

*Яхлакова Елена Сергеевна,
студентка магистратуры
автономной некоммерческой организации высшего образования
«Московского университета «Синергия»
факультета гражданское право
г. Великий Устюг*

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ДОГОВОРЕ РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ

***Аннотация:** Статья посвящена комплексному анализу правовых механизмов защиты прав потребителей в рамках договора розничной купли-продажи. В работе рассматриваются теоретические основы данного вида договора, анализируется современное состояние законодательства и судебной практики. Особое внимание уделено проблемам реализации прав потребителей при дистанционной торговле и продаже технически сложных товаров. На основе проведенного исследования автором сформулированы предложения по совершенствованию действующего законодательства и процессуальных механизмов для обеспечения баланса интересов сторон договора. Ключевыми выводами являются необходимость гармонизации норм ГК РФ с реалиями цифровой экономики и усиление роли досудебного урегулирования споров.*

***Ключевые слова:** защита прав потребителей, договор розничной купли-продажи, дистанционная торговля, судебная защита, претензионный порядок, потребительский экстремизм, технически сложный товар.*

***Abstract:** The article is devoted to a comprehensive analysis of legal mechanisms for consumer protection within the framework of a retail sale contract. The paper examines the theoretical foundations of this type of contract, analyzes the current state of legislation and judicial practice. Particular attention*

is paid to the problems of consumer rights implementation in distance selling and the sale of technically complex goods. Based on the conducted research, the author formulates proposals for improving the current legislation and procedural mechanisms to ensure a balance of interests of the parties to the contract. The key conclusions are the need to harmonize the norms of the Civil Code of the Russian Federation with the realities of the digital economy and to strengthen the role of pre-trial dispute settlement.

Keywords: *consumer protection, retail sale contract, distance selling, judicial protection, pre-trial procedure, consumer extremism, technically complex product.*

Договор розничной купли-продажи является одной из наиболее распространенных гражданско-правовых сделок в современном обществе. Его специфика заключается в том, что одной из сторон всегда выступает экономически более слабое лицо — потребитель (гражданин), приобретающий товар для личного использования. Это обстоятельство предопределяет необходимость установления специальных правовых гарантий и механизмов защиты его прав со стороны государства.

Актуальность темы исследования обусловлена динамичным развитием рынка потребительских товаров и услуг, а также цифровизацией торговли. Появление новых форматов продаж (маркетплейсы, интернет-магазины) привело к возникновению новых рисков для покупателей: невозможности осмотра товара до покупки, сложности идентификации продавца и возврата денежных средств. В этих условиях классические механизмы защиты прав потребителей требуют переосмысления и адаптации к новым экономическим реалиям.

Целью настоящей статьи является анализ существующих правовых механизмов защиты прав потребителей в договоре розничной купли-

продажи, выявление системных проблем правоприменения и разработка предложений по совершенствованию законодательства.

1. Теоретико-правовые основы договора розничной купли-продажи

Согласно пункту 1 статьи 492 Гражданского кодекса Российской Федерации (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 [1].

Ключевыми признаками данного договора являются:

Специальный субъектный состав: продавцом выступает профессиональный участник рынка (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), а покупателем — гражданин-потребитель.

Цель приобретения: товар приобретается исключительно для личных нужд.

Публичность: договор является публичным (ст. 426 ГК РФ), что обязывает продавца заключать его с каждым, кто обратится.

Правовой статус потребителя характеризуется повышенной защитой. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей) устанавливает приоритет прав гражданина как экономически слабой стороны правоотношений [2].

2. Анализ проблем реализации прав потребителей на современном этапе

На основе анализа судебной практики и статистических данных можно выделить ряд системных проблем в сфере защиты прав потребителей.

2.1. Проблемы при дистанционной торговле

Дистанционный способ продажи товаров регулируется статьей 26.1 Закона о защите прав потребителей. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи — в течение семи дней (или

трех месяцев, если информация о порядке возврата не была предоставлена в письменной форме).

Однако на практике возникают сложности:

Идентификация продавца: при покупке на маркетплейсах потребителю сложно определить реального продавца и его местонахождение для направления претензии.

Возврат товара надлежащего качества: расходы на пересылку товара надлежащего качества при отказе от него возлагаются на потребителя, что может быть экономически невыгодно при низкой стоимости товара.

