Министерство науки И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

|  |
| --- |
| СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ  Кафедра ГРАЖДАНСКОГО И ФИНАНСОВОГО ПРАВА  курсовая работа  ПРАВОВЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН ПО ДОГОВОРАМ КУПЛИ-ПРОДАЖИ |

|  |
| --- |
| Выполнила студентка:  Васильева Анастасия Анатольевна,  3 курс, направление подготовки 40.03.01. Юриспруденция, направленность (профиль) гражданско-правовой, очная форма обучения |
| (ФИО, специальность/направление, форма обучения) |
| Научный руководитель: |
| Панкратова Майя Евгеньевна,  кандидат юридических наук, доцент кафедры гражданского и финансового права |
| (ФИО, звание, должность) |

Мурманск

2020

СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc39784133)

[1. Общие положения о договоре купли-продажи 6](#_Toc39784134)

[1.1. Понятие и характеристика договора купли-продажи. Договор розничной купли-продажи 6](#_Toc39784135)

[1.2. Содержание договора купли-продажи 8](#_Toc39784136)

[1.3. Основные характеристики товара и решение споров, связанных с ними 10](#_Toc39784137)

[2. Защита прав граждан по договору купли-продажи 18](#_Toc39784138)

[2.1. Законодательная база 18](#_Toc39784139)

[2.2. Продавец и покупатель по Закону о защите прав потребителей. Права потребителя 20](#_Toc39784140)

[2.3. Механизм защиты прав потребителей по договорам купли-продажи 25](#_Toc39784141)

[3. Актуальные проблемы защиты прав граждан при продаже товаров 29](#_Toc39784142)

[3.1. Проблемы защиты прав граждан по договору купли-продажи дистанционным способом 29](#_Toc39784143)

[3.2. Проблема реализации права потребителя на обмен товара надлежащего качества 31](#_Toc39784144)

[Заключение 34](#_Toc39784145)

[Библиографический список 36](#_Toc39784147)

[Приложение 38](#_Toc39784148)

# ВВЕДЕНИЕ

Договор купли-продажи – один из наиболее распространенных по всему миру институтов гражданского права, имеющий тысячелетнюю историю. Зародившись в древние времена, он представлял собой консенсуальный договор, по которому одна сторона – продавец обязуется предоставить другой стороне – покупателю в собственность вещь, а другая сторона – покупатель обязуется уплатить ему за нее определенную денежную сумму – цену. Обе стороны имеют взаимные права и обязанности, несут ответственность за определенные законом действия.

Актуальными во все времена были проблемы защиты прав граждан по договору купли-продажи. Под гражданами в настоящей курсовой работе, прежде всего, имеются в виду потребители, которые при возникновении, изменении и прекращении правоотношений по договорам купли-продажи, рискуют быть обманутыми. Трудно представить себе человека, который никогда бы не сталкивался с проблемами при покупке товара. Договоры купли-продажи заключаются ежедневно, поэтому периодически возникают определенные проблемы правового характера, выявляются пробелы в законодательстве. Этим и обусловлена актуальность выбранной для курсовой работы темы.

Объектом исследования курсовой работы является российское договорное право, а именно положения, касающиеся договоров купли-продажи и правоотношения, складывающиеся в результате их заключения, изменения, исполнения и расторжения.

Основная нормативно-правовая база представлена Гражданским Кодексом Российской Федерации [[1]](#footnote-1) (далее также – ГК РФ), а также Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» [[2]](#footnote-2) (далее также – Закон о защите прав потребителей).

Предмет исследования курсовой работы – это правовые проблемы, связанные с защитой прав потребителей по договорам купли-продажи.

Целью настоящей курсовой работы является изучение правового аспекта договора купли - продажи, выявление проблем защиты прав граждан, связанных с возникновением, изменением и прекращением правоотношений в рассматриваемой сфере и рассмотрение основных путей их решения.

Для достижения поставленной цели работы требуется выполнение следующих задач, выделенных автором:

1. рассмотрение общих положений о договоре купли-продажи, а именно его понятие, характеристика, классификация, правовое регулирование; прав и обязанностей сторон;
2. рассмотрение гражданина как потребителя, изучение прав последнего и механизма их защиты;
3. выявление и анализ правовых проблем защиты прав граждан по договорам купли-продажи, предложение путей их решения.

Теоретическую основу исследования составили труды таких теоретиков права как: В.А. Белов[[3]](#footnote-3), В.Н. Ивакин[[4]](#footnote-4), И.А. Зенин[[5]](#footnote-5), С.Ю. Чашкова[[6]](#footnote-6), В.В. Груздев[[7]](#footnote-7), О.В. Исаенкова[[8]](#footnote-8), Е.В. Иванова[[9]](#footnote-9), А.П. Анисимов[[10]](#footnote-10), Г.Ф. Шершеневич[[11]](#footnote-11), М.Ф. Казанцев[[12]](#footnote-12).

Методологическую основу исследования составили: формально-юридический метод, с помощью которого вычленялись  
понятия, определялись их признаки и сущность, общелогические методы – анализ и синтез, метод сравнения, обобщения, структурно-функциональный метод, с помощью которого определялась сама структура работы, а также излагались результаты исследования.

Курсовая работа состоит из введения, трех глав, разделенных на параграфы, заключения и библиографического списка.

# ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ДОГОВОРЕ КУПЛИ-ПРОДАЖИ

## 1.1. Понятие и характеристика договора купли-продажи. Договор розничной купли-продажи

ГК РФ в ст. 454 трактует договор купли-продажи как договор, по которому одна сторона обязуется передать вещь в собственность другой стороне, а последняя обязуется уплатить за него определенную денежную сумму.

В теории гражданского права договор купли-продажи рассматривается в трех значениях: как юридический факт, как договорное обязательство и как юридический документ. Как и любой договор, договор купли-продажи, представляет собой сделку, а любая сделка, как известно – юридический факт. Договор купли-продажи является юридическим фактом в той части, в которой он порождает возникновение правоотношений между покупателем и продавцом, а также изменяет или прекращает такие правоотношения. Договор купли-продажи также представляет собой само правоотношение, вступая в которое, обе стороны приобретают взаимные обязательства. В случае если такой договор заключен письменно, он помимо прочего является юридическим документом.

Договор представляет собой двустороннюю сделку, причем, как и указано выше, обе стороны имеют определенные обязательства, тем самым договор признается двусторонне обязывающим. Двусторонняя цель договора купли-продажи состоит в том, что покупатель желает и готов приобрести товар в собственность, а продавец стремится извлечь из этого выгоду в виде соразмерной платы за этот товар. Сторонами по договору купли-продажи являются любые участники гражданского оборота. Как уже следует из вышесказанного, именуются стороны договора купли-продажи продавцом и покупателем.

Договор купли-продажи предполагает возмездность, так как покупатель обязуется уплатить за приобретенный товар установленную цену. Необходимо уточнить, что товар – объект гражданский прав, предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот. В случае если вещь в собственность передается безвозмездно, сделка представляет собой договор дарения, а если одна вещь обменивается на другую – договор мены.

Договор купли-продажи характеризуется консенсуальностью по той причине, что заключается с момента согласования существенных условий сторонами.

