

Защита прав потребителя: закон и реальность

Т.П. Сапронова

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет», г. Тверь

В статье, посвященной 30-летию Гражданского кодекса Российской Федерации, рассматриваются вопросы взаимодействия двух нормативно-правовых актов (настоящего закона и ФЗ РФ «О защите прав потребителей») в части регулирования и защиты прав потребителей, пострадавших от ненадлежащего качества товаров или услуг, важности владения знаниями о своих правах как потребителей, преимуществ владения такого рода знаниями, защищающими от недобросовестных продавцов, позволяющими экономить время и ресурсы, повышающими юридическую грамотность и формирующими ответственное потребление, в том числе у студентов неюридических специальностей. Одновременно в статье констатируется несовершенство действующего законодательства в части правового регулирования интернет-торговли, дистанционной продажи товаров и в целом услуг, предоставляемых потребителям в условиях глобальной цифровизации. С учетом примера личного претензионного порядка в статье предлагается алгоритм действий потребителя при приобретении некачественного товара на маркетплейсе Ozon. При этом констатируется необходимость внесения изменений в действующий ФЗ РФ «О защите прав потребителей» в части возврата товара ненадлежащего качества в гарантийные сроки.

Ключевые слова: Гражданский кодекс, ФЗ РФ «О защите прав потребителей», интернет-торговля, дистанционная продажа товаров, алгоритм действий, некачественный товар, оказание услуг ненадлежащего качества, претензионный порядок, маркетплейс, Ozon, гарантийные сроки, сезонность товара, процедура возврата товара.

30 лет назад, в 1994 г., вступил в силу Гражданский кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ) – основополагающий документ, который стал краеугольным камнем в регулировании гражданских правовых отношений в нашей стране.

Принятие ГК РФ стало знаковым событием в юридической и экономической жизни Российской Федерации, поскольку правовая база, заложенная данным нормативно-правовым документом, создала предсказуемую и стабильную правовую среду для функционирования рыночной экономики в России, стала основой для многих последующих законов и подзаконных актов.

В рамках преподавания дисциплины «Правоведение» студентам неюридических специальностей читается лекция «Основы гражданского права», проводятся семинарские занятия, в ходе которых изучаются

основные понятия ГК РФ: объекты и субъекты гражданского права, право собственности и иные вещные права, отдельные виды обязательств (купля-продажа, мена, дарение), общие положения о наследственном и интеллектуальном праве. Отдельное семинарское занятие посвящается и изучению норм Федерального закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 08.08.2024 г.) [2] (далее – Закон), который регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами, в том числе на основании норм ГК РФ, а также иных нормативно-правовых актов.

Следует отметить, что ГК РФ и Закон представляют собой две ключевые правовые ниши, регулирующие отношения между потребителями и продавцами (исполнителями).

Так, нормы ГК РФ в части защиты прав потребителей носят общий характер. Например, ГК РФ содержит главы и параграфы, нормы которых регламентируют заключение и исполнение договоров с участием потребителей (например, п. 2 гл. 30 о розничной купле-продаже), обеспечивают базовые права граждан, включая право на информацию, право на безопасность и право на возмещение убытков [1]. Закон же детализирует механизмы защиты этих прав, устанавливая порядок действий потребителей. При этом нормы Закона имеют приоритет над общими положениями ГК РФ, если они касаются нарушений потребительских прав.

С учетом изложенного, два этих нормативно-правовых акта взаимодополняют друг друга, создавая правовую основу для защиты интересов потребителей и обеспечивая баланс между правами сторон в гражданском обороте. При этом важной частью законодательства является возможность обращения потребителей в суд для защиты своих прав, поскольку согласно как Закону, так и ГК РФ, пострадавшие от ненадлежащего качества товаров или услуг имеют право на возмещение убытков. Последнее обстоятельство создает дополнительный стимул для продавцов, поскольку заставляет их соблюдать все требования законодательства и обеспечивать высокое качество своей продукции. Потребители же, осведомленные о своих правах, становятся более активными и защищенными. Всё это в конечном итоге ведет к укреплению доверия между сторонами и развитию здоровой конкурентной среды.

При этом немаловажную роль здесь играет и сам процесс обучения потребителей, в том числе студентов, алгоритму действий при приобретении некачественного товара или оказания услуги ненадлежащего качества.

Следует отметить, что в современном мире потребление товаров и услуг стало неотъемлемой частью повседневной жизни каждого человека, включая студентов.

При этом многие молодые люди зачастую не осознают всей важности владения знаниями о своих правах как потребителей, преимуществ владения такого рода знаниями, защищающими от недобросовестных продавцов, позволяющими экономить время и ресурсы, повышающими юридическую грамотность и формирующими ответственное потребление.

Так, знание своих прав в сфере потребительского рынка позволяет студентам избегать мошенничеств и недобросовестных действий со стороны продавцов. Например, студент может столкнуться с ситуацией, когда ему продан некачественный товар или услуга. Если он знает свои права, он сможет потребовать замены товара, возврата денег или устранения недостатков.

