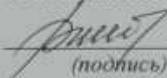


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное
 образовательное учреждение высшего образования
 «Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

Работа выполнена в СНО «Юстициар»

СОГЛАСОВАНО

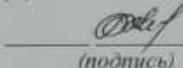
Начальник отдела ОНиПКРС

 (подпись) Е.М. Димитриади
 « 06 » июня 20 23 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной работе

 (подпись) А.В. Космынин
 « 16 » июня 20 23 г.

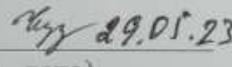
Декан СГФ


 (подпись) И.В. Цвелева
 « 06 » июня 20 23 г.

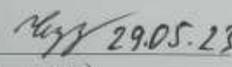
«Защита прав участников удаленных покупок»

Комплект проектной документации в сфере юриспруденции

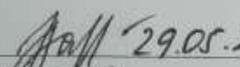
/Руководитель СНО


 (подпись, дата) Г.П. Старинов

Руководитель проекта


 (подпись, дата) О.А. Кузьмина

Руководитель проекта


 (подпись, дата) Н.А. Ракитина

Комсомольск-на-Амуре 2023

Карточка проекта

Название	Название
Тип проекта	Тип проекта: науно-исследовательский проект (с дальнейшей публикацией РИНЦ, ВАК и т.д)
Исполнители	Студент 9ЮР6-1 <i>Митякова</i> А.В. Митякова – группа Студент 9ЮР6-1 <i>Гвоздева</i> Г.А. Гвоздева – группа
Срок реализации	2022-2023 учебный год

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

ЗАДАНИЕ
на разработку

Название проекта: Комплект проектной документации в сфере юриспруденции

Назначение: анализ правового регулирования в сфере осуществления удаленных покупок в сети Интернет, анализ правоприменительной практики защиты прав участников удаленных покупок, разработка документационного правового сопровождения процедуры защиты нарушенных прав участников удаленной покупки с применением современных методов юридической техники.

Область использования: общественные отношения, которые возникают между сторонами договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом

Нормативно-правовая база: Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ; О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1; О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ; Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации : Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463; ГОСТ Р 57489-2017 Национальный стандарт Российской Федерации «Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети интернет».

Практический результат разработки проекта: проекты правовых документов
Задачи проекта:

1. Проанализировать нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере удаленных покупок.
2. Провести экспертизу договоров на осуществление удаленных покупок в сети Интернет на предмет выявления положений, позволяющих совершить мошеннические действия или привести к нарушению прав покупателя.

3. Провести криминологический анализ ситуаций нарушений прав участников удаленных покупок и мошеннических действий в данной сфере общественных отношений. По материалам данного анализа разработать перечень рекомендаций для участников таких сделок.

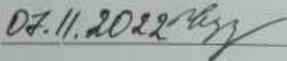
4. Разработать проекты исковых заявлений, претензий и иных документов для восстановления нарушенных прав.

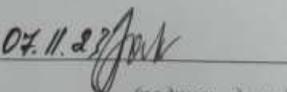
5. Подготовить отчет о результатах выполнения проекта.

План работ:

Наименование работ	Срок
1. Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих правоотношения в сфере удаленных покупок	Ноябрь 2022
2. Экспертиза договоров дистанционной купли-продажи. Выявление правовых проблем, имеющих место в сфере дистанционной торговли	Ноябрь 2022-Декабрь 2022
3. Криминологический анализ ситуаций нарушений прав участников удаленных покупок и мошеннических действий	Ноябрь 2022-Март 2023
4. Разработка перечня рекомендаций для участников таких сделок	Январь – март 2023
5. Разработка проектов исковых заявлений, претензий и иных документов для восстановления нарушенных прав	Январь – март 2023
6. Подготовка отчета	Апрель-Май 2023

Комментарии: По материалам проекта подготовить научные публикации

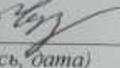
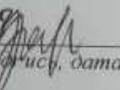
Руководитель проекта 07.11.2022  О.А. Кузьмина
(подпись, дата)

Руководитель проекта 07.11.2022  Н.Э. Ракитина
(подпись, дата)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

«Защита прав участников удаленных покупок»

Руководитель проекта	<u>29.05.2023</u>  (подпись, дата)	О.А. Кузьмина
Руководитель проекта	<u>29.05.2023</u>  (подпись, дата)	Н.Э. Ракитина

Комсомольск-на-Амуре 2023

Содержание

1	Описание исследовательского поля изучения проблемы и ее актуальность	8
	1.1 Формулировка исследовательской гипотезы и перечень задач..	8
2	Формулировка исследовательской гипотезы и перечень задач	10
3	Теоретическое обоснование проблемы	16
4	Анализ правоприменительной практики	18
5	Проект решения проблемы	22
	Приложение А	24
	Приложение Б	30
	Приложение В	38

1 Описание исследовательского поля изучения проблемы и ее актуальность

1.1 Формулировка исследовательской гипотезы и перечень задач

В рамках проекта «Защита прав участников удаленных покупок» была реализована цель - анализ правового регулирования в сфере осуществления удаленных покупок в сети Интернет, анализ правоприменительной практики защиты прав участников удаленных покупок, разработка документационного правового сопровождения процедуры защиты нарушенных прав участников удаленной покупки с применением современных методов юридической техники.

Ни одно общество не может обходиться без актов обмена товарами. Регулирование таких актов осуществляется с помощью договора купли-продажи.

Договор купли-продажи относится к типу договоров, направленных на передачу имущества другому лицу, при этом имущество передается в собственность, и эта передача является возмездной.

Гражданский кодекс РФ (далее ГК РФ) выделяет следующие виды договора купли-продажи: розничная купля-продажа, поставка, поставка для государственных и муниципальных нужд, контрактация, энергоснабжение, продажа недвижимости, продажа предприятия. Суть выделения отдельных видов заключается в том, что для каждого из них предусмотрены специальные правила, продиктованные либо спецификой субъектного состава и целью приобретения товаров покупателем, либо спецификой самого товара.

В рамках нашего проекта были проанализированы особенности договора купли-продажи товаров дистанционным способом.

Основными дефинициями исследования стали «договор купли-продажи», «дистанционная продажа товаров».

Договор купли-продажи - это договор, по которому одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену) (п. 1 ст. 454 ГК РФ).

Данный договор – консенсуальный, возмездный, двусторонне-обязывающий.

