

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Щипанова Надежда Евгеньевна

магистрант, Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения, РФ, г. Санкт-Петербург

PROTECTION OF CONSUMERS 'RIGHTS WHEN SALE OF GOODS OF INADEQUATE QUALITY

Nadezhda Shchipanova

Undergraduate, St. Petersburg State University of Aerospace Instrumentation, Russia, St. Petersburg

Аннотация. Статья посвящена вопросам ответственности за продажу товаров ненадлежащего качества. Внимание уделяется последствия нарушения права на качество. Дана сравнительно-правовая оценка отношений с участием покупателя в Гражданском кодексе Российской Федерации и Законе "О защите прав потребителей".

Abstract. The article presents the legal characteristics of the sale of goods by remote means, analyzes the legislative regulation of remote trade, examines the main ways to protect the rights of consumers in the remote sale of goods.

Ключевые слова: договор купли-продажи, товар ненадлежащего качества, существенный недостаток, технически сложный товар.

Keywords: contract of sale, goods of inadequate quality, significant deficiency, technically complex goods.

Нормы Гражданского кодекса Российской Федерации о договоре розничной купли-продажи распространяются на отношения с участием в качестве покупателей любых субъектов, в том числе с участием юридических лиц, когда они приобретают товары у розничного продавца, например для благоустройства офиса или для дальнейшей передачи вещи сотрудникам в качестве подарков.

Но Закон "О защите прав потребителей" распространяется только на отношения с участием покупателя-гражданина.

Об этом говорится в п. 3 ст. 492 ГК РФ, а также вытекает из понятия "потребитель", данного в преамбуле Закона "О защите прав потребителей".

Как указано в Государственном докладе "Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018 году", составленном Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, "именно розничная торговля является связующим моментом между производителями (изготовителями) и обществом (потребителями), поскольку указывает отечественным производителям на актуальные тенденции и запросы общества. Также розничная торговля является социальным выражением качества жизни общества. [12]

По сведениям, приводимым Федеральной службой государственной статистики, оборот розничной торговли в 2019 г. составил 26 118,9 млрд руб., что в сопоставимых ценах составляет 102,5% по отношению к 2018 г.

Тенденция опережающего роста объема продаж непродовольственных товаров по сравнению с динамикой продаж продовольственных товаров в 2019 г. сохранилась". [13]

Как большинство потребительских договоров, договор розничной купли-продажи является публичным договором. Это значит, что продавец должен осуществлять реализацию товаров разным покупателям на одинаковых условиях, не отдавая никому предпочтения, и при наличии товара не вправе отказать в его продаже (п. 2 ст. 492, ст. 426 ГК РФ).

Из общей массы гражданско-правовых договоров потребительские договоры выделяются, прежде всего, тем, что потребителю, как более слабой стороне договора, предоставляются дополнительные права.

Деятельность изготовителей, продавцов по обеспечению качества и безопасности товаров начинается задолго до предложения их потребителям. До этого момента совершается ряд действий: сертификация товаров; установление срока годности, гарантийного срока, срока службы товаров; проверка качества товара, принимаются также иные меры, предусмотренные законом.

Однако, несмотря на разнообразные меры по обеспечению качества товаров, принимаемые как на стадии разработки, производства, так и на стадии передачи потребителю, наиболее часто встречающейся проблемой, с которой сталкивается потребитель в договоре розничной купли-продажи, является ненадлежащее качество товаров.

Всего в 2019 г. в Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступило 436 475 обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что меньше на 0,8%, чем в 2018 г., и на 7,3% больше, чем в 2017 г.

Данные судебной практики в разрезе отдельных сфер потребительских отношений показывают, что 27,6% гражданских дел о защите прав потребителей, рассмотренных с вынесением судебного постановления, пришлось на куплю-продажу товаров. Большая часть денежных средств, присужденных ко взысканию по судебному постановлению, пришлось на куплю-продажу товаров (10 951,7 млн руб.). [12]

Гражданский кодекс РФ регулирует порядок проверки качества товара и устанавливает последствия передачи некачественного товара.

Однако не дает определения, что понимать под качеством.

