

Защита прав покупателя при дистанционном способе покупки товаров: теория и практика

Л. В. Ращупкина

кандидат юридических наук, доцент,
доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин РЭУ им. Г. В. Плеханова.
Адрес: ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»,
109992, Москва, Стремянный пер., д. 36.
E-mail: Raschupkina.LV@rea.ru

С. В. Комиссарова

старший преподаватель кафедры гражданско-правовых дисциплин
Владимирского юридического института ФСИН России.
Адрес: ФКОУ ВО «Владимирский юридический институт
Федеральной службы исполнения наказаний»,
600020, Владимир, ул. Б. Нижегородская, 67е.
E-mail: sveta_stepanova@mail.ru

Е. Н. Мороз

курсант Владимирского юридического института ФСИН России.
Адрес: ФКОУ ВО «Владимирский юридический институт
Федеральной службы исполнения наказаний»,
600020, Владимир, ул. Б. Нижегородская, 67е.
E-mail: liiii15@mail.ru

Protection of the Buyer's Rights in the Remote Method of Purchasing Goods: Theory and Practice

L. V. Raschupkina

PhD in Law, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Civil Law Disciplines of the PRUE.
Address: Plekhanov Russian University of Economics, 36 Stremyanny Lane,
Moscow, 109992, Russian Federation.
E-mail: Raschupkina.LV@rea.ru

S. V. Komissarova

Senior Lecturer of the Department of Civil Law Disciplines
of Vladimir Law Institute of Federal Penitentiary Service of Russia.
Address: Vladimir Law Institute of Federal Penitentiary Service of Russia,
67e B. Nizhegorodskaya Street, Vladimir, 600020, Russian Federation.
E-mail: sveta_stepanova@mail.ru

E. N. Moroz

Military Student of Vladimir Law Institute of Federal Penitentiary Service of Russia.
Address: Vladimir Law Institute of Federal Penitentiary Service of Russia,
67e B. Nizhegorodskaya Street, Vladimir, 600020, Russian Federation.
E-mail: liiii15@mail.ru

Аннотация

Актуальность темы исследования продиктована тем, что происходящие во всех сферах экономической жизни общества процессы цифровизации затронули обязательственные правоотношения в сфере розничной купли-продажи. С каждым годом дистанционная торговля становится популярнее среди граждан и лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью. В период массовых распродаж граждане наиболее активно пользуются онлайн-сервисами торговых площадок. Online shopping, организованный интернет-магазинами по всей стране, показывает, что гражданские правоотношения все чаще возникают путем оформления договоров дистанционным способом, что, с одной стороны, является удобным вариантом для покупателей, а с другой стороны, дистанцирует его от продавца в случае неправомерного исполнения обязательств со стороны последнего. Дистанционный способ продажи товара регулируется статьей 26.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463. Таким образом, цифровизация страны накладывает свой отпечаток на сферу оказания услуг и продажу товаров, что порождает ряд проблем, связанных с нарушением и защитой прав потребителей. Предметом исследования выступают права потребителей, приобретающих товары дистанционным способом. В научных работах Д. К. Долиной, Л. Ю. Киселевой, В. Г. Борщева были рассмотрены вопросы, касающиеся особенностей заключения договора купли-продажи дистанционным способом, регулирование правоотношений участников и основные задачи в области защиты прав потребителей. В работе проанализированы судебные решения по спорам, связанным с приобретением товаров на маркетплейсах. Авторы работы изучили законодательную базу, регулиующую правоотношения по защите прав потребителей, которым не был передан товар, приобретенный онлайн. Методологическую основу данной статьи составляют общенаучные и специальные методы исследования: формально-логический, сравнительный, методы анализа и синтеза, метод обобщения. В статье определены правовые вопросы особенностей дистанционной торговли и сформулирован вывод о том, что приобретение товаров посредством сети Интернет связано с возникновением конфликтных правовых ситуаций, которые следует учитывать как продавцам, так и покупателям.

Ключевые слова: акцепт оферты, публичная оферта, договор розничной купли-продажи, исполнение договора, дистанционная продажа, электронная торговля, онлайн-продажа, маркетплейс, права потребителей, недобросовестный продавец, возврат товара, товар надлежащего качества, недействительный договор, односторонний отказ от договора, цифровое общество.