Существенным условием договора купли-продажи является его предмет. Предметом договора может выступать любой товар, если они не изъят из оборота, что закреплено в п.1 ст. 455 ГК РФ. Договор купли-продажи может быть заключен как в отношении товара, уже имеющегося у продавца, так и в отношении товара, который будет создан или приобретен последним в будущем. Кроме того, в п.3 ст. 455 ГК РФ указано, что условие договора купли-продажи о товаре считается согласованным, если договор позволяет определить наименование и количество товара.

Для отдельных видов договора купли-продажи законом установлены иные существенные условия. Так, например, по договору купли-продажи недвижимости в соответствии со ст.555 ГК РФ существенным условием также признается цена. Если существенные условия договора купли-продажи сторонами согласованы не были, такой договор считается незаключенным. Момент передачи товара по договору купли-продажи может совпадать с его заключением, однако это не означает реальность договора.

Таким образом, договор купли-продажи является возмездным, консенсуальным, двусторонне обязывающим и направлен на переход права собственности на вещь от одной стороны к другой.

Виды договоров купли-продажи соответствуют параграфам гл. 30 ГК РФ. К их числу относятся:

1. розничная купля-продажа;
2. поставка товара;
3. поставка товара для государственных или муниципальных нужд;
4. контрактация;
5. энергоснабжение;
6. продажа недвижимости;
7. продажа предприятия.

В настоящей курсовой работе преимущественное внимание уделяется договору розничной купли-продажи как наиболее распространенному его виду.

В соответствии со ст. 492 ГК РФ по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Договор розничной купли-продажи также является консенсуальным, возмездным, двусторонним, публичным. Последнее означает, что продавец не праве отказаться от его заключения при наличии у него товара, интересующего покупателя. Договор розничной купли-продажи может заключаться с использованием публичной оферты в соответствии со ст. 494 ГК РФ.

Существенным условием договора купли-продажи в розницу является его предмет, обладающий специфическим признаком – не предназначается для использования, связанного с предпринимательской деятельностью.

Что касается формы договора купли-продажи в розницу, она также обладает особенностью. По общему правилу договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара.

## 1.2. Содержание договора купли-продажи

Содержание любого договора составляют права и обязанности его сторон – продавца и покупателя.

В обязанности продавца входит, прежде всего, обязанность по передаче товара в собственность покупателя или по переносу права собственности на товар покупателю по договору купли-продажи. Перенос права собственности имеет особо юридическое значение при совершении сделок, подлежащих государственной регистрации, например, при купле-продаже недвижимости. Обязанность продавца передать товар покупателю в соответствии с п.1 ст.458 ГК РФ считается исполненной в момент вручения товара или предоставления товара в распоряжение лица, если товар должен быть передан ему в месте нахождения товара. Одновременно с передачей самого товара продавец также обязан передать покупателю его принадлежности и относящиеся к нему документы – технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п. В обязанность продавца также может входить доставка товара. Если обязанность доставить товар лежит на ином лице, продавец согласно п.2 ст. 458 ГК РФ считается исполнившим свою обязанность в момент сдачи товара перевозчику или организации связи для доставки покупателю.

Обязанность покупателя – принять товар и уплатить за него установленную цену. Действия по принятию вещи, как правило, носят фактический характер и сопровождаются передачей специального юридического документа – акта приема-передачи, но в случаях, когда составление такого документа не обязательно, стороны могут ограничиться распиской о принятии вещи. Оплата товара может осуществляется покупателем как наличными денежными средствами, так и в безналичной форме. Оплатить товар можно предварительно, единовременно с его получением, а также уже после получения товара.

В случае если договором установлен конкретный срок по передаче товара, то в этот срок продавец обязан его передать покупателю, а покупатель в указанный срок обязан его принять. В большинстве случае срок передачи товара существенным условием договора не является. При отсутствии срока в договоре, он определяется по правилам ст. 314 ГК РФ.

## 1.3. Основные характеристики товара и решение споров, связанных с ними

В ГК РФ предусмотрен ряд статей, посвященным отдельным характеристикам товара – его количеству (ст.465), ассортименту (ст. 467), качеству (ст.469), комплектности (ст.478), комплекту (ст.479), таре и упаковке (ст. 481), цене (ст.485). Ряд статей продублированы либо содержат схожие положения в Законе о защите прав потребителей.

Наименование товара, а также его количество – неотъемлемые части предмета договора, который является его существенным условием. Что представляет собой наименование товара – вопрос в науке гражданского права сложный и неоднозначный. Если руководствоваться толкованием понятия «наименование» – это определенное словесное обозначение, синоним понятия «название». Наименование не следует отождествлять с маркой, моделью и артикулом товара. Количество товаров в договоре купли-продажи может определяться в соответствующих единицах измерения (штуки, меры веса, длины, площади, объема и т.п.) или в денежном выражении. В последнем случае количество товара определяется путем деления общей суммы договора на цену единицы товара. Если продавец нарушит условия о количестве товара, то есть передаст товар в меньшем количестве, потребитель вправе реализовать одно из следующих своих прав:

- требовать передачу недостающего количества товара;

- отказаться от переданного товара и от его оплаты;

- в случае оплаты товара потребовать возврата уплаченной денежной суммы пропорционально недостающей части товара.

Одним из наиболее важных для потребителей критериев выбора товаров является цена. Цена, установленная на товар, доказывает возмездность договора купли-продажи. В рамках такого договора цена может выражаться исключительно в деньгах. Оплата товара производится в порядке, установленном ст. 486 ГК РФ, а также ст. 16.1 Закона о защите прав потребителей. Срок оплаты определяется по соглашению сторон договора. Следует напомнить, что условие о цене по общему правилу к существенным условиям договора купли-продажи не относится, и, в случае если в договоре цена не предусмотрена, оплата производится по цене, обычно взимаемой за аналогичные товары. Как и отмечалось ранее в настоящей курсовой работе, покупатель вправе самостоятельно выбрать удобный ему способ оплаты товара, а продавец соответственно обязан обеспечить такую возможность. Продавцу запрещается устанавливать различные цены в отношении одного вида товаров в зависимости от способа их оплаты. Распространенной проблемой является несоответствие цены товара в торговом зале и цены товара на кассе при его оплате. Что делать в такой ситуации потребителю? Ст. 10 Закона о защите прав потребителей обязывает продавца предоставлять потребителю достоверную информацию о товарах. Ценник товара представляет собой публичную оферту, так как продавец, выставляя его в торговом зале, предоставляет возможность каждому потребителю ознакомиться с условием о цене товара, тем самым продавец демонстрирует свою волю заключить договор купли-продажи на указанном условии о цене. Столкнувшись с описанной выше ситуацией, если потребитель уже оплатил товар, он вправе предъявить претензию магазину, потребовав возврата разницы в цене товара, указанной в чеке, и цене товара, указанной на ценнике, на основании ст. 1102 ГК РФ, либо потребовав возврата уплаченной за товар суммы. Если потребитель заметил разницу в цене на кассе при оплате товара, он вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи в своей части.

Ассортимент товара – это условия о конкретной модели такого товара, позволяющие его индивидуализировать. Например, ассортимент футболок одинаковых модели и размера, но разных цветов. Из ст. 467 ГК РФ следует, что продавец обязан передать покупателю товары в ассортименте, если указанное условие согласовано сторонами по договору купли-продажи. Если же ассортимент в договоре купли-продажи не определен, а порядок его определения не установлен, но из существа обязательства вытекает, что товары должны быть переданы в ассортименте, продавец вправе передать покупателю товары в ассортименте исходя из потребностей последнего, которые были известны на момент заключения договора. Продавец в последнем случае также вправе отказаться от исполнения договора.

