

## ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ДОГОВОРУ РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ ПРОДАЖИ

Щипанова Надежда Евгеньевна

магистрант ГУАП, РФ, г. Санкт-Петербург

## CONSUMER PROTECTION PROCEDURE UNDER A RETAIL SALES AGREEMENT

*Nadezhda Shchipanova*

*Master student of SUAI, Russia, St. Petersburg*

**Аннотация.** В статье приведена правовая оценка договора купли-продажи, исследуются основные признаки законной неустойки, порядок возмещения убытков и компенсации морального вреда, как механизмов защиты прав потребителей.

**Abstract.** The article provides a legal assessment of the contract of sale, examines the main features of a legal penalty, the procedure for damages and compensation for moral harm consumer

**Ключевые слова:** договор купли-продажи, потребитель, неустойка, убытки, моральный вред.

**Keywords:** contract of sale, consumer, forfeit, damages, moral injury.

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 (ч.1 ст. 492 ГК РФ) [1].

Таким образом, к характерным чертам договора розничной купли-продажи можно отнести специфику продавца, которым может выступать только коммерческая организация, осуществляющая предпринимательскую деятельность по продаже товара в розницу, и особенности товара, который приобретается только для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с ведением предпринимательской деятельности [4].

Одним из существенных условий договора розничной купли-продажи, является – цена договора. Кроме того, на отдельные виды товаров цены устанавливаются или регулируются государством (алкогольная продукция, драгоценные металлы и камни и пр.).

Срок договора является существенным условием договора лишь в случае заключения договора продажи в кредит с рассрочкой платежа, в остальном - определяется сторонами и

является обычным условием договора.

В юридической литературе нередко встречаются разные точки зрения о форме заключения договора розничной купли-продажи.

Например, Т.Л. Левшина указывает: «Договор розничной купли-продажи, как правило, заключается устно, так как его исполнение происходит одновременно с совершением» [5]. С этой точкой зрения не согласен М.И. Брагинский, который утверждает, что устная форма договора розничной купли-продажи скорее является исключением из общего правила о письменной форме договора [4].

Поэтому, по нашему мнению, целесообразно конкретизировать и законодательно закрепить в ГК РФ форму договора розничной купли-продажи, как обязательную письменную форму договора, так как ни кассовый чек, ни иной документ, подтверждающий оплату покупателем товара, не соответствуют требованиям к письменной форме договора, предусмотренным статьей 160 ГК РФ, а товарный чек не подтверждает оплату товара покупателем, так как не содержит всех его условий [6]

В тоже время, отсутствие у покупателя этих документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения договора и его условий.

Договор розничной купли-продажи исходя из статьи 493 ГК РФ может заключаться устно, если он исполняется при самом его совершении.

Проблема защиты прав потребителей на рынке розницы товаров и услуг получила достаточную разработку, тем более, что многие годы потребитель являлся самым незащищенным субъектом на потребительском рынке.

Потребитель, как и каждый субъект гражданского права, обладает правом на защиту нарушенного права. Содержание права на защиту потребителя включает в себя:

- правоохранные возможности, которые может предпринять потребитель в связи с нарушением его права;
- меры непосредственного воздействия на правонарушителя;
- меры, связанные с государственным принуждением, если действия потребителя оказались безрезультатными.

Право на защиту потребителя обладает и материально-правовым содержанием и дает возможность применить меры оперативного воздействия к продавцу.

Меры оперативного воздействия, применяемые к нарушителям прав потребителей, носят односторонний характер.

Потребитель в связи с нарушением своего права обращается не к компетентным органам, а к продавцу в случаях, предусмотренных законом или соглашением сторон.

Так, к мерам оперативного воздействия вследствие нарушения прав потребителей можно отнести возможность отказа от исполнения договора (ст.ст. 18, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей») [2].

Помимо мер оперативного воздействия к способам защиты прав потребителей следует отнести государственно-принудительные меры, которые можно применить к правонарушителю с помощью компетентных государственных или иных органов.

Так, потребитель за защитой нарушенного права может обратиться в суд либо защитить свои права в административном порядке.

Наиболее действенной мерой государственно-принудительного характера защиты прав потребителей является гражданско-правовая ответственность.

По общему правилу продавец за нарушение прав потребителей несет ответственность независимо от вины.

