

УДК 347

<https://doi.org/10.33619/2414-2948/102/68>

**АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА  
РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ  
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ И МАРКЕТПЛЕЙСОВ**

©*Бандурина Я. А., ORCID: 0009-0008-8867-8698, Российский государственный университет правосудия, г. Симферополь, Россия, 190tut.yan@gmail.com*

**CURRENT PROBLEMS WHEN CONCLUDING A RETAIL PURCHASE  
AND SALE AGREEMENT USING ONLINE STORES AND MARKETPLACES**

©*Bandurina Ya., ORCID: 0009-0008-8867-8698, Russian State University of Justice, Simferopol, Russia, 190tut.yan@gmail.com*

*Аннотация.* Рассматривается договор дистанционной розничной купли-продажи, как современный и развивающийся метод заключения сделок между продавцом и конечным потребителем. Раскрывается ряд причин, позволяющих договору купли-продажи «приспособиться» к новым условиям рынка и обеспечить возможность защиты прав всех его участников. Обращено внимание на проблемные вопросы, возникающие при заключении такого договора. Кроме того, проанализированы положения действующего законодательства в сфере дистанционной торговли, актуальные на момент проведения исследования. В результате анализа материалов судебной практики, а также норм действующего законодательства предложены возможные методы решения актуальных проблем.

*Abstract.* This article examines the remote retail purchase and sale agreement as a modern and developing method of concluding transactions between the seller and the end consumer. A number of reasons are revealed that allow the purchase and sale agreement to "adapt" to new market conditions and ensure the possibility of protecting the rights of all its participants. Attention is drawn to the problematic issues that arise when concluding such an agreement. In addition, the provisions of the current legislation in the field of distance trading, relevant at the time of the study, are analyzed. As a result of the analysis of the materials of judicial practice, as well as the norms of current legislation, possible methods for solving urgent problems are proposed.

*Ключевые слова:* купля-продажа, дистанционная торговля, проблемы правового регулирования.

*Keywords:* purchase and sale, distance trading, problems of legal regulation.

На современном этапе развития происходит изменение структуры рынка товаров народного потребления. Стремительное развитие Интернета привело к созданию возможности осуществлять торговлю с использованием интернет-сайтов, без непосредственного контакта продавца и покупателя. Статистические данные говорят о бурном росте доли интернет-торговли, в частности, по данным Ассоциации компаний интернет-торговли в 2022 году составил 4,98 триллиона рублей, что примерно на 30 % превышает показатели 2021 года. Исследователи также отмечают, что доля дистанционной торговли в структуре рынка будет активно увеличиваться на протяжении еще нескольких лет. Также экономисты отмечают, что на сегодняшний день с использованием дистанционных методов торговли реализуются не

только товары народного потребления, но и более сложные и дорогостоящие товары (автомобили, земельные участки, объекты недвижимости и так далее) (<https://tass.ru/ekonomika/17051499>).

Такая ситуация не случайна, очевидные преимущества дистанционного совершения сделок по приобретению товаров (такие как быстрота поиска, разнообразие товаров, выгодные цены) заставляют потребителей чаще прибегать к данной форме покупок, учитывая современный образ городской жизни. Продажи через интернет также выгодны и продавцам, поскольку не требует содержать «торговые точки», уплачивать аренду, увеличивать штат сотрудников, сокращает постоянные расходы. При этом, наиболее часто встречающейся категорией споров, связанных с защитой прав потребителей, являются именно споры, вытекающие из интернет-торговли. Положения о дистанционном способе продажи товаров закреплены в ст. 497 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ). Дистанционным способом совершения розничной купли-продажи считается такой способ, при котором покупатель ознакомливается с товаром, его характеристиками не непосредственно, а посредством предоставления информации о нем (например, в буклетах, каталогах, с использованием телевидения или радио, почты и так далее). Таким образом, покупатель лишен возможности лично проверить качество товара и его соответствие заявленным характеристикам до приобретения [1].

При изучении вопросов дистанционной торговли следует руководствоваться соответствующей правовой основой: ГК РФ, Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), «Правила продажи товаров дистанционным способом», утвержденные постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 №2463. Следует сказать, что далеко не все потребители понимают, что при совершении онлайн-покупок, они заключают договор розничной купли-продажи. Необходимо учитывать, что обязательным условием совершения такой сделки является достижения согласи по предмету договора, цене товара и его доставке. Исходя из этого, договор следует считать заключенным с момента получения продавцом сообщения от покупателя о согласии с условиями, указанными в размещенной на сайте оферте, либо с момента последующего подтверждения продавцом (если такое условие непосредственно предусмотрено). Доставка товара может быть предусмотрена если покупатель не может самостоятельно забрать приобретенный товар и может осуществляться как самим продавцом либо транспортными компаниями (иными перевозчиками). Также, обращать внимание надо на момент возникновения права собственности на товар у приобретателя, которое переходит к после передачи товара (при предварительной оплате) или в момент оплаты товара при его передаче. Относительно часто потребителя сталкиваются с недобросовестным поведением продавцов, злоупотреблением правами со их стороны. К типичным нарушениям интернет-продавцов можно отнести следующие: односторонний отказ от исполнения обязанностей по доставке товара при его фактической оплате, пропуск срока возврата уплаченной суммы, пропуск срока доставки товара, игнорирование обращений и жалоб со стороны потребителей, указание ложных данных о продавце на сайте и так далее. В этой связи потребители вынуждены прибегать к судебной защите своих прав, что требует дополнительных временных и материальных затрат [2].