Ассортимент товара следует отграничивать от комплекта товара и от комплектности. Комплект товаров, по сути, представляет собой набор предметов, к примеру, столовых приборов. Если предметом договора купли-продажи является именно комплект товаров, то у продавца возникает обязанность передать покупателю полный такой комплект. Если комплект, переданный покупателю, является неполным, продавец считается не выполнившим свою обязанность по передаче товара. По общему правилу, все товары, составляющие комплект, передаются покупателю одновременно. Комплектность товара определяется договором купли-продажи. В случае если на продавце лежит соответствующая обязанность, он передает покупателю основной товар и все принадлежности к нему, например, зачастую мобильные телефоны продаются совместно с зарядными устройствами, наушниками и т.д. Комплектность также может определяться обычаи делового оборота или обычно предъявляемыми требованиями.

 По общему правилу, определенному ст. 481 ГК РФ, продавец обязан передать покупателю товар в таре и (или) упаковке. Тара – специальный материал или емкость, непосредственно прилегающий к товару, а упаковка – материал, который непосредственно не прилегает к товару. Например, бутылка, в которую налита вода – тара, ящик с бутылками воды – упаковка. И тара, и упаковка обеспечивают сохранность товара и снижают риск его случайной гибели. Соответственно если товар подлежит затариванию или упаковке, а тара или упаковка товара отсутствует или повреждена, она не гарантирует сохранности товара при его транспортировке, а порой и при хранении. В таком случае потребитель вправе в соответствии с п.1 ст. 482 ГК РФ потребовать от продавца затарить или упаковать такой товар соответствующим образом либо заменить такую ненадлежащую тару или упаковку. Если указанные действия продавец не произвел, потребитель также вправе отказаться от исполнения договора в своей части, так как продавец считается не выполнившим свою обязанность. Кроме того, как закреплено п.2 ст. 482 ГК РФ, покупатель также вправе в такой ситуации предъявить к продавцу требования, вытекающие из передачи товара ненадлежащего качества.

Качество товара из приведенных выше понятий для потребителей, пожалуй, является одним из наиболее значимых. Как и отмечалось ранее, потребитель имеет право на надлежащее качество товаров, работ и услуг. Положения о качестве товара регламентированы, прежде всего, ст. 469 ГК РФ, а также ст.4 Закона о защите прав потребителей.

Качество рассматривается как совокупность определенных свойств объекта, обеспечивающих его пригодность для использования и способность удовлетворить потребности покупателя.

Качество товара должно соответствовать либо условиям заключенного договора купли-продажи, что вытекает из п.1 ст. 469 ГК РФ, либо иным установленным законом требованиям.

Условия договора о качестве товара не является существенным, то есть его несогласование не препятствует заключению договора и не влечет его ничтожность. Из принципа свободы договора вытекает, что его стороны свободны в выборе условий о качестве товара. Требования, предъявляемые продавцом или покупателем по договору купли-продажи к тем или иным свойствам товара, могут повышаться или понижаться в сравнении с обычно предъявляемыми требованиями. В п.4 ст. 469 ГК РФ упоминаются лишь повышенные требования, устанавливаемые по соглашению сторон, однако по смыслу закона продажа товаров с пониженными требованиями к качеству не запрещена. Так, например, существуют организации, занимающиеся перепродажей бывших в использовании вещей. Несмотря на то, что вещи уже не обладают «новизной» и их качество не соответствуют изначально указанному изготовителем, они по-прежнему должны отвечать, к примеру, требованиям безопасности и служить потребителю средством удовлетворения его потребностей. Свобода сторон в формулировании условий о качестве, так или иначе, в определенной степени ограничена законом.

Обязательные требования к продукции, обеспечивающие, в частности, биологическую, механическую, пожарную, химическую и иную безопасность, устанавливаются техническими регламентами, которые ранее упоминались в настоящей курсовой работе. Соответственно требования, не внесенные в технические регламенты, обязательными не являются. В целом вопросы качества продукции – это сфера действия различных стандартов, которых применяются на добровольной основе. Изготовитель, продавец, исполнитель самостоятельно определяется, на какой уровень качества производимой продукции ему ориентироваться.

В п.2 ст. 469 ГК РФ упоминается цель использования товара. Определение понятия «цель товара» в законе не закреплено, поэтому в некоторых случаях возможно различное понимание того, для каких целей товар обычно используется. В науке гражданского права авторы свободны в своем понимании данного понятия. Понятие «цель товара» во многом схоже с понятием «назначение товара» и может с ним отождествляться. Назначение товара – это его свойство, характеризующее способность удовлетворения той или иной потребности человека. Вместе с тем, полностью эти понятия отождествлять не следует, так как назначение товара является более общим термином и может включать в себя саму цель товара, а также область его применения. Различают непосредственную и конкретную цель товара. Например, первостепенная и непосредственная цель мобильного телефона – возможность осуществлять и принимать вызовы. Конкретная цель телефона, которая необходима конкретно покупателю – доступ к сети «Интернет», поддержка необходимых приложений и т.д. Конкретную цель покупатель должен лично сообщить продавцу либо отразить это в договоре. Эти конкретные цели могут содержать указания на какие-то определенные характеристики товара, необходимые для потребителя. Если продавцу заранее было известно о конкретных целях, в соответствии с которыми покупатель приобретает товар, он обязан передать тот товар, который пригоден для использования в соответствии с этими целями. Большая часть договоров, заключаемых с потребителями, прежде всего договоров розничной купли-продажи, заключается в устной форме. Сам факт уведомления продавца покупателем будет иметь большую силу, нежели условия договора, так как в случае спора данный факт покупателю еще предстоит доказать. Более благоприятная ситуация для потребителя в случае спора с продавцом проявляется при выполнении работ, оказании услуг. Работы или услуги как разновидность товара носят длительный характер и требуют заключения договора в письменном виде, где и фиксируются конкретные цели.

Качество товара может определяться путем соответствия его установленному образцу и (или) описанию (п.3 ст. 469 ГК РФ). Образец представляет собой некую модель, экземпляр продаваемой вещи, демонстрируемый потребителям. Потребитель в таком случае в основном знакомится с качественными свойствами товара тактильно. Описание представляет собой текст, схему, графическое изображение или иной информационный материал, представляемый для ознакомления. Потребитель имеет возможность знакомится со свойствами товара, отраженными в описании, но не имеет возможность осмотреть сам товар. В обоих случаях качество товара определяется путем сопоставления, сравнения с таким образцом или описанием, то есть со всеми указанными в них характеристиками и параметрами. В данном случае товар считается товаром надлежащего качества, если установлено соответствие.

Таким образом, товар признается качественным в следующих случаях:

- его качество соответствует условиям сторон по договору;

- он пригоден для использования как в непосредственных, так и в конкретных целях;

- он соответствует установленному образцу и (или) описанию;

- он соответствует обязательным требованиям, предъявляемым к нему законом.

Стоит отметить, что пригодность товара к использованию в тех или иных целях ограничена сроком, то есть товар соответствует требованиям, предъявляемым к качеству, в течение некоторого времени с учетом износа. Законом устанавливаются сроки годности, сроки службы товара, а также гарантийные сроки.