Abstract

The relevance of the research topic is dictated by the fact that digitalization processes taking place in all spheres of economic life of society have affected binding legal relations in the field of retail sale. Every year, distance trading is becoming more popular among citizens and people engaged in entrepreneurial activities. During the period of mass sales, citizens are most actively using online services of trading platforms. Online shopping, organized by online stores across the country, shows that civil relations are increasingly arising by signing contracts remotely, which, on the one hand, is a convenient option for buyers, and on the other hand, distances it from the seller in case of improper fulfillment of obligations by the latter. The remote method of selling goods is regulated by art. 26.1 of the Law of the Russian Federation dated 07.02.1992 No. 2300-1 "On Consumer Rights Protection", the Rules for the Sale of goods under a Retail sale agreement approved by Decree of the Government of the Russian Federation dated 31.12.2020 No. 2463. Thus, the digitalization of the country leaves its mark on the provision of services and the sale of goods, which creates a number of problems related to the violation and protection of consumer rights. The subject of the study is the rights of consumers who purchase goods remotely. In the scientific works of scientists D. K. Dolina, L. Yu. Kiseleva, V. G. Borshcheva issues related to the specifics of concluding a purchase and sale agreement by remote means, regulation of legal relations between participants and the main tasks in the field of consumer protection were considered. The paper analyzes court decisions on disputes related to the purchase of goods on marketplaces. The authors of the work studied the legislative framework governing legal relations for the protection of the rights of consumers to whom the goods purchased online were not transferred. The methodological basis of this article consists of general scientific and special research methods: formal-logical, comparative, methods of analysis and synthesis, the method of generalization. The article defines the legal issues of the features of distance trading, and concludes that the purchase of goods via the Internet is associated with the emergence of conflicting legal situations that should be taken into account by both sellers and buyers.

Keywords: acceptance of the offer, public offer, retail sale agreement, contract execution, remote sale, electronic commerce, online sale, marketplace, consumer rights, unscrupulous seller, return of goods, goods of proper quality, invalid contract, unilateral withdrawal from the contract, digital society.

На современном этапе развития нашего государства и общества цифровые технологии являются главным драйвером развития современного мира, встраиваясь во все сферы жизни общества [5. – С. 14]. В настоящее время становится привычным осуществление покупок дистанционным способом с использованием сети Интернет. Данное направление получило дополнительный импульс с 2020 г. в связи с пандемией коронавируса COVID-19. По данным Ассоциации компаний интернет-торговли, оборот электронной коммерции в России за 2023 год вырос на 28% по сравнению с 2022 годом¹, а количество лиц, которые совершают покупки дистанционным способом, возросло на 11% с 2020 по 2023 г. Более того, раньше потребители покупали товар, руководствуясь критерием его стоимости. В настоящее время покупатели обращают внимание на наличие товара, скорость доставки, а также возможность доставки в конкретный временной период². Общеизвестно, что маркетплейсы стремятся к предоставлению самых разнообразных товаров покупателям, которых привлекают быстрый доступ ко всем товарам, информация о распродажах и акциях, персонализированные предложения о скидке на товар, возможность сравнивать стоимость вещи на различных торговых онлайн площадках, знакомиться с отзывами других покупателей и самостоятельно принимать решение о приобретении товаров, в том числе в рассрочку. Авторы статьи разделяют мнение И. А. Ковалевой о том, что парадигма «купи сейчас, плати потом» растет одновременно со спросом на онлайн-покупки [4. – С. 11]. Авторам статьи близка мысль В. В. Переверзева о том, что несомненными достоинствами покупок дистанционным способом «являются быстрый поиск нужного товара, возможность выбора из широкого ассортимента, доставка на дом в удобное время» [9. – С. 43]. Авторы придерживаются мнения В. Г. Борщева, который приходит к выводу, что «электронная торговля позволяет розничным потребителям получить большие возможности выбора и приобретения товаров от большего количества продавцов» [1. – С. 65]. Действительно, обращаясь к работам Д. К. Долиной [2], Л. Ю. Киселевой

[3], И. А. Ковалевой [4], Д. В. Липки [7], И. В. Оттевой, С. Н. Соломатовой [8], Е. Н. Прониной [10], мы делаем вывод, что дистанционный способ заключения договора розничной купли-продажи является удобным как для потребителя, так и для продавца. Отметим, что популярность и массовость онлайн-покупок не снимают проблем, которые возникают между покупателем и продавцом в рамках потребительских правоотношений.

Авторы постулируют, что в таком турбулентном информационном взаимодействии во всех сферах экономики должны соблюдаться закрепленные российским гражданским законодательством права всех участников, в том числе клиентов онлайн-продавцов. Отметим, что Указом Президента Российской Федерации В. В. Путина от 9 мая 2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» утверждены национальные интересы в области цифровой экономики, в частности, проведение мероприятий по защите прав потребителей при продаже товаров с использованием сети Интернет. Защита прав покупателей является актуальной темой в связи с тем, что онлайн-продажа товаров формирует совершенно новые спорные ситуации, для разрешения которых недостаточно претензионного порядка.

Отметим также, что основу правового регулирования правоотношений в сфере онлайн-торговли и осуществления покупок на маркетплейсах составляют нормы Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), Закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), Письмо Роспотребнадзора от 7 октября 2016 г. № 01/13541-16-29 «О правовых основах регулирования дистанционной торговли» и другие нормативные правовые акты гражданского законодательства.