Товаром по договору купли-продажи может быть вещь: как движимая, так и недвижимая; как индивидуально-определенная, так и определенная родовыми признаками; как существующая у продавца на момент заключения договора, так и та, которая будет создана или приобретена в будущем. Товаром, исходя из определения договора, данного в ГК РФ, не может быть иное имущество, которое не предполагает наличия права собственности на него.

Дистанционная продажа товаров определяется как договор купли-продажи, заключаемый на основании ознакомления покупателя с предлагаемыми товарами посредством каталогов, брошюр, буклетов, описаний, изображений и т.п., сообщаемых по телевидению, почте, телефону, сети Интернет или иными способами, исключая непосредственное ознакомление покупателя с такими товарами при заключении договора. Самый популярный тип сделок такого рода - торговля через Интернет, интернет-магазины, сайты-агрегаторы.

Задачи, реализованные в ходе проекта:

- Проанализированы нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере удаленных покупок: Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ; О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1; О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ; Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации : Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463; ГОСТ Р 57489-2017 Национальный стандарт Российской Федерации «Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети интернет».

- Проведена экспертиза договоров на осуществление удаленных покупок в сети Интернет на предмет выявления положений, позволяющих совершить мошеннические действия или привести к нарушению прав покупателя. Выявлены проблемы, имеющие место в сфере дистанционной торговли.

Представлены способы защиты прав участников удаленных покупок.

В результате реализации проектной деятельности было установлено, что в целях минимизации рисков нарушения прав потребителей при покупке товаров дистанционным способом, следует изучить правила осуществления дистанционной торговли, критерии, по которым можно определить насколько добросовестным является интернет-магазин. Последние проанализированы на официальном сайте некоммерческой организации «Ассоциация компаний интернет-торговли». - URL: <https://akit.ru>

- Проведен криминологический анализ ситуаций нарушений прав участников удаленных покупок и мошеннических действий в данной сфере общественных отношений. По материалам данного анализа разработан перечень рекомендаций для участников таких сделок.

В рамках реализации данной задачи были проанализированы материалы судебной практики, представленные в Интернет-ресурсе «Судебные и нормативные акты РФ (СудАкт)» – крупнейшая в сети база судебных актов, судебных решений и нормативных документов. В составе базы Судакт – все опубликованные судебные документы: решения, приговоры, постановления, распоряжения, определения. На сайте представлена судебная практика всех судов, входящих в судебную систему Российской Федерации: Верховного суда, Президиума и Пленума ВС РФ, арбитражных судов надзорной, кассационной, апелляционной и первой инстанций, республиканских, областных и районных судов общей юрисдикции, мировых судей. - URL: <https://sudact.ru>

Примеры судебной практики, рекомендации для участников дистанционной купли-продажи отражены в основной части паспорта проекта.

- Разработаны проекты исковых заявлений, претензий для восстановления нарушенных прав участников удаленных покупок (представлены в Приложениях к паспорту проекта).

2 Нормативно-правовая база и особенности правового регулирования исследуемой проблемы

Основные положения дистанционной торговли регулируются ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (ст. 26.1) и положениями Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

В соответствии с п. 2 ст. 497 ГК РФ «Договор розничной купли-продажи может быть заключён на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора». В этой связи возникает необходимость определения критериев для разграничения дистанционного договора розничной купли-продажи от реализации товаров по образцам. Основу такой дифференциации составляет способ получения информации о товаре покупателем. Если при реализации товаров по образцам покупатель может очно ознакомиться с товаром, который приобретает, проверить его потребительские свойства, материально осязать товар, то в случае с дистанционным договором покупатель такой возможности не имеет, он лишь получает информацию о товаре тем или иным способом - устно, письменно либо в электронной форме.

Содержание этого права в договоре дистанционной купли-продажи специфично по сравнению с другими видами договоров розничной купли-продажи. Подобная специфика, как уже отмечено выше, связана в первую очередь с предоставлением информации о товаре и состоит в том, что данная информация предоставляется покупателю при заключении договора в рамках процедуры «оферта-акцепт» (глава 28 ГК РФ). Так, потребителю продавцом должна быть предоставлена информация:

- об основных потребительских свойствах товара,
- об адресе (месте нахождения) продавца,
- о месте изготовления товара,
- о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя),
- о цене,
- об условиях приобретения товара,
- о его доставке,
- сроке службы,
- сроке годности и гарантийном сроке,
- о порядке оплаты товара,
- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

С 1 января 2021 г. вступило в силу Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, заменившие Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2007 № 612. В указанном Постановлении Правительства РФ отражены правила продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи. Перечислим их.

1. При дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

2. Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

3. При дистанционном способе продажи товара с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и (или) программы для электронных вычислительных машин продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая содержит существенные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

4. Продавец или уполномоченное им лицо вправе ознакомить потребителя, заключившего договор розничной купли-продажи дистанционным способом продажи товара, с приобретаемым товаром до его передачи потребителю.

5. Товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом продажи товара в случае, если продажа товара на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет» и (или) в программе для электронных вычислительных машин подразумевает предварительное согласование условий договора розничной купли-продажи, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара, а также в иных случаях, когда продавец явно определил, что соответствующий товар не предназначен для продажи дистанционным способом продажи товара.

6. При дистанционном способе продажи товара с использованием сети «Интернет» продавец обязан обеспечить возможность ознакомления потребителя с офертой путем ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет» и (или) в программе для электронных вычислительных машин, если соглашением между продавцом и владельцем агрегатора не предусмотрен иной порядок исполнения такой обязанности.

7. При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет», и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

Обязанность продавца, предусмотренная п. 3 ст. 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», признается исполненной также в случае предоставления потребителю информации с помощью электронных и иных технических средств.

8. Юридические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Указанная информация доводится до потребителя посредством ее размещения на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети «Интернет» (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии).

9. Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором розничной купли-продажи сроки, но товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

10. Продавец доводит до потребителя в порядке, предусмотренном данным Постановлением, информацию о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

11. При дистанционном способе продажи товара обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

12. Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец. В других случаях распределение указанных расходов определяется офертой.

13. Оплата товара потребителем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем суммы при возврате потребителем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

14. Идентификация потребителя в целях заключения и (или) исполнения договора розничной купли-продажи с использованием сети «Интернет» может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», если необходимость такой идентификации предусмотрена законодательством Российской Федерации.