Понятие "качество товара" дано в комментарии к ст. 4 Закона "О защите прав потребителей", а понятий "недостаток" и "существенный недостаток" - в преамбуле Закона.

В случае передачи потребителю товара ненадлежащего качества потребителю предоставляется право предъявить продавцу, изготовителю или иным предусмотренным Законом лицам ряд требований, а последние обязаны удовлетворить их. Применительно к

договору розничной купли-продажи с участием потребителей перечень таких требований содержится в ст. 503 ГК РФ, ст. 18 Закона "О защите прав потребителей".

В общих положениях о договоре купли-продажи права покупателей при продаже им товаров ненадлежащего качества предусмотрены ст. 475 ГК РФ. Таким образом, один и тот же вопрос разрешается различными статьями Гражданского кодекса и Законом "О защите прав потребителей".

Но уже сейчас можно сказать, что ст. 503 ГК РФ содержит более строгие требования к обязанным перед потребителем лицам и предоставляет покупателю по договору розничной купли-продажи больше прав, чем ст. 475 ГК РФ покупателю по общим положениям о договоре купли-продажи.

Например, безвозмездное устранение недостатков по договору розничной купли-продажи должно быть незамедлительным, а не просто в разумный срок. [4]

Статья 503 ГК РФ и ст. 18 Закона "О защите прав потребителей" регулируют одни и те же общественные отношения (по договору розничной купли-продажи), поэтому в отношении граждан-потребителей они применяются вместе, и что не сказано или не точно сказано в одной статье, то дополняется другой статьей. Но поскольку ст. 18 Закона "О защите прав потребителей" более специальная, содержание одноименных правомочий в ней более детализировано, значительно расширен круг обязанных перед потребителем лиц и число их обязанностей.

Более того, согласно п. 6 ст. 503 ГК РФ правила, предусмотренные этой статьей, применяются, если Законом "О защите прав потребителей" не установлено иное. Гражданский кодекс позволяет Закону "О защите прав потребителей" предусматривать иные нормы и придает им большую юридическую силу.

Основных требований по защите своих прав, из которых потребитель может выбрать наиболее подходящие для своей ситуации, пять: требование о замене товара; требование о соразмерном уменьшении покупной цены; требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков; требование о возмещении расходов на устранение недостатков; отказ от исполнения договора купли-продажи и требование возврата уплаченной за товар суммы.

Требование о замене товара.

По общим положениям о договоре купли-продажи, согласно п. 2 ст. 475 ГК РФ, предъявление требования о замене товара возможно не во всех случаях, а только в случае существенного нарушения требований к качеству этого товара. По ст. 503 ГК РФ и ст. 18 Закона "О защите прав потребителей" замене подлежит товар, имеющий любые (простые или существенные) недостатки.

Особый более сложный правовой режим установлен только для технически сложных товаров. Правовое регулирование замены технически сложных товаров по-разному регулируется ст. 503 ГК и ст. 18 Закона "О защите прав потребителей".

По ст. 18 Закона в отношении таких товаров потребитель вправе предъявить требование о замене товара в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара без всяких ограничений. По истечении этого срока право на замену не прекращается, оно лишь ограничивается некоторыми условиями.

Итак, требование о замене технически сложного товара по истечении пятнадцати дней подлежит удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в

совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. [6]

Случаи замены технически сложного товара перечислены в абз. 8 - 11 п. 1 ст. 18 Закона "О защите прав потребителей". В п. 3 ст. 503 ГК РФ о технически сложных товарах говорится кратко с отсылкой к п. 2 ст. 475 ГК РФ. Это яркий пример более подробной конкретизации и детализации Законом "О защите прав потребителей" положений Гражданского кодекса Российской Федерации. [7]

Интересное и важное в современных условиях разъяснение дано Верховным Судом РФ в п. 39 Постановления Пленума от 28 июня 2012 г. N 17. Согласно этому разъяснению требования граждан к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом. [3]

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924. К таким товарам, в частности, относятся: автомобили; оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями; системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины; холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой и т.д. Перечень достаточно большой, состоит из двенадцати пунктов, внутри каждого пункта немаленькие перечисления. Положительно то, что Перечень является исчерпывающим, расширительному толкованию не подлежит.