Гарантийный срок – это период времени, в который продавец гарантирует качество товара. Если покупателю передается комплект товаров или главный товар с принадлежностями к нему, каждая и таких составляющих должна соответствовать предъявляемым требованиям качества в течение такого периода времени. Гарантийный срок по общему правилу, предусмотренному п.1 ст. 471 ГК РФ, начинает течь с момента передачи товара покупателю, однако если этот день установить невозможно, такой срок исчисляется со дня изготовления товара. Отдельное правило существует для сезонных товаров, например, обуви. Гарантийный срок в последнем случае исчисляется с момента наступления соответствующего сезона.

Срок годности товара – период времени, в течение которого товар является пригодным для использования по назначению. Срок годности в отличие от гарантийного срока определяются не продавцом, а изготовителем товара в соответствии с общепринятыми и установленными законом нормами. Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара. Срок годности исчисляется с момента изготовления товара. На продавце лежит обязанность по передаче товара покупателю с таким расчетом, чтобы последний мог использовать такой товар по назначению до истечения установленного срока годности.

Для отдельных категорий товаров предусмотрен срок службы – период времени, в течение которого потребитель имеет возможность использовать товар по назначению, а изготовитель обязуется такую возможность обеспечить и несет ответственность за существенные недостатки товара. Срок службы от срока годности отличается тем, что устанавливается в отношении непотребляемых товаров. Срок службы имеют, к примеру, предметы мебели.

Последствия передачи товара ненадлежащего качества регламентированы ст.475 ГК РФ. По сути, данные последствия представляют собой реализацию прав потребителя – требование замены товара, соразмерного уменьшения цены и т.д.

Таким образом, договор купли-продажи является возмездным, консенсуальным, двусторонне обязывающим и направлен на переход права собственности на вещь от одной стороны к другой. Продавец и покупатель являются сторонами договора купли-продажи. Они имеют ряд взаимных прав и обязанностей, несут ответственность по договору. Наиболее распространенным видом является договор розничной купли-продажи, особенностью которого является цель приобретения товара, которая не должна быть связана с предпринимательской деятельностью. Граждане ежедневно вступают в правоотношения по договору купли-продажи в розницу, так как для удовлетворения своих потребностей нуждаются в покупке определенных товаров для личного, семейного, домашнего использования. Вещи предназначенные для продажи, то есть товары, имеют ряд характеристик, которые должны соответствовать требованиям, установленным ГК РФ и иными нормативно-правовыми актами. Наиболее значимым для потребителей является качество товара. Именно данное свойство, прежде всего, положено в основу прав потребителя.

# ГЛАВА 2 ЗАЩИТА ПРАВ ГРАЖДАН ПО ДОГОВОРУ КУПЛИ-ПРОДАЖИ

## 2.1. Законодательная база

Конституция Российской Федерации[[13]](#footnote-13)как каркас российской правовой системы содержит основополагающие правовые нормы. Нормативно-правовые акты, в том числе, в сфере защиты прав потребителей, основываются, прежде всего, на конституционных нормах, посвященных правам и свободам человека и гражданина, а также гарантиям их соблюдения. В качестве примера можно привести статью 41, закрепляющая право каждого на охрану здоровья и медицинскую помощь. Именно с целью охраны жизни и здоровья граждан разрабатываются стандарты качества продукции, определяются лицензируемые виды деятельности. Статьей 46 гарантируется судебная защита прав и свобод человека и гражданина, в соответствии с ней, к примеру, специально предусмотрен судебный порядок защиты прав потребителей.

Гражданский Кодекс Российской Федерации, упоминаемый ранее, содержит положения о договора купли-продажи, закрепляет права и обязанности продавца и покупателя, характеристики товара и требования, предъявляемые к ним.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» во многом основан на ГК РФ. Данный нормативный правовой акт – основная норма права, «руководство» по защите прав потребителей. Он в сравнении с ГК РФ расширяет субъектный состав и регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах при их продаже, устанавливает права потребителей, государственную и общественную защиту их прав.

Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»[[14]](#footnote-14)определяет перечень видов деятельности, на которые требуется лицензия. Лицензия представляет собой выдаваемое уполномоченным на то органом специальное разрешение на право осуществления конкретного вида деятельности, устанавливающее определенные требования, которые направлены на достижение целей лицензирования. В соответствии со ст.2 вышеуказанного федерального закона лицензирование осуществляется, в том числе, в целях предотвращения ущерба правам, законным интересам, жизни или здоровью граждан.

Федеральный закон от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» [[15]](#footnote-15) также является одним из источников в рассматриваемой сфере. Техническое регулирование представляет собой правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам. Технические регламенты, согласно ст. 6 вышеуказанного закона, принимаются, в том числе, в целях защиты жизни и здоровья граждан. Для удостоверения соответствия объекта требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров выдается специальный документ – сертификат соответствия.

Федеральный закон от 29.06.2015 №162-ФЗ «О стандартизации»[[16]](#footnote-16) устанавливает правовые основы стандартизации в Российской Федерации. Объектами стандартизации наряду с прочим является продукция, работы, услуги. В целях улучшение качества жизни населения страны, повышение качества продукции, выполнения работ, оказания услуг разрабатываются документы по стандартизации – национальные стандарты, своды правил стандартизации, общероссийские классификаторы и др.

Не менее важным является информирование потребителей о товарах на рынке. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»[[17]](#footnote-17) обеспечивают данный процесс. Реклама представляет собой информацию, направленную на привлечение внимания потребителя к объекту рекламирования. Объекты рекламирования – это, в том числе, товар, средства индивидуализации юридического лица и (или) товара, изготовитель или продавец товара. К рекламе законом предъявлены определенные требования, к числу которых относится, к примеру, достоверность сведений о товарах, продавце, изготовителе, которые являются составной частью механизма защиты прав потребителей.

Из вышеизложенного следует, что законодательная база по рассматриваемой теме очень обширная. Она также включает в себя подзаконные акты, в частности постановления Правительства РФ, далее упоминаемые по тексту курсовой работы.

## 2.2. Продавец и покупатель по Закону о защите прав потребителей. Права потребителя

Закон о защите прав потребителей оперирует понятием «потребитель», определяя его как гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести либо заказывающего, приобретающего или использующего товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Продавца вышеуказанный закон определяет как организацию независимо от ее организационно-правовой формы, индивидуального предпринимателя, выполняющих работы или оказывающих услуги потребителям по возмездному договору. Исходя из данных законом определений, речь в вышеуказанном законе идет, прежде всего, о договоре розничной купли-продажи, положения которой закреплены в параграфе второй главы 30 ГК РФ. Однако стоит отметить, что права потребителей защищаются и по другим гражданско-правовым договорам, так как в законе неоднократно упоминается предоставление услуг потребителям и выполнение для них работ. Пункт третий ст. 492 ГК РФ представляет собой бланкетную норму и закрепляет, что к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированы ГК РФ, применяются закон о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ним.

Закон о защите прав потребителей расширяет субъектный состав в сфере торговли. Помимо продавца и покупателя (потребителя), упоминаемых в гл. 30 ГК РФ, вышеуказанный закон дает определения иным субъектам предпринимательской деятельности – изготовителю, исполнителю, импортеру, владельцу агрегатора информации. Такой субъектный состав позволяет персонифицировать ответственность по договорам купли-продажи, а значит, позволяет потребителю предъявить претензии при нарушении его прав не только к продавцу, но и к иным ответственным лицам.

Закон предусматривает ряд общих для всех потребителей прав, а также права, дарованные потребителям при продаже товаров.

1) Право на просвещение в области защиты прав потребителей.