Цель данной работы – проанализировать на основе материалов судебной практики правовые аспекты защиты прав покупателей при приобретении товаров дистанционным способом в части, касающейся односторонней отмены (аннулирования) продавцом оплаченного покупателем товара. Рассмотренные примеры показывают тенденцию прекращения правоотношений в одностороннем порядке со стороны продавца при заключении договоров розничной купли-продажи дистанционным способом. В такой ситуации происходит нарушение прав потребителей.

Авторы статьи полагают, что сеть Интернет в силу технических особенностей не гарантирует

¹ Как поменялся рынок интернет-торговли в 2023 году. Инфографика. – URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/12/02/2024/65c64b479a794726261d49f7

² Итоги 2022 года для электронной коммерции. – URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/press/17783/>

эффективную реализацию дистанционных правоотношений в сфере розничной купли-продажи, что вызывает определенные спорные ситуации, которые последнее время все чаще разрешаются в судебном порядке. Всем известно, что при дистанционном способе покупки покупатель не имеет возможности лично ознакомиться со свойствами предмета и «изучить его, держа в руках». В пункте 2 статьи 26.1 Закона «О защите прав потребителей» закреплено право на получение полной и достоверной информации о товаре, который приобретается покупателем дистанционным способом, что представляет собой, согласно статье 494 ГК РФ, публичную оферту. Такую информацию покупатель получает через фото и видео, размещенные на сайте продавца. На сайте интернет-магазина должна быть размещена информация о фактическом адресе продавца, о цене товара, сроках его доставки, способах оплаты, о гарантийных условиях возврата и обмена, а также о возврате денежных средств, если товар не подошел или был ненадлежащего качества.

При оформлении заказа у определенного продавца, разместившего свой товар на маркетплейсе, встает вопрос о том, к кому в случае спорных ситуаций следует предъявлять требования – к интернет-магазину, который мог нарушить правила хранения или доставки товара, или к самому продавцу, который мог предоставить товар ненадлежащего качества. Авторы статьи хотят отметить мнение К. А. Кряжевских, что «при заключении договора стоит использовать только такую электронную связь, которая позволит достоверно определить участника такого гражданского правоотношения» [6. – С. 210].

В контексте защиты прав потребителей одним из важнейших аспектов выступает проблема, связанная с недобросовестными продавцами. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств договора розничной купли-продажи, оформленного онлайн, возникает вопрос безопасности самой сделки, обеспечения информационных прав потребителя и механизма реализации защиты нарушенных прав покупателя. Судебная практика показывает, что при дистанционном способе приобретения товаров не является редкостью неисполнение продавцами предложенных условий оферты и нарушение законодательства о защите прав потребителей.

Авторы статьи на примере конкретных судебных решений предприняли попытку проанализировать ситуации, при которых можно утверждать,

что продавцами товаров были нарушены права потребителей при заключении договоров розничной купли-продажи дистанционным способом.

Ярким примером является судебный спор потребителя с «Торговым домом «ЦУМ». 21 июля 2021 г. на сайте торгового дома покупатель приобрел товар через мобильное приложение, а продавец отказался передать его по цене, зафиксированной в момент оформления заказа. Из материалов дела следует, что после оформления заказа товар был оплачен покупателем путем списания денежных средств с его счета. Данные действия подтверждают, что покупатель в соответствии со статьей 433 ГК РФ и пунктом 2 статьи 434 ГК РФ осуществил акцепт оферты, содержащей все существенные условия продажи товара на сайте «Торгового дома «ЦУМ». Налицо факт неисполнения обязательств продавцом, который вернул денежную сумму покупателю, не передав товар. «Торговый дом «ЦУМ» как ответчик по делу привел в качестве аргумента довод о техническом сбое на сайте, следствием которого стало уменьшение стоимости товара в 846 раз относительно рыночной. Определением судебной коллегии Верховного суда Российской Федерации от 6 июня 2023 г. № 16-КГ23-6-К4 этот договор розничной купли-продажи был признан недействительным.

Еще одним ярким, аналогичным предыдущему примером отмены продавцом договора розничной купли-продажи и возврата денежных сумм покупателю по причине технического сбоя является ситуация, когда товар приобретался на сайте ретейлера DNS. В этой ситуации, в соответствии со статьей 493 ГК РФ, подпунктом 1 пункта 1 статьи 8 ГК РФ, пунктом 3 статьи 16.1 и статьей 26.1 «Закона о защите прав потребителей» договор считается заключенным и у продавца возникает обязанность по передаче товара покупателю. Из содержания статей 309, 310 ГК РФ обязательства должны исполняться продавцом надлежащим образом и односторонний отказ от их исполнения не допускается за исключением случаев, предусмотренных законом. Более того, в рассмотренных примерах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда Российской Федерации в своем определении от 5 декабря 2023 г. № 82КГ23-5-К7 отметила, что отсутствие товара у продавца при условии оплаты не освобождает его от обязанности по передаче приобретенной вещи. Из определения Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда

Российской Федерации от 5 сентября 2023 г. № 7-КГ23-4-К2 следует, что в гражданско-правовом споре между покупателем и интернет-магазином «Ozon» требования истца, который просил суд обязать продавца передать оплаченный товар стоимостью 89 рублей, были удовлетворены.