Продавец может быть освобожден от ответственности при наличии обстоятельств непреодолимой силы или доказанности в действиях потребителя неправильной эксплуатации, хранения, транспортировки товара. Бремя доказывания в этом случае ложится на продавца.

Вопрос о выборе формы защиты своих прав встает перед покупателем с момента нарушения своих обязательств продавцом, в соответствии со ст. 14 ГК РФ, гражданин имеет право защитить свои права самостоятельно, но также он может обратиться в суд (ст. 11 ГК РФ, ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Самозащита – это ничто иное, как «совершение управомоченными лицами действий фактического порядка, направленных на охрану его личных и имущественных прав и интересов» [8]. В зависимости от нарушения права выбирается способ самозащиты, законодательством установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, к ним относятся - возмещение убытков, взыскание неустойки и прекращение правоотношений[9].

Следует отметить, что при судебном способе защиты прав, покупатель в исковых заявлениях требует не только расторгнуть договор купли-продажи, но и взыскать убытки, неустойку и компенсировать моральный вред [7].

В рассматриваемых правоотношениях действует принцип полного возмещения убытков в случае нарушения прав потребителей, если законом не предусмотрен ограниченный размер ответственности. Как было отмечено ранее, в случаях, если за нарушение прав потребителя законом или договором предусмотрена неустойка, убытки взыскиваются сверх суммы неустойки.

Помимо взыскания убытков и неустойки за нарушение прав потребителей, Закон устанавливает возможность компенсации морального вреда. Несмотря на то, что нарушения в потребительской сфере касаются в большей степени имущественных прав потребителей, закон дает возможность восстановить последствия, связанные с физическими и нравственными страданиями потерпевшего.

Помимо взыскания убытков и неустойки за нарушение прав потребителей, ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителя» устанавливает возможность компенсации морального вреда.

Проблема кроется в определении размера морального вреда. Из разъяснений Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 N 17 следует, что «размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда...

Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости» [3].

Понятно, что учитываются наиболее значимые обстоятельства, указывающие на нравственные или психические страдания потерпевшего. Вместе с тем, компенсация морального вреда часто носит чисто символический характер, особенно в тех случаях, когда в его обоснование истец не может предоставить ничего, кроме собственных заявлений [11].

Расчет морального вреда, действительно, дело непростое, тем не менее, решить проблему необходимо. Поэтому необходимо дополнить ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» следующим содержанием: «Установить фиксированное минимальное значение компенсации морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя в размере  $\frac{1}{2}$  от стоимости приобретенного товара (полученной услуги)».

Не исключено, что такая позиция повысит эффективность развития системы защиты прав потребителей, поскольку, исходя из исторических примеров, потребитель во все времена признавался более слабой стороной в данных отношениях.

## Список литературы:

1. Гражданский кодекс РФ. Часть 2 // Собрание законодательства РФ. 1996. № 5.
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей"// Собрание законодательства РФ. 15.01.1996. № 3.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"// Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. № 9.
4. Брагинский М.И. Договорное право. Договоры о передаче имущества. Книга 2 / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. М.: Статут, 2002. С. 76.
5. Гражданское право России. Часть вторая: Обязательственное право. Курс лекций: учебник под ред. О.Н. Садикова – М.: Юрист, 2004. С.32.
6. Агафонова Н.Н. Договор розничной купли-продажи: права потребителей/ Н.Н.Агафонова // Закон. 2005. № 5. С. 24-25.
7. Гатин А.М. Гражданское право / А.М. Гатин. — М.: Дашков и К, 2014. С.112
8. Якупов А.Г. Окриашвили Т.Г. Значимость деления права на частное и публичное II Перспективы науки. 2016. Материалы III Международного заочного конкурса научно-исследовательских работ. 2016. С. 339-342.
9. Авдеев В.В. Договор розничной купли-продажи/ В.В.Авдеев II Налоги. 2013. № 39. С. 10 -16.
10. Кораев К.Б. Односторонний отказ от обязательства и договора: проблемы теории и практики II Юрист. 2012. №20. С. 3-9.
11. Чеснокова Ю.В. Понятие морального вреда в российском гражданском праве / Ю.В. Чеснокова // Тенденции развития современного общества: экономико-правовой аспект: сб. науч. трудов межд. научн.- практ. конф. — Пенза: ПГУ, 2016. С. 300-302.