Кроме того, понимание законов о защите прав потребителей помогает сэкономить время и ресурсы. Вместо того, чтобы тратить часы на споры с продавцом, студент, знающий свои права, может быстро и эффективно решить проблему, опираясь на положения закона. При этом владение основами потребительского права способствует повышению общей юридической грамотности студента, поскольку эти знания могут пригодиться не только в студенческие годы, но и в дальнейшей профессиональной деятельности. Ну и наконец, осознание своих прав и обязанностей как потребителя способствует формированию культуры ответственного поведения на рынке, когда студент начинает более осознанно подходить к выбору товаров и услуг.

В ходе практических занятий правовые шаги по защите своих интересов в сфере потребительского рынка и предоставляемых услуг разбираются со студентами не только на примерах обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации [4], но и на примере личного претензионного порядка, реализованного в отношении маркетплейса Ozon¹ [5]. Он оказался очень поучительным, способным на деле продемонстрировать действенность предложенных законодателем в ГК РФ способов защиты гражданских прав.

Согласно законодательству, претензионный порядок – это процедура, в ходе которой стороны, участвующие в сделке, могут договориться о правилах урегулирования конфликта до обращения в суд. Несмотря на то что Законом не предусмотрена обязательность досудебной процедуры, им все же гарантируются дополнительные виды ответственности за непринятие мер к решению конфликта во внесудебном порядке² [7]. При этом следует отметить, что нормы ГК

¹ Аналитиками рынка отмечается активность двух российских маркетплейсов (Ozon и Wildberries), занимающих 80 % на рынке онлайн-торговли в России, на каждую из площадок которых пользователи заходят более 300 млн раз в месяц.

² Так, ст. 13 Закона о защите прав потребителей предусматривает взыскание штрафа в размере 50 % с нарушителя прав потребителя в случае невыполнения требований в добровольном порядке. Также Закон устанавливает право взыскания неустойки в

РФ и Закона несовершенно в части правового регулирования интернет-торговли, дистанционной продажи товаров¹ [6] и в целом услуг, предоставляемых потребителям в условиях глобальной цифровизации. Уже очевидный факт, что при покупке товаров в ходе онлайн-торговли нарушения прав потребителя неизбежны. И это не только из-за расхождения информации о фактическом состоянии предоставляемого товара покупателю с той информацией, которая содержится о нем на сайте продавца. Нарушения прав потребителей отмечаются и в особенностях процедуры возврата приобретенного товара.

Итак, согласно данным сайта Ozon, возврат товара возможен в течение 7 дней, 30 дней (с подпиской Premium в течение 60 дней), а также в течение гарантийного срока. При этом на сайте компанией предлагаются способы возврата товара, среди которых, в числе прочего, и возврат товара в пункт выдачи [8].

Однако каждый, кто хоть раз пользовался данным маркетплейсом в целях возврата товара, знает, что прежде чем отнести его в пункт выдачи, покупателю необходимо оформить на сайте заявку на возврат, указав причину возврата и прикрепив фото товара и его недостатков в личном кабинете покупателя.

И особенностью работы маркетплейса, нарушающей права потребителей, как раз и является то обстоятельство, что фактически прикрепить все вышеуказанные документы можно только в течение 30 дней (с подпиской Premium в течение 60 дней). После истечения указанного срока сделать это невозможно. То есть гарантийные сроки, установленные законодателем для возврата сезонных товаров, на маркетплейсе Ozon по факту не работают!

Автор столкнулась с этой проблемой сама, когда в феврале 2024 г. безуспешно пыталась вернуть на Ozon купленные у них зимние ботинки (в пункте выдачи обратно бракованный товар не принимали, указывая на необходимость оформления заявки на возврат в личном кабинете, при этом в личном кабинете прикрепить заявку на возврат было невозможно в связи с истечением срока в 30 дней со дня покупки).

Претензию пришлось направлять Генеральному директору ООО «Интернет Решения» заказным письмом по Почте России с указанием о нарушении маркетплейсом Ozon ст. 19 Закона, согласно которой гарантийный срок для сезонных товаров (обуви, одежды и пр.) исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, который,

размере 1 % от стоимости некачественного товара за каждый день задержки возврата денежных средств. Стоит отметить, что на практике и требование о возмещении морального вреда может быть удовлетворено в меньшем размере, если не будут представлены доказательства досудебного обращения к продавцу (исполнителю).

¹ Понятие «интернет-магазин» бытовое, а не законодательное. В данном случае речь идет о публичной оферте и дистанционной торговле (или продаже товаров по образцам).

в свою очередь, определяется субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителя.

В соответствии с постановлением Администрации Тверской области от 02.12.2003 г. № 399-па «О сроках наступления сезонов при продаже отдельных видов промышленных товаров на территории Тверской области» [3] для зимней обуви гарантийный срок носки исчисляется с 15 ноября по 31 марта.