Закреплено вышеуказанное право в ст.3 Закона о защите прав потребителей». Статья представляет собой ни что иное как декларативную норму. Просвещение субъектов потребительских правоотношений является актуальной проблемой в современном мире, ведь причины, ведущие к нарушению прав потребителей низкий уровень правосознания населения – незнание своих прав и (или) незнание и непонимание механизма их реализации. Норма рассматриваемой статьи не регулирует конкретный порядок реализации предоставляемой ей прав потребителя, она лишь закрепляет два основных способа их обеспечения: включение соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы и организация система информации потребителей об их правах и необходимых действиях по их защите.

2) Право на безопасность товара.

Вышеуказанное право потребителя, регламентированное ст. 7 Закона о защите прав потребителей» связано с конституционным правом охраны здоровья и непосредственно вытекает из него. Потребитель имеет право на то, чтобы приобретенный им товар был безопасен, прежде всего, для его жизни и здоровья. Безопасность как правовая категория представляет собой сложное, комплексное явление. По сути безопасный для потребителя товар – это товар, исключающий причинение ему вреда, ущерба, в том числе и его имуществу. Причем отсутствие опасности для потребителя имеет место как в настоящем, так и в будущем при использовании товара. Товар также должен быть безопасным для окружающей среды, так как ее охрана – конституционная обязанность каждого гражданина.

На изготовителе и исполнителе лежит обязанность по обеспечению безопасности товара в течение установленного срока годности или срока службы, если безопасность товара не была обеспечена, ответственное лицо обязано возместить причиненный вред.

Безопасность также может быть обеспечена посредством установления законом обязательных требований на товары, которые доводятся до сведения покупателей, тем самым также обеспечивается следующее право потребителя – право на информацию.

3) Право на информацию.

Потребитель вправе требовать предоставления необходимой ему информации, которая должна отвечать критериям достоверности и своевременности.

Рассматриваемое право включает в себя право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце, а также на информацию о товарах.

Потребитель вправе знать, кто или какая организация является изготовителем того или иного товара, режим работы индивидуального предпринимателя или соответствующей организации и иную информацию о них в соответствии со ст.9 Закона о защите прав потребителей.

Наибольший интерес потребителя представляет информация о самом товаре (ст. 10 Закона о защите прав потребителей), а именно его цена, гарантийный срок, срок службы или срок годности, правила и условия эффективного и безопасного использования товаров и т.п. Информация о товарах доводится до сведения потребителей различными способами: в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой и др. За предоставление ненадлежащей информации о товаре изготовитель (исполнитель, продавец, владелец агрегатора) несет ответственность в соответствии со ст. 12 Закона о защите прав потребителей.

4) Права при обнаружении недостатков в товаре

Ст. 18 Закона о защите прав потребителей предусматривает целый ряд прав потребителя в случае обнаружения им недостатков в товаре. К их числу относится:

1. замена товара на товар

а) этой же марки, модели, артикула;

б) другой марки, модели, артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены.

2. соразмерное уменьшение покупной цены

3. безвозмездное устранение недостатков товара

4. возмещение расходов на исправление недостатков товара самим потребителем или третьим лицом

5. отказ от исполнения договора и возврат уплаченной за товар суммы

6. возмещение убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Положения о замене товара ненадлежащего качества содержатся в ст. 21 Закона о защите прав потребителей. На реализацию такого требования потребителя ответственному лицу по общему правилу дается семь дней со дня его предъявления. Однако есть ситуации, при которых данный срок увеличивается:

1. до двадцати дней, если возникла необходимость в проведении дополнительной проверки качества такого товара;

2. до одного месяца, если у продавца (изготовителя и т.п.) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар.

3. до срока, необходимого для доставки товара в районы Крайнего Севера.

Товар ненадлежащего качества заменяется новым, то есть не бывшим в употреблении.

Устранение недостатков товара также предусматривает определенные сроки для исполнения данного требования. Срок, отводимый для устранения недостатков товара, определяется по соглашению сторон в письменной форме. Такой срок по общему правилу не должен превышать сорока пяти дней, однако при наличии оснований стороны могут заключить соглашение о новом сроке. Если указанный срок сторонами не определен, в соответствии со ст.20 Закона о защите прав потребителей недостатки товаров необходимо устранить незамедлительно.

5) Право на обмен товара надлежащего качества

Данное право не следует путать с правом на замену товара. Замену товара потребитель вправе потребовать, если качество товара не соответствует заявленному, на товаре обнаружены недостатки. Обмен товара в соответствии со ст. 25 Закона о защите прав потребителей производится в том случае, если качество товара является надлежащим, но товар не подошел потребителю по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Следует уточнить, что обмену подлежат лишь непродовольственные товары, причем не все, а лишь отдельные их категории. Например, обмену не подлежат предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, ювелирные изделия и др.

В случае если аналогичный товар для обмена на момент предъявления требования в продаже отсутствует, обмен может быть произведен уже после поступления такого товара в продажу, или же потребитель может воспользоваться своим правом на отказ от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. В последнем случае требование потребителя должно быть удовлетворено в течение трех дней со дня возврата товара.

## 2.3. Механизм защиты прав потребителей по договорам купли-продажи

Защита прав потребителей в общем понимании – это совокупность мер со стороны государства, а также общественных организаций, направленных на регулирование отношений между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности.

Вышеуказанные меры разделяются на следующие группы:

1. Меры по предотвращению нарушения прав потребителей.

2. Защита прав потребителей в досудебном порядке.

3. Судебная защита прав потребителей.

К мерам, предотвращающим нарушение прав потребителей, следует относить принятие специальных нормативно-правовых актов, устанавливающих общеобязательные требования к производству и продаже товаров, а также меры, направленные на обеспечение исполнения таких нормативно-правовых актов. Кроме того, к мерам, предотвращающим нарушение прав потребителей, относится также установление сроков годности и срок службы товара, своевременное информирование потребителей и др.

Защита прав потребителей в досудебном порядке представляет собой реализацию прав последних, закрепленных в ст.18 Закона о защите прав потребителей» – замена товара, уменьшение покупной цены, отказ от исполнения договора купли-продажи и требование возврата уплаченный за него суммы и т.д. В данном случае потребитель уже столкнулся с товаром ненадлежащего качества, однако оснований для обращений в суд еще нет.

Предусматривается также защита прав потребителей непосредственно в судебном порядке. Данное право потребителя закреплено в ст.17 Закона о защите прав потребителей. Так, потребители вправе предъявить иск в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Необходимо отметить, что самозащита прав граждан является важной частью всего механизма защиты. С повышением уровня правовой культуры в обществе, правовым просвещением граждан исчезнут многие спорные ситуации между продавцом и покупателем, приведенные в настоящей курсовой работе, потребители научатся самостоятельно предотвращать нарушения своих прав и отстаивать свои интересы.

Тем не менее, без содействия органов, осуществляющих защиту прав потребителей, последним порой не обойтись.

Основными органами, осуществляющими защиту прав потребителей являются нижеследующие.

1) Законодательные органы, осуществляющие разработку и принятие нормативно-правовых актов.

2) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Данный орган исполняет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию, в том числе в сфере защиты прав потребителей. Роспотребнадзор представляет государственный доклад о проделанной работе в отчетный период. Доклад является официальным документом, подготавливаемым в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей и населения в целом объективной систематизированной аналитической информацией о результатах надзорной деятельности, а также основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области.