15. Продажа лекарственных препаратов для медицинского применения при дистанционном способе продажи товара осуществляется в соответствии с Правилами выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2020 г. № 697 «Об утверждении Правил выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом».

Следует отметить, что в обновленных правилах сохранено большинство ранее существовавших норм. Однако в документ внесены некоторые нововведения, направленные на более эффективную защиту российских потребителей, например, когда Интернет-продавец получает претензию от потребителя, он обязан ответить на нее в письменной форме. Или на сообщение потребителя о его намерении приобрести товар, продавец обязан направить подтверждение о заключении договора купли-продажи, в том числе номер заказа. В новые Правила внесена обязанность продавца указать в договоре купли-продажи свои полное фирменное наименование (наименование) и адрес (место нахождения), фамилию, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар.

Следующий нормативный правовой акт, имеющий существенное значение для нашего проекта – Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». При заключении договоров купли-продажи дистанционным способом требования к оферте (предложению заключить договор) определяются как общими положениями ГК РФ об оферте, так и специальными требованиями к ней, касающимися реализации права покупателя на информацию, установленными в законодательстве о защите прав потребителей. Причём оферта может быть согласно ст. 437 ГК РФ как обычной, так и публичной.

Обязательными существенными условиями договора дистанционной купли-продажи должны являться: предмет договора, количество и цена товара.

3 Теоретическое обоснование проблемы

В результате проведенной экспертизы, представленных в сети интернет договоров купли-продажи товаров, нами были выявлены их условия, которые могут быть рассмотрены, как ущемляющие права покупателей:

- включение в договор условий о праве продавца на изменение условий договора в одностороннем порядке, а именно:

- право на односторонний отказ от договора без уважительных причин,

- право на изменение цены по договору и др.

- ограничение права потребителя на отказ от исполнения договора в любое время без обоснования причин;

- ограничение ответственности исполнителя (определенной законом) за нарушение прав потребителя (например, возмещение потребителю только реального ущерба);

- установление исключительной подсудности по месту нахождения продавца.

В ходе проведенного в рамках проектной деятельности исследования, было установлено, что к основным проблемам, имеющим место в сфере дистанционной купли-продажи товаров, следует относить: *во-первых*, неясный правовой статус договора, заключенного на Интернет-платформах. Гражданское законодательство допускает заключение договора купли-продажи как в письменной, так и в устной форме (при соглашении сторон). Очевидно, что, например, при приобретении товара на рынке письменное удостоверение осуществляемой сделки не требуется, поскольку покупатель лично видит товар, может подробно изучить его свойства. Однако в Интернете покупатель лишен такой возможности, ввиду чего целесообразным будет заключение договора в письменной форме. Но большинство цифровых маркетов не могут реализовать подобное требование покупателя.

Во-вторых, говоря о несовершенстве законодательного регулирования, нельзя не отметить достаточно спорный институт заключения договора купли-продажи в дистанционном формате. Формально договор считается заключенным в момент выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или другого официального документа, подтверждающего произведенную покупателем оплату. В реальности большинство цифровых площадок не предоставляют подобную документацию. Произведение оплаты удостоверяется лишь соответствующим уведомлением, которое может быть направлено на реквизиты, указанные покупателем. По данной причине возникают проблемы с доказыванием факта заключения договора купли-продажи при защите прав потребителя в судебном порядке.

В-третьих, наличие института информационного посредничества, негативно влияющий на уровень защищенности прав потребителей. Интернет предоставляет возможности для создания собственных ресурсов (сайтов) на незанятых доменных именах. Зачастую возникает такая ситуация, что недобросовестные лица создают сайты, на которых осуществляют торговлю продукцией известных брендов. При этом копируется общая стилистика данного бренда, а также размещается соответствующая информация.

На практике это приводит к серьезным затруднениям при реализации защиты прав потребителей. Покупатель, получивший некачественный товар, обращается напрямую к представителю бренда, который данный товар изготовил. При этом сам представитель бренда не может подтвердить информацию, предоставленную покупателем, поскольку тот приобрел товар на неофициальном ресурсе, созданным посредником. Фактически в данной ситуации потребитель остается беззащитен, поскольку добиться возврата денежных средств (или иных действий) от информационного посредника практически невозможно.

С этой же проблемой связано и активное распространение онлайн-мошенничества. Недобросовестные лица, используя специализированные программы для скрытия собственных данных, создают торговые площадки с изначально некорректной информацией.

В-четвертых, противоречия в деятельности зарубежных Интернетплатформ российскому законодательству. Действующий Федеральный закон «О персональных данных» содержит требование к порядку обработки и хранения персональных данных граждан нашего государства: данные действия могут производиться только на территории РФ. На практике это приводит к практически полулегальному статусу зарубежных цифровых площадок, не выполняющих требования отечественного законодательства и, соответственно, серьезным затруднениям при осуществлении защиты прав российского потребителя.

Можно отметить еще значительное количество правовых проблем дистанционной торговли, выявленных в исследованиях отечественных юристов: это и юридическая неопределенность понятия «разумный срок» при доставке приобретенного товара, и практические проблемы использования электронной подписи при заключении договора в цифровом формате, и проблемы, вытекающие из споров о международно-правовой юрисдикции.

Анализируя проблемы, имеющие место в сфере дистанционной купли-продажи товаров, следует *остановиться на такой проблеме как момент заключения договора*. Законом РФ «О защите прав потребителей» в п. 2 ст. 26.1 предусматривается обязанность продавца до заключения договора предоставить покупателю информацию «об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора», а также в п. 4 вышеназванной статьи – право покупателя «отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней».

Таким образом, электронный договор купли-продажи по своей правовой природе является консенсуальным, т.к. исполнение обязательств по договору со стороны продавца носит отсроченный характер. Как следствие, важным аспектом, предопределяющим исполнение договора, является определение момента его заключения.

Моментом заключения договора считается одно из событий:

- выдача продавцом подтверждающего документа об оплате;
- получение продавцом информации о намерении покупателя приобрести товар.