Распространено и следующее нарушение. Так, нередко продавцы просят перевести оплату на банковскую карту физического лица. Важно помнить, что при таком способе оплаты потребитель лишается возможности использовать способы защиты и ссылаться на положения Закона о защите прав потребителей. Такая операция рассматривается сугубо как денежный перевод с одного банковского счета на другой, по общему правилу считается, что

при такой трансакция отвечает интересам сторон, поскольку подтверждается держателями банковских карт [2]. Таким образом, продавцы нередко отказываются от обязанности по передаче товара покупателю. Фактически, такие действия подпадают под признаки мошенничества. В таких случаях, потребителям следует «обратиться в органы правопорядка для поиска нарушителя закона и, затем, подать иск в суд с требованием о расторжении договора купли-продажи, компенсации морального вреда, взыскания неустойки за неисполнение обязательств в оговоренный срок и штрафа за невыполнение законных требований покупателя до судебного разбирательства» [2].

В этой связи, следует обращать внимание на разъяснения Пленума Верховного Суда РФ, данные постановлении от 28.06.2012 г. № 17, о том, на что ссылаться при доказывании факта покупки товара дистанционно. Так, основу доказывания должен составлять документ, позволяющий определить факт трансакции по переводу стоимости товара (например, выписка с банковского счета с указанием получателя платежа) [3].

На наш взгляд, действенной мерой станет разработка новых методических указаний для контролирующих и правоохранительных органов, а также принятие соответствующие ведомственных актов с указанием на приоритет применения запросов и проверок учредительных документов интернет-продавцов, а также соответствующие регистрационные аккаунты, закрепленные за соответствующей интернет-площадкой, организацией, гражданином, созданные с целью осуществления предпринимательской деятельности. Нарушения со стороны продавцов имеют место на практике, несмотря на установленные в законе требования к ним. Так, Правила торговли товарами дистанционно, предписывают, что при осуществлении онлайн-торговли продавец обязан предоставить возможность доставки товара покупателю, уведомил покупателя о порядке и сроке возврата товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества, а также информировать об особенностях приобретаемых товаров и порядке их использования, указать достоверные данные о продавце [4].

Так, например, в соответствии с положениями Закона о защите прав потребителей, продавец должен сообщить покупателю достоверную информацию о характеристиках товара и о порядке его возврата и подаче претензии, при этом данные порядок не должен противоречит закону о защите прав потребителей либо ограничивать потребителя в сравнении с законом. В случае нарушения продавцом данных обязанностей, потребитель имеет возможность отказаться от приобретения товара и исполнения договора в одностороннем порядке в 3-месячный срок. Встречаются также случаи злоупотребления и со стороны покупателя. В частности, как правило оплата покупки производится в момент её получения покупателем. При этом, весьма часто заказ осуществляется на несколько вещей одной категории с целью непосредственного ознакомления с ними. Как гласит п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей, в случае отказа покупателя от товара продавец имеет право требовать возврата лишь стоимости доставки. Приобретатели часто игнорируют данное требование и не компенсируют затраты на доставку. В этой ситуации, многие торговые интернет-площадки установили обязательную сумму для возврата товара, полученного с доставкой, поскольку затраты на понуждение потребителя к уплате компенсации, как правило, превышает сумму расходов на доставку.

Подводя итог, можно сказать, что законодательное регулирование и правоприменительная практика по регулированию отношений, связанных с совершением торговых сделок дистанционно, продолжает развиваться. Во многом, причиной рассмотренных нарушений является неграмотность сотрудников интернет-магазинов, а также нежелание возвращать стоимость товара при его фактической доставке потребителю.

На сегодняшний день, распространены случаи игнорирования жалоб граждан со стороны интернет-магазинов, особенно крупных. При этом, сами граждане не всегда готовы идти в суд для защиты своих прав. Вместе с тем, отказ продавца от рассмотрения и разрешения претензии потребителя может оказать отрицательное воздействие на самого продавца. В первую очередь, рост жалоб потребителей подрывает репутацию продавца со всеми вытекающими последствиями. Во-вторых, в случае обращения граждан в суд, это может привести к дополнительным материальным затратам и наложениям санкций в виде штрафов, неустойки (пени) или начисления процентов за пользование чужими денежными средствами. В связи с чем, все-таки в большинстве случаев подобные споры не доходят до судебного рассмотрения, поскольку законодательство весьма эффективно защищает интересы потребителя. Потребитель вправе оформить возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества, обменять на другой товар, потребовать выплаты полной либо частичной стоимости товара или соразмерного уменьшения покупной цены товара. Несмотря на это, на наш взгляд, законодательство о защите прав потребителей не является безупречным и в него ещё предстоит внести множество изменений, связанных с развитием дистанционной торговли. Так, в целях обеспечения прав потребителя в рамках интернет-торговли предлагается обязать онлайн-площадки розничной торговли размещать на своих сайтах информацию и ссылку на Реестр доверенных онлайн-площадок, а также предусмотреть данное требование в качестве одного из условий размещения маркетплейса в списке доверенных онлайн-продавцов (<https://kurl.ru/XgIIIF>).