3) Федеральная антимонопольная служба, одним из полномочий которой является контроль за соблюдением коммерческими и некоммерческими организациями, федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления антимонопольного законодательства, законодательства о естественных монополиях, законодательства о рекламе (в части установленных законодательством полномочий антимонопольного органа), законодательства о государственном оборонном заказе, законодательства в сфере государственного регулирования цен на товары в пределах своей компетенции.

4)Прокуратура, осуществляющая надзор за исполнением законодательства, и иные правоохранительные органы, предотвращающие, пресекающие нарушение прав граждан и обеспечивающие их реабилитацию.

5) Суд, куда потребители вправе обратиться с иском в защиту своих прав.

Таким образом, каждый гражданин, который хоть раз в жизни что-то покупал, уже является потребителем. Законом о защите прав потребителей, представляющим собой наиболее значимый нормативно-правовой акт в рассматриваемой теме, установлен ряд прав и гарантий, дарованных потребителям. Права и гарантии в законе сформулированы просто и понятно, и для их реализации, как правило, не требуется обращаться за оказанием квалифицированной юридической помощи – граждане могут самостоятельно осуществлять защиту своих прав. При этом потребители не ограничены в обращении для защиты своих прав в соответствующие правоохранительные органы. Механизм защиты прав потребителей составляют меры, не только направленные на восстановление нарушенных прав, но и на предотвращение таких нарушений. Среди органов, участвующих в защите прав потребителей, особую роль играет Роспотребнадзор и его территориальные органы, которые осуществляют функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в рассматриваемой сфере.

# ГЛАВА 3 АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ

## 3.1. Проблемы защиты прав граждан по договору купли-продажи дистанционным способом

В настоящее время широко распространена продажа товаров дистанционным способом, прежде всего, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Продаже товаров дистанционным способом регламентирована ст. 497 ГК РФ, ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей, в постановлении Правительства РФ от 27.09 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»[[18]](#footnote-18).

Под продажей товаров дистанционным способом понимается продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, а также иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Вышеперечисленные нормативно-правовые акты не содержат положений, касающихся заключения договора купли-продажи дистанционным способом, из чего следует, что для данного способа продажи товаров не предусмотрено каких-либо особых условий, и договор заключается в общем порядке. На практике такие договоры либо оформляются с нарушением требований гражданского законодательства, либо не оформляются вовсе, вследствие чего потребитель остается практически вне законодательной защиты со стороны государства.

Заключение договора купли-продажи представленным способом вызывает ряд иных правовых проблем. Зачастую определить достоверность указанной на сайте интернет-магазина информации о товаре затруднительно или вовсе не представляется возможным. Наличие у покупателя каталога, буклета в печатном виде в случае спора позволяет ему доказать, какой именно товар он приобретал, указать на его характеристики в описании.

Описание товара, представленное на сайте интернет-магазина должно отвечать требованиям ст. 10 Закона о защите прав потребителей, которая уже упоминалась ранее в настоящей курсовой работе. Информация, имеющаяся на странице сайта, контролируется продавцом и в любой момент может быть изменена, что затруднит доказывание правоты потребителя в случае спора. То же касается информации о личности продавца или покупателя. Одна сторона договора купли-продажи, связываясь с другой стороной, не имеет возможности убедиться в соответствии её личности представленным в сети «Интернет» сведениям о ней. Так, к примеру, сообщение ο продаже или покупке товаров может отправить любое лицо, в том числе и неправомочное, (например, недееспособное). Необходимые сведения о продавце и вовсе могут отсутствовать. Продавцы не всегда указывают свой юридический адрес, полное наименование юридического лица, ИНН, ОГРН и другие не менее важные сведения, позволяющие идентифицировать сторону договора. Договор признается заключенным с момента согласования всех существенных условий, каковым является условие о предмете договора. Покупатель всегда приобретает конкретный товар в определенном, необходимом ему количестве, тем самым согласовывает с продавцом указанное существенное условие. Однако такой договор нельзя считать заключенным, так как одна из его сторон по факту неизвестна и ее личность установить невозможно. Данное обстоятельство не позволяет гражданину-покупателю самостоятельно осуществить защиту нарушенных прав в досудебном порядке.

Для решения указанной проблемы необходимо законодательно обязать продавцов размещать на сайте их интернет-магазинов вышеуказанные сведения, усовершенствовать мониторинг сайтов – нарушителей для пресечения незаконной деятельности продавцов и восстановления нарушенных прав потребителей.

Договор купли-продажи дистанционным способом считается исполненным с момента доставки товара в указанное в таком договоре место либо по месту жительства физического лица или месту нахождения юридического лица. Проблемой для потребителя является отсутствие указания на срок доставки товара или невозможность определения такого срока в договоре розничной купли-продажи дистанционным способом. В таком случае потребителю необходимо руководствоваться понятием разумного срока исполнения обязательства в соответствии со ст. 314 ГК РФ.

## 3.2. Проблема реализации права потребителя на обмен товара надлежащего качества

Еще одной выявленной проблемой является проблема реализации права потребителя на обмен товара надлежащего качества, о чем уже упоминалось ранее. Для реализации данного права должны быть соблюдены следующие условия:

1. Товар является непродовольственным.

2. Качество товара является надлежащим, т.е. соответствует всем установленным требованиям закона.

3. Товар не относится к категории, которая есть в перечне товаров, не подлежащих обмену, установленном Правительством РФ[[19]](#footnote-19).

4. Товар не был в употреблении.

5. Товар сохранил свой товарный вид (фабричные ярлыки, пломбы).

6. Не истёк четырнадцатидневный срок со дня его приобретения.

7. Товар обменивается на аналогичный.

8. Обмен производится продавцом, у которого товар был приобретён.

9. Имеется кассовый или товарный чек либо иные данные подтверждающие факт оплаты товара, например, свидетельские показания.

По факту потребитель, приобретая товар надлежащего качества, но не подходящий ему по фасону, модели, расцвете или по иным характеристикам, не сталкивается с нарушением дарованных ему прав. Ему передан товар, который отвечает требованиям безопасности, пригоден для использования по своему назначению и способен удовлетворить его потребности. Однако такой товар не устраивает самого потребителя и не соответствует его личным предпочтениям.

Как и упоминалось ранее, Правительством РФ установлен перечень, закрепляющий категории непродовольственных товаров, которые не могут быть обменены на аналогичные даже при соблюдении всех вышеперечисленных условий. Печень включает в себя настолько обширные категории непродовольственных товаров, что возникает вопрос относительно того, при покупке каких товаров данным правом вообще может воспользоваться потребитель.По всей видимости, объясняется установление закрепление данного перечня в законе тем, что законодатель тем самым предотвращает реализацию другому потребителю товара, который, возможно, был в употреблении. Доказать, что один из указанных товаров не был в употреблении крайне сложно.

Указанная правовая проблема неразрывно связана с нарушением требований к таре или упаковке товара. Например, организация, осуществляющая продажу товаров в розницу, в торговом зале выставляет товары без упаковки, каковыми могут быть мочалки, расчески, чулочно-носочные изделия. Далее при обращении лица в данную организацию с целью обмена указанного товара, последняя отказывает в обмене, ссылаясь на положения ст. 25 Закона о защите прав потребителей и упоминаемый в ней перечень. У потребителя, приобретающего товар, не упакованный должным образом, также нет гарантии в том, что до него товар не был в употреблении. Тем самым ущемляются права потребителя и его правовое положение по сравнению с продавцом.