Момент заключения договора дистанционным способом предусматривает подтверждение со стороны продавца путем отправки электронного сообщения на телефонный номер покупателя или адрес электронной почты, либо путем осуществления телефонного звонка. В п. 14 Правил продажи (Постановление Правительства РФ № 2463) указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

Как следствие, момент заключения договора купли-продажи на сегодняшний день устанавливается именно продавцом. Законодатель учел такие факторы, как необходимость проверки наличия товара на складе и скорость внесения изменений в материалы, размещенные в сети. Кроме того, стоимость закупки товаров при текущем уровне инфляции может весьма стремительно меняться, что может ввергнуть продавца в дополнительные траты, покрытие которых невозможно при указанной ранее стоимости товара.

Вместе с тем, защищая интересы продавца, законодатель не до конца предусмотрел защитные механизмы для покупателей, заказавших товар по предоплате и вынужденных в виду сложившейся ситуации (изменение цены товара, срока его поставки и иных важных факторов) ждать возврата денежных средств. *Как следствие, видится разумным создать дополнительный «временной буфер», позволяющий отсрочить момент списания денежных средств с карты покупателя до получения подтверждения от продавца о наличии товара и сроках доставки и ответного согласия покупателя. Уточнение изменившихся условий договора дистанционной купли-продажи должна быть установлена по аналогии с предусмотренной п. 14 Правил продажи.*

Другой важной проблемой, подлежащей обсуждению, является невозможность обмена товара, относящегося к категории невозвратных и не подлежащих обмену, закрепленного Постановлением Правительства РФ № 2463. Напомним, что данный перечень включает в себя внушительный список товаров, в том числе товары личной гигиены в индивидуальных упаковках, осмотр которых без нарушения целостности упаковки не ведет к потере качества изделия. В условиях стандартной розничной торговли у покупателя есть возможность принять обоснованное решение о покупке товара, в том числе ориентируясь на такие аспекты, как субъективное восприятие.

Учитывая тот факт, что в настоящее время огромное количество покупок осуществляется через специализированные торговые площадки с разветвленной системой пунктов доставки и курьерских служб по всей России, процесс ознакомления с товаром стал гораздо удобнее и подразумевает присутствие представителя компании, осуществляющей доставку, для исключения возможности порчи товара по аналогии с осмотром товара в розничных торговых сетях до оплаты на кассе.

Таким образом, невозможность отказа от товара надлежащего качества, не подлежащего обмену в условиях дистанционной торговли, нарушает права покупа-

теля по сравнению с приобретением подобных товаров в обычных магазинах. Данная ситуация является потенциально деструктивной для продавцов товаров, не подлежащих обмену, т.к. повышает риски отказа покупателя от покупок в сети «Интернет» в пользу розничных сетей.

В целях сохранения спроса и развития электронной коммерции в России следует законодательно закрепить возможность отказа от товара надлежащего качества, входящего в перечень не подлежащих обмену, при его получении в момент непосредственной передачи представителем продавца или компании – партнера.

Способы защиты прав участников удаленных покупок.

Прежде всего, отметим, что понимается под способами защиты нарушенных прав. Способы защиты нарушенных прав следует рассматривать как комплекс мер, разработанных и применяемых в целях обеспечения свободной реализации прав различных субъектов правоотношений, а также восстановления нарушенных прав.

В ходе реализации проекта было установлено, что защита прав покупателей при дистанционной купле-продаже, осуществляется в соответствии с положениями ГК РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей». Указанные документы в качестве способов защиты прав выделяют: самозащиту, защиту прав в суде.

Самозащита предполагает предъявление претензии продавцу или исполнителю. Отказ продавца или исполнителя принять претензию и удовлетворить требование потребителя, может быть обжалован последним в суде путем подачи искового заявления. Фактически способы защиты прав покупателя при онлайн-торговле ничем не отличаются от тех, что имеют место при обычной розничной торговле. Сложность состоит в обозначенных выше проблемах, которые могут порождать трудности при реализации прав на защиту.

4 Анализ провоприменительной практики

В рамках проектной деятельности нами была проанализирована судебная практика по вопросам дистанционной купли-продажи.

Решение № 2-3522/2020 2-3522/2020~М-3314/2020 М-3314/2020 от 24 ноября 2020 г. по делу № 2-3522/2020

1. Дело рассматривал Старооскольский городской суд Белгородской области, 24 ноября 2020 года.

2. Поводом для подачи иска послужило то, что при покупке товара дистанционным способом покупателю был доставлен товар ненадлежащего качества. Дефекты товара были выявлены лишь в процессе его примерки.

3. При вынесении решения суд руководствовался следующими нормами:

- п. 6 ст. 13, ст. 15, ст. 22, п. 1 ст. 23, ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей";

- ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ;

- ст. 100, ч. 1 ст. 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 17.02.2023);

- п. 42 Постановления Пленума Верховного Суда РФ №6, Пленума ВАС РФ №8 от 01.07.1996 года «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации».

4. Суд решил, иск о взыскании денежных средств по договору купли-продажи, неустойки, штрафа, судебных расходов и компенсации морального вреда, удовлетворить частично.

Взыскать с ответчика в пользу истца денежные средства, уплаченные за товар, неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, компенсацию морального вреда, расходы по оплате услуг представителя, штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

В удовлетворении остальной части требований истца отказать.

Решение № 2-889/2020 2-889/2020(2-9370/2019;)~М-8182/2019 2-9370/2019 М-8182/2019 от 28 июля 2020 г. по делу № 2-889/2020

1. Дело рассматривал Центральный районный суд г. Челябинска, 28 июля 2020 года.

2. Поводом для подачи иска послужило то, что истцу был продан товар ненадлежащего качества.

3. При вынесении решения суд руководствовался следующими нормами:

- п. 6 ст. 13, ст. 15, ст. 18, ст. 19, п.1 ст.23 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей";

- ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ;

- ст. 96, ст. 98, ч. 1 ст. 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 17.02.2023);

- п. 13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»:

4. Суд решил, принять отказ истца от исполнения договора розничной купли-продажи дистанционным способом товара, заключенного между ответчиком и истцом.

Взыскать с ответчика в пользу истца денежные средства уплаченные за товар, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф, почтовые расходы и расходы по оплате государственной пошлины.

Взыскивать с ответчика в пользу истца неустойку в размере 1% от суммы 999990 рублей или неуплаченной ее части, за каждый день просрочки, начиная с ДД.ММ.ГГГГ по день фактического исполнения обязательства по выплате денежных средств.

В удовлетворении остальной части иска истца к ответчику – отказать.

