полной и достоверной информации о товаре, право получения компенсации морального вреда и принципы его расчета.*

***Ключевые слова:** купля-продажа, защита прав потребителя, продавец, покупатель, моральный вред, товар.*

***Annotation:** Analyzing the relevance of the chosen topic, the main problems of legal regulation of consumer protection in retail sales contracts. The subject of the study is the rights of the buyer as the right to receive complete and reliable information about the product, the right to receive compensation for moral damage and the principles of its calculation.*

***Keywords:** purchase and sale, consumer rights protection, seller, buyer, moral damage, goods.*

В рамках Гражданского кодекса РФ (ст. 128) услуги рассматриваются как самостоятельный объект, в сфере гражданских правоотношений [1, с. 301]. В условиях свободы обращения товаров и услуг, а также заключения договоров, гражданам и организациям предоставляется не только свобода

выбора подходящих им услуг, но и возможность выбирать исполнителей как офлайн, так и онлайн. Однако предпочтение интернет-платформ в современном обществе часто сопряжено с риском из-за недостатка информации об исполнителе, что может снижать уверенность в безопасности транзакций.

Договор розничной купли-продажи аналогично основному договору купли-продажи является взаимным, основан на согласии сторон и предполагает возмещение. Его особенности заключаются, прежде всего, в специфике участников: со стороны продавца всегда присутствуют коммерческие структуры или индивидуальные предприниматели, специализирующиеся на розничной торговле. В то же время покупателем может выступать любой субъект гражданского права. Однако наиболее типичным является гражданин-потребитель, приобретающий товары для личных бытовых нужд.

В таких случаях, когда договорные отношения не регулируются главой 30 ГК РФ, применяется Закон «О защите прав потребителей» [2] и сопутствующие нормативные акты. основополагающим критерием розничной купли-продажи служит экономическое неравенство между продавцом (имеющим профессиональные знания) и покупателем-гражданином, который обычно лишен соответствующих компетенций в данной сфере. Это обуславливает необходимость особых правовых механизмов защиты потребителя как слабо защищенного участника гражданских отношений, обеспечивая ему расширенный комплекс прав и гарантий.

Социальные исследования последних десяти лет фиксируют увеличение ориентации населения на сохранение высокого уровня потребительских расходов, вследствие чего покупка-продажа превращается в преобладающий метод получения товаров, услуг и прочих благ. Актуальность изучения методов, защиты прав покупателя в вышеупомянутых гражданско-правовых

связях обусловлена потребностью выявления недочетов действующего законодательного контроля и поиском способов их устранения.

В современном мире, где каждый человек ежедневно совершает множество розничных покупок разнообразных товаров и услуг [3, с. 152], проблема недобросовестности со стороны продавцов становится все более актуальной. Для противостояния таким нарушениям государство активно развивает институт защиты прав потребителей в рамках договора розничной купли-продажи, что позволяет восстановить экономические интересы покупателя перед неправомерными действиями продавца. Изучение судебных дел позволяет определить ключевые области потребления, где чаще всего возникает потребность в защите прав покупателей. Их составили: медицина, рестораны, коммерция, услуги общественных перевозок, домашнее обслуживание и строительные работы.

Таким образом, контроль конфликтных ситуаций в указанных областях имеет первостепенное значение для целей данного исследования, и судебные решения по этим делам станут основной темой изучения.

В ходе анализа гражданских конфликтов выявляется ключевая проблема – обеспечение права потребителя на доступ к достоверной информации о приобретаемых товарах. Статья 10 Закона о защите прав потребителя обязывает продавца своевременно предоставлять покупателю необходимую и точную информацию о товарах, работах и услугах, позволяющую сделать обоснованный выбор. Формы доведения этой информации могут быть разнообразными: от непосредственного указания на товаре или упаковке до размещения на стендах и других носителях. Проблема заключается в том, что продавцы часто злоупотребляют своими обязанностями по предоставлению информации, либо недобросовестно их исполняют. В стремлении формально соблюдать правовые нормы, они допускают два основных нарушения:

1. Переизбыток ненужной информации, которая может ввести покупателя в заблуждение относительно реального качества продукта.

2. Умолчание о "невыгодных" характеристиках товара с целью повышения продаж.

Для решения этой проблемы необходимо внести тщательно проработанные изменения в действующее законодательство, в том числе разработать единый стандарт способа донесения информации о товаре до потребителя. Например, можно установить единый шрифт для описания свойств товара и перечень обязательной к публикации информации.

Еще одной важной проблемой, с которой сталкиваются потребители при защите своих прав, является компенсация морального вреда. Сложность заключается в определении размера этой компенсации. Верховный Суд [4] обращает внимание на разумность и справедливость заявленных требований, учитывая наиболее значимые обстоятельства, указывающие на нравственные или психические страдания потерпевшего. Однако, как отмечают ученые, при соблюдении принципов разумности и справедливости компенсация морального вреда часто носит символический характер, особенно в тех случаях, когда истец не может предоставить доказательств, кроме собственных заявлений. [5]

Несмотря на сложность расчета морального вреда, проблему необходимо решать. Эффективным решением может стать введение стандартных размеров компенсации в наиболее распространенных спорах и разработка детальной инструкции по оценке размера моральной компенсации для судебной систем.

### **Список литературы:**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // Собрание законодательства РФ. 1994 г. № 32 Ст. 301.

2. Закон РФ от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс».

3. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Российская газета, 25.12.1993, № 237; Российская газета, 04.07.2020, № 3 ст. 152.

4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 17 января 1997 года № 2 «О внесении изменений и дополнений в Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (с изменениями, внесенными Постановлениями Пленума от 25 апреля 1995 г. № 6 и от 25 октября 1996 г. № 10)» // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс».

5. Парций Я. Постатейный комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» // Информационно-правовая система «ГАРАНТ».