Кроме того, возникает вопрос о понятии употребления товара. Употребление связано с использованием какого-либо, нескольких или всех свойств товара. Так, например, зачастую потребители сталкиваются с ситуацией, когда организация, занимающаяся продажей телевизоров, включает их в торговом зале, тем самым демонстрируя его свойства, качество, привлекая внимание потребителей и вызывая у них желание и намерение приобрести данный товар. Если указанный товар является образцом товара, то такие действия организации законны и обоснованны, однако если он непосредственно предназначен для продажи, то ситуация меняется в кардинально противоположную сторону. Включённые телевизоры, выставленные для продажи в торговом зале, находятся в употреблении другими лицами по смыслу самого понятия, а значит, организация реализует не новый товар, а уже бывший в употреблении, тем самым вновь ущемляются права потребителя.

Если упаковка или тара, в которой продавался товар, явно свидетельствует о том, что товар не был в употреблении ( нет никаких следов вскрытия упаковки и причин сомневаться в том, что товар не был в употреблении), то возможность реализовать покупателю свое право на обмен товара должна быть предоставлена. В связи с этим необходимо внести соответствующие изменения в законодательство***.*** Кроме того, для обеспечения справедливости в данном вопросе необходимо усилить контроль за соблюдением требований законодательства организациями, осуществляющими продажу товаров в розницу, например, путем проведения дополнительных проверочных мероприятий.

Таким образом, при изучении правовых норм были выявлены проблемы связанные с актуальным в настоящее время дистанционным способом продажи товаров, а также одним из прав потребителя – правом на обмен товара надлежащего качества. Указанные проблемы решаются посредством внесения соответствующих изменений в законодательство.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблемы, связанные с защитой прав граждан по договору купли-продажи были и остаются актуальными. Договоры купли-продажи заключаются ежедневно, поэтому периодически возникают правовые проблемы, выявляются пробелы и противоречия в действующем законодательстве.

Закон о защите прав потребителей, являющийся основным нормативно-правовым актом в сфере защиты прав потребителей, был принят еще в 1992 году. На вопрос отвечает ли он требованиям актуальности стоит однозначно ответить «да». В закон ежегодно вносятся изменения, которые и приводят его в соответствие с действующим российским законодательством. За все время действия закона расширилось понятие потребителя, его права, совершенствовался механизм защиты прав потребителя. Безусловно, в Законе о защите прав потребителей, как и в любом другом, существуют пробелы, но они устранимы путем внесения изменений, не обязательно для этого принимать новый закон.

В результате систематизации норм права и анализа научной и учебной литературы были выявлены следующие актуальные проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров:

1. Проблемы при продаже товаров дистанционным способом, связанные со сроком исполнения договора, достоверностью информации о продавце (изготовителе и т.п.) и о товаре.

2. Проблемы реализации права потребителей на обмен товара надлежащего качества.

Решение указанных проблем состоит в нижеследующем

1. Разработка такой формы договора купли-продажи дистанционным способом, которая позволит защитить потребителя и предотвратить различного рода правонарушения.

2. Внесение изменения в ГК РФ и (или) Закон о защите прав потребителей в части закрепления обязанности продавца размещать на сайте интернет-магазина сведения об организации или индивидуальном предпринимателе (юридический адрес, ИНН, ОГРН и другие необходимые идентифицирующие их сведения).

3. Пресечение нарушений законодательства продавцом путем совершенствования мониторинга сайтов-нарушителей в сети «Интернет».

4. Внесение изменений в ст. 25 Закона о защите прав потребителей, которые позволят должным образом реализовать право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Кроме приведенных выше проблем в настоящей курсовой работе были рассмотрены распространенные спорные ситуации, в которые может попасть потребитель. К числу таковых отнесены: несоответствие цены товара в торговом зале и в кассовом (товарном) чеке, повреждение тары или упаковки товара, несоответствие качества товара требования законодательства и другие. Права потребителя, закрепленные в законодательстве, как уже отмечалось ранее, по своей формулировке просты и понятны. Зная свои права, потребитель может самостоятельно их защищать, не обращаясь для этого в правоохранительные органы или организации, оказывающие квалифицированную юридическую помощь. Повышение уровня правовой культуры населения, его правовое просвещение – путь к решению указанной проблемы. Однако порой потребитель оказывается в таких ситуациях, когда решить возникшие проблемы самостоятельно не удается. В таком случае потребитель может обратиться, к примеру, в Роспотребнадзор или прокуратуру РФ с устным или письменным заявлением. Кроме того, ст. 17 Закона о защите прав потребителей гарантирует потребителям право на судебную защиту. К настоящей курсовой работе прилагается образец искового заявления о замене товара ненадлежащего качества, взыскании расходов, неустойки и компенсации морального вреда.

# БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Российская Федерация. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 [с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ, от 05.02.2014 №2-ФКЗ, от 21.07.2014 №11-ФКЗ] // Собр. законодательства РФ. - 2014. - № 31. - Ст. 4398.
2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) :федер. закон [принят Гос. Думой 21 октября 1994 г. : по состоянию на 28 апреля 2020 г.] // Собр. законодательства РФ. – 1994. - № 32. - Ст. 3301.
3. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) :федер. закон [принят Гос. Думой 22 дек. 1995 г. : по состоянию на 28 апреля 2020 г.] // Собр. законодательства РФ. – 1996. - № 5. - Ст. 410.
4. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей: закон Рос. Федерации [принят 07 февраля 1992 г.: по состоянию на 24 апреля 2020 г.] // Собр. законодательства РФ. - 1996. - № 3. - Ст. 140.
5. Российская Федерация. Законы. О лицензировании отдельных видов деятельности : федер. закон [принят Гос. Думой 22 апреля 2011 г.: одобр. Советом Федерации 27 апреля 2011г. : по состоянию на 28 марта 2020 г.] // Собр. законодательства РФ. - 2011. - № 19. - Ст. 2716.
6. Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании : федер. закон [принят Гос. Думой 15 декабря 2002 г.: одобр. Советом Федерации 18 декабря 2002 г. : по состоянию на 28 ноября 2018 г.] // Собр. законодательства РФ. - 2002. - № 52 (часть 1). - Ст. 5140.
7. Российская Федерация. Законы. О стандартизации : федер. закон [принят Гос. Думой 19 июня 2015 г.: одобр. Советом Федерации 24 июня 2015 г. : по состоянию на 03 июля 2016 г.] // Собр. законодательства РФ. - 2015. - № 27. - Ст. 3953.
8. Российская Федерация. Законы. О рекламе : федер. закон [принят Гос. Думой 22 февраля 2006 г.: одобр. Советом Федерации 03 марта 2006 г. : по состоянию на 02 августа 2019 г.] // Собр. законодательства РФ. - 2006. - № 12. - Ст. 1232.
9. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 №612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом» // Собр. законодательства РФ . - 2007. - №41. - Ст.4894.
10. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 №55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // Российская газета, - 1998. - № 21.
11. Постановление Правительства РФ от 21.07.1997 № 918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам» // Российская газета. – 1997. - № 147.
12. Белов, В.А.: Гражданское право в 2 т. Т.2 Особенная часть: учебник для вузов – М.: Юрайт, 2020. – 463 с.
13. Гражданское право России. Особенная часть в 2т. Том 1 : учебник для вузов / А.П. Анисимов. -6-е изд. перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. – 351 с.
14. Груздев, В.В. Способы защиты гражданских прав: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2020. – 350 с.
15. Зенин, И.А. Гражданское право: учебник для вузов. – 19-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. – 295с.
16. Ивакин, В.Н. Гражданское право. Особенная часть: учебное пособие для вузов. -7-е изд. перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 289 с.
17. Иванова, Е.В. Договорное право в 2 т. Общая и особенная части: учебник для бакалавриата и магистратуры. – М.: Юрайт, 2016. — 568 с.
18. Иск и исковая форма защиты в гражданском процессе: монография / О.В. Исаенкова. – М.: Юрайт, 2019. – 183 с.
19. Казанцев, М.Ф. Договорное регулирование. Цивилистическая концепция: учебное пособие для музов. — 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. — 393 с.
20. Чашкова С.Ю. Актуальные проблемы защиты гражданских прав: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2020. – 136с.
21. Шершеневич, Г.Ф. Учебник русского гражданского права в 2 т. Том 2. Особенная часть. – М.: Юрайт, 2020. — 450 с.