Решение от 17 ноября 2020 г. по делу № 2-547/2020

1. Дело рассматривал Ясногорский районный суд Тульской области, 17 ноября 2020 года.

2. Поводом для подачи иска послужило получение покупателем не соответствующего товара, приобретенного через интернет-магазин.

3. При вынесении решения суд руководствовался следующими нормами:

- п.1 ст.23 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей";

- ст.67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 17.02.2023)

- п.60, 65, 66 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24 марта 2016 года №7 (ред. от 07 февраля 2017 года) «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств»;

- п.45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»:

4. Суд решил, исковые требования истца удовлетворить частично, а также взыскать с ответчика неустойку за нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю, компенсацию морального вреда, причиненного потребителю.

Решение № 2-2925/2020 от 15 октября 2020 г. по делу № 2-2925/2020

1. Дело рассматривал Старооскольский городской суд Белгородской области, 15 октября 2020 года.

2. Поводом для подачи иска послужило получение истцом товара, приобретенного дистанционным способом, с механическими повреждениями, а также отсутствием документов – руководством по эксплуатации, гарантийным талоном, не указан срок службы, адрес, наименование изготовителя.

3. При вынесении решения суд руководствовался следующими нормами:

- ст. 15, ст. 22, п.1 ст. 23 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей";

- ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ;

- ч.1 ст.100, ч.1 ст.103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 17.02.2023);

- п. 42 Постановления Пленума Верховного Суда РФ №6, Пленума ВАС РФ №8 от 01.07.1996 года «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации».

4. Суд решил, исковые требования истца о взыскании уплаченных за товар денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа и судебных расходов, удовлетворить частично.

Взыскать с ответчика в пользу потребителя денежные средства, уплаченные за товар, неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, компенсацию морального вреда, расходы по оплате услуг представителя, штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

5 Проект решения проблемы

1. Рекомендации для участникам удаленных покупок.

1) при покупке товара следует уделить особое внимание информации о товаре (чтобы понимать состав, правила эксплуатации, срок годности и потенциальные факторы риска, связанные с потреблением товара);

2) перед покупкой внимательно изучить информацию о производителе, узнать условия обмена-возврата товара (чтобы при необходимости вернуть деньги).

3) При настройке банковского счета или любой учетной записи в интернет магазине необходимо убедиться в надежности логина/пароля личного кабинета.

4) Покупатели должны убедиться, что они находятся на «защищенном» сайте, прежде чем предоставлять информацию об имени, адресе или кредитной карте.

5) Договоры электронной коммерции и законы о защите прав потребителей варьируются от страны к стране. Покупатель должен ознакомиться с нормативно-правовой регламентацией при покупке товаров на международных сайтах.

6) Покупатель должен ознакомиться с условиями договора и послепродажным обслуживанием, доступным онлайн-покупателю.

7) Каждая транзакция, которую вы совершаете в Интернете, должна быть проверена перед обработкой.

8) Прежде чем вводить какую-либо личную информацию или информацию о кредитной карте на сайт магазина, проверьте, начинается ли веб-адрес на странице с «https:», а не с «http:».

2. В качестве рекомендаций можно предложить внедрить в практику деятельности интернет-магазинов предложенный участниками проекта образец договора купли-продажи товаров дистанционным способом. Кроме того, в целях защиты прав покупателей использовать предложенные авторами образцы искового заявления, претензии при приобретении товара ненадлежащего качества дистанционным способом (примечание: проекты документов разработаны с учетом изменений в законодательстве в сфере защиты прав потребителей). Проекты документов представлены в приложениях.

Результаты проекта прошли апробацию в рамках II Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием «СОЦИАЛЬНЫЕ И ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ В УСЛОВИЯХ ВЫЗОВОВ СОВРЕМЕННОСТИ».

По материалам проекта опубликованы статьи:

1. Проблемы правового регулирования электронных договоров купли-продажи товаров / Г. А. Гвоздева, О. Н. Елизарова, О. А. Кузьмина, Н. Э. Ракитина // Социальные и гуманитарные науки в условиях вызовов современности : Материалы II Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием. В 2-х частях, Комсомольский-на-Амуре государственный университет, 21–23 ноября 2022 года / Редколлегия: И.В. Цевелева (отв. ред.), Н.Э. Ракитина, Н.В.

Малышева. Том Часть 2 . – Комсомольск-на-Амуре: Комсомольский-на-Амуре государственный университет, 2022. – С. 227-231. – EDN ZJPECE.

2. Концептуальные проблемы защиты прав потребителей при дистанционной продаже товаров посредством сети Интернет / Г. А. Гвоздева, В. С. Ефременко, О. А. Кузьмина, Н. Э. Ракитина // Социальные и гуманитарные науки в условиях вызовов современности : Материалы II Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием. В 2-х частях, Комсомольский-на-Амуре государственный университет, 21–23 ноября 2022 года / Редколлегия: И.В. Цевелева (отв. ред.), Н.Э. Ракитина, Н.В. Малышева. Том Часть 2 . – Комсомольск-на-Амуре: Комсомольский-на-Амуре государственный университет, 2022. – С. 231-234. – EDN VANASB.

3. Правовые вопросы дистанционной продажи лекарственных средств в Российской Федерации / А. В. Митякова, Е. С. Степанова, Н. Э. Ракитина, О. А. Кузьмина // Социальные и гуманитарные науки в условиях вызовов современности : Материалы II Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием. В 2-х частях, Комсомольский-на-Амуре государственный университет, 21–23 ноября 2022 года / Редколлегия: И.В. Цевелева (отв. ред.), Н.Э. Ракитина, Н.В. Малышева. Том Часть 2 . – Комсомольск-на-Амуре: Комсомольский-на-Амуре государственный университет, 2022. – С. 279-282. – EDN DGUMWJ.

4. Особенности дистанционной продажи товаров: правовой аспект / А. В. Митякова, И. А. Гливаковская, О. А. Кузьмина, Н. Э. Ракитина // Социальные и гуманитарные науки в условиях вызовов современности : Материалы II Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием. В 2-х частях, Комсомольский-на-Амуре государственный университет, 21–23 ноября 2022 года / Редколлегия: И.В. Цевелева (отв. ред.), Н.Э. Ракитина, Н.В. Малышева. Том Часть 2 . – Комсомольск-на-Амуре: Комсомольский-на-Амуре государственный университет, 2022. – С. 282-285. – EDN ZJAVBP.