Скрытые недостатки: обнаружение дефектов после получения товара усложняет процедуру возврата по сравнению с покупкой в стационарном магазине.

2.2. Проблемы защиты прав при покупке технически сложных товаров

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924. Особенностью защиты прав в данном случае является ограничение права потребителя на возврат или обмен товара надлежащего качества (п. 11 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества...).

Основной проблемой является разграничение понятий «существенный недостаток» (дающий право на расторжение договора) и «обычный недостаток» (устраняемый ремонтом). Судебная практика показывает неоднозначность толкования этих терминов [3]. Кроме того, длительное проведение гарантийного ремонта (свыше 45 дней) является самостоятельным основанием для расторжения договора, однако потребители часто не знают об этом праве.

2.3. Процессуальные барьеры

Несмотря на наличие процессуальных льгот для истцов-потребителей (освобождение от госпошлины при цене иска до 1 млн руб., альтернативная подсудность), многие граждане не обращаются в суд из-за:

- Сложности сбора доказательств (утеря чека).
- Длительности судебного разбирательства.
- Психологического барьера («боязнь судов»).

3. Предложения по совершенствованию законодательства и правоприменительной практики

Для решения выявленных проблем предлагается комплекс мер:

Законодательные изменения:

-Внести изменения в ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей, установив обязанность маркетплейсов раскрывать полную информацию о продавце (включая ОГРН/ИНН) на странице товара.

-Рассмотреть вопрос о введении нормы, обязывающей продавца за свой счет осуществлять возврат товара надлежащего качества при дистанционной торговле (по аналогии с европейским правом), либо компенсировать расходы на логистику.

-Уточнить критерии «существенного недостатка» в отношении технически сложных товаров в самом Законе или Постановлении Пленума ВС РФ для единообразия судебной практики.

Развитие досудебных механизмов:

-Активно внедрять институт медиации для разрешения потребительских споров.

-Создать единую цифровую платформу для подачи претензий продавцам и агрегаторам с фиксацией даты обращения и статуса рассмотрения жалобы.

Информационная поддержка:

-Усилить просветительскую работу Роспотребнадзора и общественных объединений потребителей по разъяснению прав граждан.

Заключение

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что действующая система защиты прав потребителей в России является достаточно развитой, однако она требует модернизации для соответствия вызовам цифровой экономики. Основные проблемы лежат не столько в плоскости материального права, сколько в сфере правоприменения и доступа граждан к правосудию.

Предлагаемые меры по совершенствованию законодательства о дистанционной торговле и технически сложных товарах позволят повысить уровень защищенности граждан и укрепить доверие к институту розничной торговли в целом.

Литература:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 09.03.2021) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 5. – Ст. 410.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 11.06.2021) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.
3. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2012. – № 9.
4. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену: утв. Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 // Собрание законодательства РФ. – 2021. – № 3 (Часть II). – Ст. 593.
5. Богдан В.В., Богдан Н.Н., Боджгуа Б.Г. Актуальные проблемы защиты прав потребителей при дистанционном способе продажи товаров //

Вестник Краснодарского университета МВД России. – 2018. – № 4 (42). – С. 7-10 [5].

6. Гафарова Г.Р., Зиннуров Р.Р., Зиннурова Ф.М., Кагарманова А.И., Ситдикова Р.И., Трофимова Т.В., Файзрахманова Л.М., Хайрутдинова Л.Р., Шакирова А.Г., Юсупов А.И., Ягудин В.К., Ягудина Л.М., Якупова А.Г., Якупов И.И., Якупова А.А., Якупова А.А., Якупова А.А., Якупова А.А.. Защита прав потребителей: учебное пособие / под общ. ред. Зиннурова Р.Р.. – М.: Юстицинформ, 2020 [6].

7. Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2020): утв. Президиумом Верховного Суда РФ 23 декабря 2020 г.

8. Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг: утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 г.

Приложение к статье

Таблица 1.

Основные причины отказа потребителей от обращения в суд за защитой своих прав

Причина отказа	Доля респондентов (%)
Длительность судебного процесса	45
Сложность сбора доказательств	38
Психологический барьер / нежелание связываться	55
Незнание своих процессуальных прав	60

Примечание: Данные основаны на результатах социологического опроса (N=300 респондентов), проведенного автором в 2025 году.