# ПРИЛОЖЕНИЕ

Исковое заявление о замене товара ненадлежащего качества, взыскании неустойки и компенсации морального вреда

В\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_суд  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (адрес суда)

Истец:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес)

Ответчик:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации )

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(юридический адрес)

Цена иска:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, [ФИО], [дд.мм.гггг] заключил договор с [наименование организации] договор купли-продажи, в соответствии с которым ответчик должен был продать мне стол [наименование товара, модель] из натурального дерева производства Италии. Цена указанного дивана составила \_\_\_\_\_\_руб. \_\_\_коп. и была уплачена мной в день заключения договора.

После того, как заказанный стол был доставлен и собран, проявился его существенный недостаток – невозможность задвинуть верхний ящик в столе.

[дд.мм.гггг] я обратился к генеральному директору [наименование организации] с письменной претензией, в которой потребовал замены товара ненадлежащего качества – заказанного стола на аналогичный товар. В ответ на претензию мне сообщили, что в настоящее время у них аналогичного товара нет, но он будет заказан в ближайшее время.

Д настоящего времени стол не заменен, причин бездействия мне не объясняют, конкретных сроков замены не устанавливают.

Неустойка (пеня) за несвоевременное выполнение требования замене товара на аналогичной товар той же марки составляет \_\_\_\_\_\_% от цены товара за каждый день просрочки, что составляет \_\_\_\_% или \_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп. за период с момента получения ответчиком претензии до момента предъявления иска в суд.

Считаю, что действиями [наименование организации] мне причинен моральный вред, связанный с многочисленными обращениями, просьбами заменить товар и его длительным ожиданием. Моральный вред я оцениваю в \_\_\_\_\_\_руб \_\_\_коп.

В соответствии с п. 8 ч.1 ст. 89 ГПК РФ государственная пошлина уплате не подлежит.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 13, 15, 17, 18, 21 и 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Обязать [наименование организации] заменить проданы мне стол [наименование товара, модель] производства Италии на аналогичный товар той же марки.

2.Взыскать с [наименование организации] неустойку в размере \_\_\_\_\_\_руб. \_\_\_\_коп. и компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_руб. \_\_\_коп.

Приложения:

1. Копия искового заявления.

2. Копия договора купли-продажи.

3. Кассовый чек.

4. Копия претензии ответчику.

[Дата, подпись]

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) :федер. закон [принят Гос. Думой 22 дек. 1995 г. : по состоянию на 28 апреля 2020 г.] // Собр. законодательства РФ. – 1996. - № 5. - Ст. 410. [↑](#footnote-ref-1)
2. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей: закон Рос. Федерации [принят 07 февраля 1992 г.: по состоянию на 24 апреля 2020 г.] // Собр. законодательства РФ. - 1996. - № 3. - Ст. 140. [↑](#footnote-ref-2)
3. Белов, В.А.: Гражданское право в 2 т. Т.2 Особенная часть: учебник для вузов – М.: Юрайт, 2020. – 463 с. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ивакин, В.Н. Гражданское право. Особенная часть: учебное пособие для вузов. -7-е изд. перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 289 с.. [↑](#footnote-ref-4)
5. Зенин, И.А. Гражданское право: учебник для вузов. – 19-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. – 295с. [↑](#footnote-ref-5)
6. Чашкова С.Ю. Актуальные проблемы защиты гражданских прав: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2020. – 136с. [↑](#footnote-ref-6)
7. Груздев, В.В. Способы защиты гражданских прав: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2020. – 350 с. [↑](#footnote-ref-7)
8. Иск и исковая форма защиты в гражданском процессе: монография /О.В. Исаенкова. – М.: Юрайт, 2019.–183 с. [↑](#footnote-ref-8)
9. Иванова, Е.В. Договорное право в 2 т. Общая и особенная части: учебник для бакалавриата и магистратуры. – М.: Юрайт, 2016. — 568 с. [↑](#footnote-ref-9)
10. Гражданское право России. Особенная часть в 2т. Том 1 : учебник для вузов / А.П. Анисимов. -6-е изд. перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. – 351 с. [↑](#footnote-ref-10)
11. Шершеневич, Г.Ф. Учебник русского гражданского права в 2 т. Том 2. Особенная часть. – М.: Юрайт, 2020. — 450 с. [↑](#footnote-ref-11)
12. Казанцев, М.Ф. Договорное регулирование. Цивилистическая концепция: учебное пособие для музов. — 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. — 393 с. [↑](#footnote-ref-12)
13. Российская Федерация. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 [с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ, от 05.02.2014 №2-ФКЗ, от 21.07.2014 №11-ФКЗ] // Собр. законодательства РФ. - 2014. - № 31. - Ст. 4398. [↑](#footnote-ref-13)
14. Российская Федерация. Законы. О лицензировании отдельных видов деятельности : федер. закон [принят Гос. Думой 22 апреля 2011 г.: одобр. Советом Федерации 27 апреля 2011г. : по состоянию на 28 марта 2020 г.] // Собр. законодательства РФ. - 2011. - № 19. - Ст. 2716. [↑](#footnote-ref-14)
15. Российская Федерация. Законы.О техническом регулировании : федер. закон [принят Гос. Думой 15 декабря 2002 г.: одобр. Советом Федерации 18 декабря 2002 г. : по состоянию на 28 ноября 2018 г.] // Собр. законодательства РФ. - 2002. - № 52 (часть 1). - Ст. 5140. [↑](#footnote-ref-15)
16. Российская Федерация. Законы. О стандартизации : федер. закон [принят Гос. Думой 19 июня 2015 г.: одобр. Советом Федерации 24 июня 2015 г. : по состоянию на 03 июля 2016 г.] // Собр. законодательства РФ. - 2015. - № 27. - Ст. 3953. [↑](#footnote-ref-16)
17. Российская Федерация. Законы. О рекламе : федер. закон [принят Гос. Думой 22 февраля 2006 г.: одобр. Советом Федерации 03 марта 2006 г. : по состоянию на 02 августа 2019 г.] // Собр. законодательства РФ. - 2006. - № 12. - Ст. 1232. [↑](#footnote-ref-17)
18. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 №612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом» // Собр. законодательства РФ . - 2007. - №41. - Ст.4894. [↑](#footnote-ref-18)
19. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 №55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // Российская газета, - 1998. - № 21. [↑](#footnote-ref-19)