ПРОЕКТ

**Договор купли-продажи товаров
дистанционным способом**

г. _____ " ____ " _____ г.

(полное наименование организации, предприятия, индивидуального предпринимателя)

в лице _____,
(должность руководителя, Ф.И.О.)

действующего на основании _____,
(указать документ, удостоверяющий полномочия или личность,
его реквизиты)

именуемое в дальнейшем "Продавец", и _____,
(фамилия, имя, отчество)

паспорт _____
(серия, номер, кем и когда выдан)

зарегистрированный по месту жительства _____, именуемый в дальнейшем "Покупатель", а вместе именуемые "Стороны", заключили договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Настоящий договор регулирует отношения между Продавцом и Покупателем при продаже Товаров дистанционным способом и оказании в связи с этим услуг.

1.2. Продавец обязуется передать в собственность Покупателя следующие Товары: _____, предназна-

ченные для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, в количестве _____.

1.3. Покупатель обязуется принять и оплатить Товары на условиях настоящего договора.

2. Обязанности Сторон

2.1. Продавец обязан:

2.1.1. Передать Покупателю Товары надлежащего качества, в надлежащей упаковке, на условиях настоящего договора.

2.1.2. Оказать услуги по своевременной доставке Товаров Покупателю.

2.1.3. Одновременно с доставкой Товаров передать Покупателю необходимую информацию.

2.1.4. Передать Покупателю Товары свободные от прав третьих лиц.

2.2. Покупатель обязан:

2.2.1. Обеспечить своевременное получение Товаров.

2.2.2. Произвести оплату Товаров в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим договором.

3. Доставка и передача товаров Покупателю

3.1. Продавец оказывает Покупателю услуги по доставке Товаров путем их пересылки почтовым отправлением /или перевозки

_____.

(указать используемый способ доставки и вид транспорта)

3.2. Срок доставки Товаров Покупателю состоит из срока обработки заказа и срока доставки. Срок обработки заказа _____ дней. Срок доставки зависит от выбранного способа и составляет:

_____.

3.3. В случае доставки Товаров к месту жительства Покупателя возможен осмотр Товаров на дому у Покупателя: его демонстрация, проверка, примерка и т.п.

3.4. В момент передачи Товаров Покупателю ему в обязательном порядке в письменной форме сообщаются сведения (прим. сведения могут варьироваться в зависимости от специфики приобретаемого товара):

- об основных потребительских свойствах товара, а в отношении пищевых изделий - сведения об их составе (включая пищевые и биологически активные добавки);

- о наличии генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет 0,9% пищевой ценности;

- об условиях изменения и хранения продуктов, дате и места их изготовления и упаковки (расфасовки);

- о противопоказаниях при отдельных заболеваниях.

Также в момент передачи Товаров Покупатель письменно информируется: об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) Продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) Продавца, о цене, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также с информацией о порядке и сроках возврата товара.

3.5. Указанная информация о Товарах доводится до сведения Покупателя в технической документации, прилагаемой к Товарам, на этикетках, путем нанесения маркировки и иным способом.

3.6. В случае непредоставления информации в письменной форме о порядке и сроках возврата Товаров надлежащего качества в момент доставки Товаров Покупатель может отказаться от них в течение трех месяцев с момента передачи Товаров.

4. Порядок возврата Товаров

4.1. Покупатель имеет право отказаться от заказанных Товаров:

- в любое время до его передачи Покупателю;

- в течение 7 дней после его получения;

- в течение 3-х месяцев с момента передачи Товаров, если ему не была предоставлена в письменной форме информация о порядке и сроках возврата в момент доставки Товаров.

4.2. Возврат Товаров надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки Товаров.

4.3. Отсутствие у Покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки Товаров, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения Товаров у Продавца.

4.4. Покупатель не вправе отказаться от Товаров надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанные Товары могут быть использованы исключительно приобретающим их Покупателем.

4.5. Если Покупателю переданы Товары с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, упаковки, он может не позднее 20 дней после получения Товаров известить Продавца об этих нарушениях.

4.6. При обнаружении недостатков Товаров, в отношении которых сроки годности или гарантийные сроки не установлены, Покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков в пределах 2-х лет со дня получения их от Продавца.

4.7. При установлении факта ненадлежащего качества Товаров Покупатель по своему выбору вправе потребовать от Продавца:

- безвозмездного устранения недостатка или возмещения расходов на их исправление;
- соразмерного уменьшения полученной цены;
- замены на аналогичные Товары (этой же марки, модели, артикула).

При замене на такие же Товары другой марки (модели, артикула) производится соответствующий перерасчет покупной цены.

4.8. В отношении технически сложных Товаров при обнаружении в них любых недостатков Покупатель может потребовать замены в течение 15 дней со дня передачи ему Товаров. В этот же срок он вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за Товары суммы.

4.9. При отказе Покупателя от Товаров Продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную Покупателем по договору, за исключением расходов Продавца на доставку от Покупателя возвращенных Товаров, не позднее чем через десять дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования.

5. Стоимость и порядок расчетов

5.1. Стоимость Товаров, определенных настоящим договором, состоит из стоимости Товаров, стоимости упаковки и стоимости услуг по их доставке и составляет: _____.

5.2. Оплата Товаров производится Покупателем в течение _____ со дня доставки Товара Покупателю.

(указать период)

6. Ответственность Сторон

6.1. В случае просрочки доставки Товаров по своей вине Продавец обязан уплатить Покупателю штраф в размере ___% (_____) от стоимости Товаров.

6.2. При просрочке оплаты Покупатель обязан уплатить Продавцу пени в размере ___% (_____) от стоимости Товаров за каждый день просрочки платежа.

6.3. Стороны не несут ответственности по настоящему договору, если нарушение условий связано с обстоятельствами непреодолимой силы (со стихийными бедствиями, военными действиями правительственных органов и т.п.), наличие которых должно быть подтверждено _____.

7. Прочие условия

7.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного его исполнения.

7.2. Изменения и дополнения к договору совершаются в письменной форме и подписываются Сторонами.

7.3. Споры и разногласия, возникающие из настоящего договора или в связи с ним, Стороны будут стремиться решать путем переговоров.

7.4. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

7.5. По вопросам, не нашедшим отражения в договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством.