Вместе с тем, Перечень не является препятствием к замене товара с недостатками. Не существует и не может существовать перечня товаров ненадлежащего качества, не подлежащих обмену. Отнесение товара к технически сложным говорит лишь о распространении на них особого правового режима при совершении определенных действий по защите прав потребителей.

Кроме того, замена осуществляется по п. 2 ст. 475 ГК РФ на товар, соответствующий договору; по ст. 503 ГК - на товар надлежащего качества. Статья 18 Закона "О защите прав потребителей" раскрывает это право наиболее полно и говорит о двух видах замены: о замене на товар этой же марки, этих же модели или артикула и о замене на такой же товар другой марки, модели, артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены.

При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки, этих же модели или артикула перерасчет цены товара не производится. Поэтому потребитель не обязан производить доплату, если произошло повышение цены товара, удорожание товара падает на продавца.

Требование о соразмерном уменьшении покупной цены. Это требование обычно заявляется, когда недостаток товара не препятствует, но ограничивает его использование по назначению либо сказывается на внешнем виде товара. Закон не может дать никаких критериев, на основании которых могла бы быть произведена уценка. Все вопросы решаются по соглашению сторон, в необходимых случаях с учетом акта экспертизы.

Спорные вопросы разрешаются судом. Так, согласно сведениям Управления Судебного Департамента в г.Санкт-Петербурге с каждым годом увеличивается количество гражданских дел в сфере защиты прав потребителей. Как усматривается из Справок о количественных и качественных показателях работы судьи, за 9 месяцев 2019 года в регионе рассмотрено 71 040 дел по данной категории. [14]

В связи с этим необходимо создать правовую основу для развития системы альтернативных онлайн-механизмов решения споров между сторонами, которая в свою очередь должна сформировать систему досудебного урегулирования споров вопросам защиты прав

потребителей с участием посредника (процедуру медиации).

Требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков. В ст. 475 ГК говорится об устранении недостатков в разумный срок. В большинстве случаев устранение недостатков осуществляется уполномоченными организациями, уполномоченными индивидуальными предпринимателями. Именно эти организации снабжаются изготовителем необходимыми для ремонта и технического обслуживания запасными частями и материалами.

Устранение недостатков товара является безвозмездным. Это значит, что потребитель не должен оплачивать ни сам ремонт, ни стоимость заменяемых элементов. [8] Право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

Требование о возмещении расходов на устранение недостатков. Так сформулировано это требование в ст. 503 ГК РФ, а ст. 18 Закона "О защите прав потребителей", наоборот, несколько расширяет формулировку этого требования, говоря о возмещении расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом:

"Право требовать возмещения своих расходов на устранение недостатков товара возникает у потребителя в случае, если продавец, изготовитель отказались произвести ремонт, независимо от причины отказа, либо не произвели его в установленный законом срок". [9]

Фактически это верно.

Если потребитель, не обращаясь ни к продавцу, ни к изготовителю, ни к уполномоченным организациям, уполномоченным индивидуальным предпринимателям, доверит ремонт товара знакомому умельцу, обязанное перед потребителем лицо не сможет определить ни характер поломки, ни время, ни причину появления недостатка.

Это необоснованно ущемляет права продавца или изготовителя, которые либо имеют своих квалифицированных мастеров, либо заключают соответствующие договоры со специализированными организациями.

С большой долей вероятности можно сказать, что потребителю откажут в удовлетворении его требования. [10]

В свою очередь Верховный Суд разъяснил в Обзоре практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018), что для правильного разрешения спора суду следует установить, предпринимались ли истцом действия по возврату товара, имеющего недостатки, обществу для выполнения последним обязанности по проведению экспертизы товара и добровольному удовлетворению требований потребителя о возврате уплаченной за товар суммы.

Однако, единообразная судебная практика в сфере защиты прав потребителей на сегодняшний день не достигнута. Таким образом, очевидно, что необходимо разработать нормативный правовой акт, предусматривающий систематизацию положений законодательных актов Российской Федерации в части ответственности хозяйствующих субъектов за нарушение прав потребителей и закрепления единообразных подходов к определению мер ответственности за однородные нарушения прав потребителей по договорам купли-продажи товаров. Основное внимание в законопроекте уделить, на наш взгляд, унификации формы и правил доказывания по возникающим в сфере защиты прав потребителей спорам.