С учетом изложенного, представляется, что заявка на возврат в личном кабинете покупателя Ozon должна оформляться не в 30-дневный и премиальный 60-дневный сроки, а в индивидуальном порядке, в соответствии с особенностями товара, приобретенного покупателем.

Подобные несправедливые случаи ограничения прав потребителя при возврате или обмене товаров ненадлежащего качества, установленные или устанавливаемые продавцом, следует признать недопустимыми, в том числе и на законодательном уровне, в связи с чем ч. 4 ст. 26.1 Закона, регулиующую дистанционный способ продажи товаров, надлежит изложить в следующей редакции: «Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней, а также в течение гарантийного срока, установленного для сезонных товаров».

В заключение следует отметить, что ГК РФ за 30 лет своей истории доказал свою значимость и эффективность. Он стал надежным фундаментом для развития рыночной экономики и защиты прав граждан. В то же время перед ГК РФ еще много вызовов и задач, в том числе связанных с цифровизацией общества, решение которых будет способствовать укреплению правовой базы и экономической стабильности нашей страны.

Что же касается Закона, то знания о правах потребителей играют важную роль в жизни каждого человека, включая студентов. Эти знания помогают защищать свои интересы, экономить время и деньги, а также формировать культуру ответственного потребления. Важно, чтобы университеты и колледжи включали основы законодательства о защите прав потребителей в свои образовательные программы на постоянной основе, чтобы подготовить студентов к реальной жизни и научить их грамотно пользоваться своими правами.

Список литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 11.03.2024 г.) // СПС «КонсультантПлюс».
2. Федеральный закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 08.08.2024 г.) «О защите прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс».
3. Постановление Администрации Тверской области от 02.12.2003 г. № 399-па «О сроках наступления сезонов при продаже отдельных видов

промышленных товаров на территории Тверской области» [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/> (дата обращения: 14.10.2024).

4. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 18.10.2023 г.) [Электронный ресурс]. URL: <https://vsrf.ru/documents/all/33038/> (дата обращения: 08.10.2024).

5. Ozon и Wildberries впервые вошли в топ-10 маркетплейсов мира по числу посещений [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vedomosti.ru/business/articles/2024/05/05/1035562-ozon-i-wildberries> (дата обращения: 08.10.2024).

6. В чем отличие интернет-торговли от дистанционной торговли? [Электронный ресурс]. URL: <https://www.law.ru/question/107212-v-chem-otlichie-internet-torgovli-ot-distantsionnoy-torgovli> (дата обращения: 14.10.2024).

7. Памятка потребителю по составлению претензии [Электронный ресурс]. URL: <https://www.engels-city.ru/glavaraion> (дата обращения: 14.10.2024).

8. Сайт Ozon [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ozon.ru/> (дата обращения: 14.10.2024).

Об авторе:

САПРОНОВА Тамара Петровна – кандидат юридических наук, доцент кафедры экологического права и правового обеспечения профессиональной деятельности ФГБУ ВО «Тверской государственной университет» (170100, г. Тверь, ул. Желябова, д. 33), SPIN-код: 8184-3045, e-mail: Sapronova.TP@tversu.ru

Consumer protection: law and reality

T.P. Sapronova

Tver State University, Tver

The article, dedicated to the 30th anniversary of the Civil Code of the Russian Federation, examines the interaction of two regulatory acts (this law and the Federal Law of the Russian Federation “On the Protection of Consumer Rights”) in terms of regulating and protecting the rights of consumers affected by inadequate quality of goods or services, the advantages of owning this kind of knowledge, which protects against unscrupulous sellers, saves time and resources, increases legal literacy and forms responsible consumption, including among students of non-legal specialties. At the same time, it is stated that the current legislation is imperfect in terms of legal regulation of Internet commerce, distance selling of goods, and, in general, services provided to consumers in the context of global digitalization. Taking into account the example of a personal complaint order, the article proposes an algorithm for the consumer’s actions when purchasing a low-quality product on the Ozon marketplace. At the same time, it is stated that there is a need to amend the current Federal Law of the Russian Federation “On the Protection

of Consumer Rights” regarding the return of goods of inadequate quality within the warranty period.

Keywords: *Civil Code of the Russian Federation, Federal Law of the Russian Federation “On the Protection of Consumer Rights”, Internet commerce, distance selling of goods, algorithm of actions, low-quality goods, provision of services of inadequate quality, claim procedure, marketplace, Ozon, warranty periods, seasonality of goods, procedure return of goods.*

About author:

SAPRONOVA Tamara – PhD in Law, Associate Professor of the Department of Environmental Law and Legal Support of Professional Activities of the Tver State University (170100, Tver, Zhelyabova St., 33), SPIN-code: 8184-3045, e-mail: Sapronova.TP@tversu.ru

Сапронова Т.П. Защита прав потребителя: закон и реальность // Вестник ТвГУ. Серия: Право. 2024. № 4 (80). С. 34–40.

Статья поступила в редакцию 10.11.2024 г.

Подписана в печать 12.12.2024 г.