8. Реквизиты и подписи Сторон

Продавец

-

Покупатель

-

ПРОЕКТ

Исковое заявления для защиты нарушенных прав

В _____ районный суд/
Мировому судье судебного участка N _____

Истец: _____ (Ф.И.О.)
адрес: _____,
телефон: _____,
эл. почта: _____

Представитель Истца: _____ (Ф.И.О.)
адрес: _____,
телефон: _____,
эл. почта: _____

Ответчик: _____ (наименование)
адрес: _____,
телефон: _____,
эл. почта: _____

Цена иска: _____ (п. 1 ч. 1 ст. 91 ГПК РФ)
Госпошлина: _____ (пп. 4 п. 2,
п. 3 ст. 333.36 НК РФ)

Исковое заявление
о защите прав потребителя
при приобретении товара дистанционным способом

"__" _____ г. между Истцом и Ответчиком был заключен Договор
_____ купли-продажи дистанционным способом путем оформ-
ления Истцом заказа на сайте Ответчика по адресу <http://www...>, в соответствии с
которым Ответчик обязался в срок до "__" _____ г. предоставить Истцу
_____, а Истец - оплатить за товар денежную сумму в размере
_____ (_____) руб.

"__" _____ г. Истец оплатил товар, перечислив Ответчику денежные
средства в размере _____ (_____) руб., что подтверждается выпиской с бан-
ковского счета об авторизации и совершении транзакции/другими документами,
подтверждающими перевод денежных средств Ответчику.

В соответствии с п. ____ Договора от "__" _____ г. N ____ качество то-
вара должно соответствовать _____.

" ___ " _____ г. Истец направил в адрес Ответчика претензию, содержащую требования, аналогичные указанным в настоящем исковом заявлении, что подтверждается почтовой квитанцией об отправлении заказного письма, однако Ответчик проигнорировал/отказался выполнять требования Истца, указанные в претензии. По мнению Истца, следующими действиями (бездействием) Ответчик нарушил права Истца, а также положения законодательства о защите прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом, а именно:

- Ответчик не передал товар Истцу. Накладная/акт сдачи-приема товара/другие документы и доказательства, подтверждающие факт передачи товара Истцу, отсутствуют.

Согласно п. 1 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В соответствии с п. 13 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи (до 01.01.2021 - п. 18 Правил продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612). Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи (до 01.01.2021 - п. 20 Правил продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612).

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок. Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

В соответствии с п. 14 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 (далее - Правила продажи товаров N 2463), при дистанционном способе продажи товара с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и (или) программы для электронных вычислительных машин продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая содержит существенные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи. Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

В силу п. 20 Правил продажи товаров N 2463 доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу,

предъявившему информацию о номере заказа либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством РФ или договором розничной купли-продажи.

Пунктом 22 Правил продажи товаров N 2463 предусмотрено, что при дистанционном способе продажи товара обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

В силу п. 2 ст. 499 ГК РФ договор розничной купли-продажи считается исполненным с момента вручения товара покупателю, а при его отсутствии любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, свидетельствующий о заключении договора или об оформлении доставки товара, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором либо не вытекает из существа обязательства.

ИЛИ

- Ответчик не предоставил Истцу необходимую информацию о товаре, а также о порядке и сроках его возврата.

Согласно п. 1 ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную п. п. 1 - 4 ст. 18 или п. 1 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации (п. 2 ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст. 14 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя (п. 3 ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

Согласно п. 2 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о поряд-

ке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. Аналогичное требование закреплено в п. 18 Правил продажи товаров N 2463 (до 01.01.2021 - в п. 8 Правил продажи товаров N 612).

В соответствии с п. 3 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", а также предусмотренная п. 4 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" информация о порядке и сроках возврата товара.

Как предусмотрено п. 18 Правил продажи товаров N 2463, при дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет, и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах. Обязанность продавца, предусмотренная п. 3 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", признается исполненной также в случае предоставления потребителю информации с помощью электронных и иных технических средств.

И (ИЛИ)

- Ответчик не передал Истцу одновременно с передачей товара соответствующие принадлежности и документы.

В силу п. 2 ст. 456 ГК РФ, если иное не предусмотрено договором купли-продажи, продавец обязан одновременно с передачей вещи передать покупателю ее принадлежности, а также относящиеся к ней документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законом, иными правовыми актами или договором.

При возврате товара надлежащего качества:

- Ответчик нарушил право Истца на отказ от приобретенного им товара надлежащего качества, о чем свидетельствует акт отказа в возврате денежных средств/другие документы. Доказательства возврата Истцу денежных средств за товар отсутствуют. Согласно п. 4 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

При возврате товара ненадлежащего качества:

- Ответчик передал Истцу товар ненадлежащего качества и нарушил право Истца на возврат товара ненадлежащего качества. Об этом свидетельствуют фотографии/заключения независимых экспертиз/другие доказательства ненадлежащего качества товара. Доказательства принятия Ответчиком некачественного товара и возврата денежных средств Истцу отсутствуют.

Согласно п. 1 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В силу п. п. 1, 2, 3 ст. 503 ГК РФ покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе потребовать: замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара; возмещения расходов на устранение недостатков товара. В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их (продовольственные товары, товары бытовой химии и тому подобное), покупатель по своему выбору вправе потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества или соразмерного уменьшения покупной цены. В отношении технически сложного товара покупатель вправе потребовать его замены или отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы в случае существенного нарушения требований к его качеству (п. 2 ст. 475 ГК РФ).

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В силу п. 23 Правил продажи товаров N 2463 расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

В результате нарушения ответчиком условий Договора от "___" _____ г. N ___/других прав потребителя Истцу причинены убытки/вред/_____ в виде _____ в размере _____ (_____) руб., что подтверждается _____.

Кроме того, по вине Ответчика Истец испытал физические и нравственные страдания, чем ему был причинен моральный вред, который Истец оценивает в сумму _____ (_____) руб.