Также, эффективной мерой представляется формирование в рамках Реестра рейтинга онлайн-продавцов (как доверенных и кандидатов, так и иных наиболее крупных онлайн-продавцов) на основе анализа судебной практики и удовлетворенных не в пользу интернет-магазина решений, при этом не следует осуществлять такой анализ на основе отзывов и жалоб потребителей, поскольку данный критерий составления рейтинга создаёт возможность для недобросовестной конкуренции между продавцами [5].

В ряде интернет-магазинов (например, Wildberries, Ozon) предусмотрен способ оплаты товара путем автоматического списания средств с указанного банковского счета без получения подтверждения со стороны покупателя. В связи с чем, у покупателя отсутствует возможность контролировать размер списываемой суммы после выдачи товара, не говоря уже о том, что по некоторым категориям товаров списание стоимости осуществляется до его получения покупателем. Так, встречаются случаи списания суммы большей стоимости заказа, списание суммы за другой заказ и так далее, при этом обратная связь с интернет-магазином зачастую затруднена, реагирование на жалобы не отличается оперативностью. Также, встречаются случаи мошенничества, когда лица получают данные о банковской карте и неконтролируемо приобретают товары, либо создания сайтов-ловушек, копирующих популярные интернет-магазины. Исходя из чего, предлагается дополнить п. 3 ст. 16.1 Закона о защите прав потребителей аб. 4 следующего содержания: «При оплате товара способом, предусматривающим автоматическое списание средств с банковского счёта, продавец обязан получить от покупателя подтверждение на списание суммы заказа посредством направления покупателю уведомления с индивидуальным кодом». А также обязать интернет-магазины размещать на своих сайтах указание на необходимость такого подтверждения, возможность мошеннических действий с использованием вышеуказанного способа.

#### *Список литературы:*

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ // СЗ РФ. 1996. №5. Ст. 410.

2. Барабачкова М. Н., Конилова Н. В. Дистанционная купля - продажа товаров: актуальные проблемы практики // *E-SCIO*. 2019. №10 (37). С. 370.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // *Бюллетень ВС РФ*. 2012. №9.
4. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 №2463 «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» // *СЗ РФ*. 2021. №3. Ст. 593.
5. Корнилова Н. В. О производных способах приобретения права собственности // *Право и государство: теория и практика*. 2018. №3 (159). С. 26-30.

*References:*

1. Grazhdanskii kodeks Rossiiskoi Federatsii (chast' vtoraya) ot 26.01.1996 № 14-FZ. (1996). *SZ RF*, (5), St. 410. (in Russian).
2. Barabachkova, M. N., & Konilova, N. V. (2019). Dstantsionnaya kuplya - prodazha tovarov: aktual'nye problemy praktiki. *E-SCIO*, (10 (37)), 370. (in Russian).
3. Postanovlenie Plenuma Verkhovnogo Suda RF ot 28.06.2012 № 17 “O rassmotrenii sudami grazhdanskikh del po sporam o zashchite prav potrebitelei” (2012). *Byulleten' VS RF*, (9).
4. Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 31.12.2020 № 2463 “Ob utverzhdanii Pravil prodazhi tovarov po dogovoru roznichnoi kupli-prodazhi, perechnya tovarov dlitel'nogo pol'zovaniya, na kotorye ne rasprostranyaetsya trebovanie potrebitelya o bezvozmezdnom predostavlenii emu tovara, obladayushchego etimi zhe osnovnymi potrebitel'skimi svoistvami, na period remonta ili zameny takogo tovara, i perechnya neprodovol'stvennykh tovarov nadlezhashchego kachestva, ne podlezhashchikh obmenu, a takzhe o vnesenii izmenenii v nekotorye akty Pravitel'stva Rossiiskoi Federatsii” (2021). *SZ RF*, (3), St. 593. (in Russian).
5. Kornilova, N. V. (2018). O proizvodnykh sposobakh priobreteniya prava sobstvennosti // *Pravo i gosudarstvo: teoriya i praktika*, (3 (159)), 26-30. (in Russian).

*Работа поступила  
в редакцию 19.04.2024 г.*

*Принята к публикации  
26.04.2024 г.*

*Ссылка для цитирования:*

Бандурина Я. А. Актуальные проблемы при заключении договора розничной купли-продажи с использованием интернет-магазинов и маркетплейсов // *Бюллетень науки и практики*. 2024. Т. 10. №5. С. 526-530. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/102/68>

*Cite as (APA):*

Bandurina, Ya. (2024). Current Problems When Concluding a Retail Purchase and Sale Agreement Using Online Stores and Marketplaces. *Bulletin of Science and Practice*, 10(5), 526-530. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/102/68>