Отказ от исполнения договора купли-продажи и требование возврата уплаченной за товар суммы. По п. 2 ст. 475 ГК РФ это возможно только при существенном нарушении условий о качестве. По ст. 503 ГК РФ и ст. 18 Закона "О защите прав потребителей" это возможно при обнаружении любых недостатков, кроме случаев приобретения технически

сложных товаров.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По поводу особенности правового режима технически сложных товаров в литературе встретилось следующее суждение: "В отношении недостатков технически сложного товара комментируемая статья предусматривает только два варианта действий потребителя: отказаться от товара и потребовать возврата денег либо заменить товар с перерасчетом его стоимости" Согласно этому комментарию потребители, приобретшие технически сложные товары с недостатками, не могут предъявить требования о соразмерном уменьшении покупной цены, об устранении недостатков, о возмещении расходов на устранение недостатков. Но это не так. Все эти требования потребители могут предъявлять и в отношении технически сложных товаров. Закон специально говорит о замене товара и об отказе от исполнения договора потому, что эти требования имеют особенности, а остальные требования предъявляются на общих основаниях. [11]

Вопросы по защите прав потребителей в сфере продажи некачественных товаров будут являться актуальными и действительными на протяжении всего времени развития экономики государства.

Таким образом, ни один потребитель не застрахован от покупки товара ненадлежащего качества.

И для того, чтобы обезопасить себя от этой неприятности необходимо иметь определённый опыт и знания, а государство, в свою очередь, должно организовать и систематизировать отрасли законодательства, направленные на повышение правовой грамотности населения.

Несовершенство Закона, лояльность судей к потребителям, отсутствие правовой культуры, приводят к тому, что количество агрессивно настроенных потребителей растет в геометрической прогрессии.

Исходя из этого, новым явлением в данных отношениях стало превращение потребительского законодательства в средство получения дополнительного дохода - "потребительский экстремизм".

Тем не менее, в нашей стране специальный термин "потребительский экстремизм" отсутствует и, с точки зрения закона, подобные действия могут квалифицироваться лишь как злоупотребление правом, в связи с чем, считаем, что необходимо разработать и принять законопроект о защите прав процессуального оппонента потребителя – продавца (изготовителя, исполнителя).

Список литературы:

1. Гражданский кодекс РФ. Часть 2 // Собрание законодательства РФ. 1996. № 5. 380 с.
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. 140 с.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"// Российская газета. 2012. N 156
4. Агафонова Н.Н. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) / Н.Н. Агафонова, В.Е. Белов, В.И. Солдатова. М.: Проспект, 2017. 125 с.

5. Гришаев С.П. Права потребителей /С.П. Гришаев. М.: Юристъ, 2016. 92 с.
6. Васильчикова Н.В. «Как потребителю защитить свои интересы: рекомендации и примеры». М.: Омега-Л, 2017. 211 с.
7. Еналеева И.А. Правила торговли. Защита прав потребителя. Защита прав продавца: Справочное пособие/ И.А. Еналеева// М.: Феникс, 2005. 195 с.
8. Тишуков Ю.В. Ответственность продавца. Права потребителя /Ю.В. Тишуков. М.: Феникс, 2008.332 с.
9. Парций Я.Е. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей"/ Я.Е. Парций. М.: Проспект, 2018. 201 с.
10. Ткачев В.Н. Защита прав потребителей в Российской Федерации / В.Н. Ткачев. М.: Юристъ, 2016. 184 с.
11. Чернова О.А. Комментарий к Закону Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (постатейный) / О.А. Чернова, Е.Ю. Буряк. М.: Проспект, 2016. 214 с.
12. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: Государственный доклад: URL: <https://www.rospotrebnadzor.ru>.
13. Федеральная служба государственной статистики: Оборот розничной торговли,URL: <http://www.gks.ru>.
14. Управление Судебного Департамента в г.Санкт-Петербурге: Справка о количественных и качественных показателях работы судьи: URL: <http://usd.spb.sudrf.ru>.