В соответствии с п. п. 1, 2 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

В силу п. 1 ст. 14 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Из п. 1 ст. 1064 ГК РФ следует, что вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Согласно ст. 15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Как предусмотрено ч. 1 ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирую-

ющими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 15, ч. 1 ст. 151, ст. ст. 456, 499, 503, 1064 ГК РФ, ст. ст. 4, 12 - 15, 18, 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 (до 01.01.2021 - Правилами продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612), ст. ст. 131, 132 ГПК РФ,

ПРОШУ:

1. Обязать Ответчика устранить нарушение прав Истца как потребителя путем _____.
2. Взыскать с Ответчика в пользу Истца понесенные им убытки в размере _____ (_____) руб.
3. Взыскать с Ответчика в пользу Истца компенсацию морального вреда в размере _____ (_____) руб.
4. Взыскать с Ответчика в пользу Истца штраф за неисполнение требования потребителя в добровольном порядке.

Приложение:

1. Копия Договора от "___" _____ г. N _____ (при наличии).
2. Документы, подтверждающие оплату по Договору от "___" _____ г. N _____ Истцом (при наличии): выписка с банковского счета об авторизации и совершении транзакции/другие документы, подтверждающие перевод денежных средств Ответчику.
3. Документы, подтверждающие нарушение прав Истца как потребителя: акт отказа в возврате денежных средств/фотографии/заключения независимых экспертиз/другие документы.
4. Документы, подтверждающие причинение убытков (вреда) Истцу.
5. Расчет суммы исковых требований.
6. Копия требования (претензии) Истца от "___" _____ г. N _____.
7. Доказательства отказа Ответчика от удовлетворения требования (претензии) Истца.

8. Другие документы, подтверждающие обстоятельства, на которых Истец основывает свои требования.

9. Уведомление о вручении или другие документы, подтверждающие направление Ответчику копий искового заявления и приложенных к нему документов, которые у него отсутствуют.

10. Доверенность представителя от "___" _____ г. N ____ (если исковое заявление подписывается представителем Истца).

11. Квитанция об уплате государственной пошлины (в случае, предусмотренном п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

"___" _____ г.

Истец (представитель): _____ (подпись) _____
(Ф.И.О.)

ПРОЕКТ

ПРЕТЕНЗИЯ

**При приобретении товара
ненадлежащего качества дистанционным способом**

«__» _____ 20__ года в Вашей организации дистанционным способом _____ (посредством

_____ (посредством ознакомления с предложенным описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фото-снимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора – указать нужное)

мной был(а) заказан(а) _____ стоимостью _____ рублей __ копеек.
(указать товар)

Оплатив _____, я свои обязанности по договору выполнил(а).

Однако Вашей организацией был передан товар с нарушениями условий договора о качестве (количестве, таре и др.), а именно (указать недостаток): _____

В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ) и п. 25 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 (далее Правил), продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

На основании изложенного, вследствие обнаружения в товаре недостатка в соответствии с п.п. 22, 23, Правил и ст. 18 Закона РФ требую:

(указать одно своих требований).

В случае необходимости проведения проверки качества (экспертизы) товара, моей собственности прошу уведомить меня о месте и времени её проведения, поскольку как потребитель и собственник товара имею право участвовать в проверке качества товара (присутствовать при проведении экспертизы).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда, а также возмещения неустойки (основание: ст. ст. 15, 23 Закона РФ).

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Претензию прошу рассмотреть в течение 10 дней с момента получения и сообщить о результатах в письменной форме.

Дата _____

Подпись _____

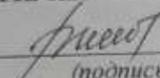
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

СОГЛАСОВАНО

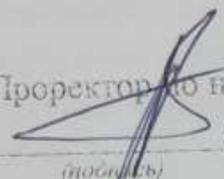
УТВЕРЖДАЮ

Начальник отдела ОНиПКРС


(подпись) Е.М. Дмитриади

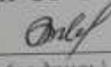
« 05 » июня 2023 г.

Проректор по научной работе


(подпись) А.В. Космынин

« 05 » июня 2023 г.

Декан СГФ


(подпись) И.В. Цезелева

ПРОТОКОЛ

заседания комиссии по приемке и рассмотрению проектов
«Защита прав участников удаленных покупок»

г. Комсомольск-на-Амуре

« 05 » июня 2023 г.

Комиссия в составе:

представители заказчика

- Старинов Г.П. – руководитель СНО,
- Цезелева И.В. – декан СГФ

представители исполнителя

- Кузьмина О.А. – руководитель проекта,
- Ракитина Н.Э. – руководитель проекта,
- Митякова А.В. – 9ЮРБ-1,
- Гвоздева Г.А. – 9ЮРБ-1.

внешние эксперты:

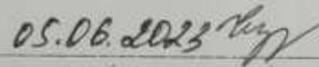
- Бурдакова О.И. – председатель Амурского городского суда Хабаровского края, г. Амурск,
- Гальперина О.М. – Заместитель начальника отдела кадровой и муниципальной службы Администрации г. Комсомольска-на-Амуре,

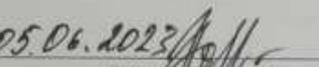
- Самохина И.С. – Начальник отдела государственной службы, кадров и материально-технического обеспечения Центрального районного суда г. Комсомольска-на-Амуре.

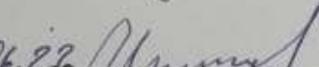
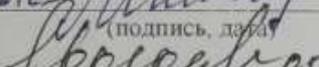
Заслушан проект «Защита прав участников удаленных покупок».

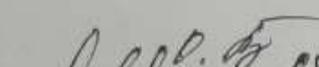
Решение:

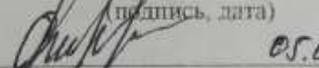
Признать проект «Защита прав участников удаленных покупок» завершённым научно-практическим исследованием. Утвердить практические результаты проекта как применимые к реализации в сфере общественных отношений, которые возникают между сторонами договора розничной купли-продажи товаров дистанционным. Разработанные рекомендации могут быть внедрены в деятельность организаций, осуществляющих деятельность купли-продажи товаров дистанционным способом.

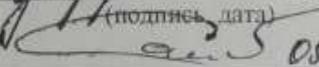
Руководитель проекта 05.06.2023  О.А. Кузьмина
(подпись, дата)

Руководитель проекта 05.06.2023  Н.Э. Ракитина
(подпись, дата)

Исполнители проекта 05.06.23  А.В. Митякова
(подпись, дата)
05.06.2023  Г.А. Гвоздева
(подпись, дата)

Внешние эксперты: 05.06.2022  О.И. Бурдакова
(подпись, дата)

05.06.2022  О.М. Гальперина
(подпись, дата)

05.06.2023  И.С. Самохина
(подпись, дата)