Отметим, что в пункте 13 Постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи» определен момент заключения договора, которым является момент выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека. Это означает, что у продавца возникает обязательство по передаче покупателю товара.

Приведенные примеры показывают, что во всех случаях приобретения товара дистанционным способом между сторонами было достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора в соответствии с пунктом 1 статьи 432 ГК РФ. В Постановлении Пленума Верховного суда Российской Федерации от 25 декабря 2018 г. № 49 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора» разъясняется, что если сторона приняла от другой стороны полное или частичное исполнение по договору, то она не может в одностороннем порядке отказаться от условий его исполнения. В настоящее время Верховный суд Российской Федерации вынес определение от 16 января 2024 г. № 4-КГ23-90-К1, где утверждено, что онлайн-площадки не имеют права в одностороннем порядке отменять оплаченный поку-

пателем заказ. Можно сделать вывод о том, что продавцы не могут включать в публичный договор, связанный с дистанционными покупками, условия о том, что в случае отмены заказа и возврата денежных средств покупателю они освобождаются от ответственности.

Поступируя вышеизложенное, можно сделать вывод о том, что особенности совершения онлайн-сделок при покупке товаров не конкретизированы законодателем в достаточной форме, что выступает поводом к судебным спорам по урегулированию вопросов в области розничной купли-продажи. Мы предлагаем с учетом определения Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда Российской Федерации от 16 января 2024 г. внести дополнения в Закон «О защите прав потребителей», а именно в статью 26.1 «Дистанционный способ продажи товаров», и закрепить в ней запрет продавцу в одностороннем порядке отменять оплаченный заказ покупателя, который при таких обстоятельствах будет иметь право требовать компенсацию за понесенный ущерб.

Необходимо учитывать особенности сети Интернет, которая представляет собой совокупность технических средств и чаще всего не может регулировать правоотношения между субъектами. При оформлении онлайн-покупок следует внимательно подходить к выбору маркетплейса и самого продавца. Несмотря на то, что суды в большинстве случаев выступают на стороне потребителя, стоит обратить внимание на то, что самому покупателю также следует предпринимать меры к защите своих прав.

Список литературы

1. Борщев В. Г. Основные проблемы и задачи в области защиты потребителей в условиях развития международной электронной торговли // Национальная концепция качества: государственная и общественная защита прав потребителей. Сборник тезисов докладов международной научно-практической конференции. – СПб, 2019. – С. 61–66.
2. Долина Д. К. Правовая природа договора купли-продажи товаров дистанционным способом // Крымский академический вестник. – 2021. – № 17. – С. 73–77.
3. Киселева Л. Ю. Интернет-торговля и особенности ее правового регулирования // Научные записи молодых исследователей. – 2021. – № 3. – С. 22–32.
4. Ковалева И. А., Канке А. А. Современные тренды потребительского поведения, или почему покупатели выбирают онлайн? // Вестник евразийской науки. – 2023. – Т. 15. – № 3. – С. 1–17.
5. Комиссарова С. В. Теория и практика внедрения цифровых технологий в образовательных организациях ФСИН России // Глобальный научный потенциал. – 2021. – № 8(125). – С. 14–17.
6. Кряжевских К. А. Проблемы заключения договора розничной купли-продажи дистанционным способом // По мотивам учения О. А. Красавчикова «Классификация юридических фактов»: сборник

научных статей по итогам международной научно-практической конференции в рамках Молодежного цивилистического форума «Частное право без границ». – Екатеринбург, 2023. – С. 208–213.

7. *Липка Д. В.* Проблемы защиты потребителей при дистанционной покупке // Закон и власть. – 2022. – № 2. – С. 38–42.

8. *Оттева И. В., Соломатова С. Н.* Характерные черты современного потребителя в ретейле // Вестник тихоокеанского государственного университета. – 2021. – № 1(60). – С. 149–158.

9. *Переверзев В. В.* Нарушения прав потребителей при дистанционном способе продажи товаров // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2015. – № 4-2. – С. 43–45.

10. *Пронина Е. Н., Тарабарина А. А.* Защита прав потребителей на товары и услуги, приобретенные через сеть интернет // Вестник Нижегородской правовой академии. – 2016. – № 11. – С. 109–111.