

---

УДК 366.543

DOI 10.5281/zenodo.11147182

### **Шейдорова А.А.**

*Шейдорова Александра Александровна*, Восточно-Сибирский филиал ФГБОУВО «Российский государственный университет правосудия», ул. Ивана Франко, 23-А, г. Иркутск, e-mail: shejdorovaa@mail.ru.

*Жиленкова Татьяна Валерьевна*, научный руководитель, доцент, Восточно-Сибирский филиал ФГБОУВО «Российский государственный университет правосудия», ул. Ивана Франко, 23А, г. Иркутск.

## **Защита прав граждан-потребителей в торговом обслуживании**

**Аннотация.** В статье исследуется проблема, которая связана с защитой прав граждан потребителей в торговом обслуживании. Обсуждаются ключевые концепции и подходы исследователей к пониманию сущности торгового обслуживания в рамках гражданского законодательства. Особое внимание уделяется рассмотрению защиты прав потребителей в сфере правоотношений, возникающих по поводу торгового обслуживания. В качестве проблем указана недостаточная защита прав граждан-потребителей со стороны государства, кроме того, подчеркивается актуальность вопросов дистанционного торгового обслуживания. Сделан вывод о значимости дальнейшего совершенствования законодательства в сфере защиты прав граждан-потребителей в торговом обслуживании.

**Ключевые слова:** обслуживание, торговля, защита, потребители, покупатели, права, продавец.

### **Sheidorova A. A.**

*Sheidorova Alexandra Alexandrovna*, East Siberian branch of the Federal State Educational Institution "Russian State University of Justice", 23A Ivan Franko str., Irkutsk, e-mail: shejdorovaa@mail.ru.

*Zhilenkova Tatyana Valeryevna*, Scientific Supervisor, Associate Professor, East Siberian Branch of the Federal State Educational Institution "Russian State University of Justice", 23A Ivan Franko str., Irkutsk.

## **Protection of the rights of citizen-consumers in trade services**

**Abstract.** The article examines the problem related to the protection of the rights of consumer citizens in trade services. The key concepts and approaches of researchers to understanding the essence of trade services within the framework of civil legislation are discussed. Special attention is paid to the consideration of consumer protection in the field of legal relations arising from trade services. Insufficient protection of the rights of consumer citizens by the state is indicated as problems, in addition, the relevance of remote trade service issues is emphasized. The conclusion is made about the importance of further improvement of legislation in the field of protection of the rights of consumer citizens in trade services.

**Key words:** service, trade, protection, consumers, buyers, rights, seller.

---

**В** настоящее время актуальной проблемой выступает защита прав граждан-потребителей в торговом обслуживании. Нередко покупатели становятся жертвами некачественного и ненадлежащего обслуживания, поэтому возникают вопросы, связанные с разработкой мер на законодательном уровне, которые были бы направлены на защиту прав граждан-потребителей в торговом обслуживании, в том числе, дистанционным способом. Сейчас сформированы некоторые положения в Гражданском кодексе Российской Федерации [1] (далее по тексту – ГК РФ) в области защиты прав граждан-потребителей, кроме того, действует Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1, принятый 07.02.1992 года (далее по тексту – Закон РФ от 07.02.1992 года) [2].

Под защитой прав граждан-потребителей в торговом обслуживании необходимо понимать совокупность мер, которые реализуются государством и общественными движениями, направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем, в качестве которого могут выступать индивидуальные предприниматели, юридические лица и граждане, и продавцом [9, с. 90]. Продавец, обслуживая покупателя, должен предоставить всю необходимую информацию о товаре, обеспечить его надлежащее состояние, что нередко нарушается [8, с. 43].

Права граждан-потребителей также изложены в Законе РФ от 07.02.1992 года № 2300-1, например, в статьях 3, 7 и 8. Можно выделить следующие основные права потребителя:

- Потребитель имеет право на просвещение в сфере защиты прав потребителей, это осуществляется с помощью включения данных требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информирования потребителей об их правах и действиях, направленных на защиту таких прав;

- Потребитель имеет право на безопасность товара, что означает, что товар должен быть надлежащим образом храниться, доставляться, транспортироваться и утилизироваться. Товар не должен наносить вред здоровью гражданам или окружающей среде;

- Потребитель имеет право знать информацию об изготовителе и о товаре, поэтому продавец обязан оперативно предоставлять потребителю необходимые сведения о товарах, что обеспечит покупателю правильность их выбора. При этом информация о товаре должна быть обязательно достоверной;

- Потребитель имеет право на возмещение ущерба – вред, который был причинен жизни и здоровью, имуществу потребителя, по причине недостатков товара, должен подлежать возмещению в полном объеме. Например, продавец может обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, произвести и направить в торговые и ремонтные организации запасные части и так далее.

Соответственно, в настоящее время в Российской Федерации сформирована определенная нормативно-правовая основа защиты прав граждан потребителей, однако это не исключает в полной мере проблемы теоретического и практического характера.

Судебная практика зачастую сталкивается с правовыми спорами, которые возникают по поводу защиты прав граждан-потребителей. Это еще раз подчеркивает необходимость изучения вопросов, которые связаны с торговым обслуживанием. Так 18.10.2023 года был утвержден «Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей» Президиумом Верховного Суда Российской Федерации (далее по тексту – Обзор от 18.10.2023 года), который был подготовлен с целью формирования единообразного применения судебными органами правовых норм при разрешении споров по делам, касающихся защиты прав потребителей. Также в указанном Обзоре от 18.10.2023 года рассмотрены споры, связанные с некаче-

ственным предоставлением товара с помощью дистанционного способа [3, с. 54].

Например, подчеркивается, что размещенное в сети «Интернет» предложение о продаже товара, которое обращено к нескольким лицам, содержащее информацию и товаре и его цене, выступает в качестве публичной оферты. После получения продавцом уведомления покупателя о намерении заключить договор на условиях публичной оферты продавец не имеет права в одностороннем порядке изменить указанную ранее цену товара [5, с. 43].

Рассматривая подробнее тему защиты прав граждан-потребителей в торговом обслуживании, необходимо подробнее остановиться на понятийном аппарате. В судебной практике термин «потребитель» не имеет единообразного толкования, однако на законодательном уровне предпринята попытка дать определение указанному термину [4, с. 89]. Так, Закон РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 дает следующее определение: «Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

Следовательно, потребитель осуществляет покупку товаров только с целью личных, семейных или бытовых нужд, он не имеет права покупать товары для их последующей продажи, если не занимается предпринимательской деятельностью [7, с. 20]. В связи с этим возникло такое понятие, как «недобросовестный покупатель», под которым необходимо понимать клиента, проявляющего небрежность и потребительское отношение к торговой деятельности. В судебной практике уже имеются такие случаи [6, с. 10].

Примером из судебной практики может послужить Постановление Центрального районного суда города Кемерово № 5-759/2017 от 26 июня 2017 года по делу

№ 5-759/2017. В ходе судебного заседания было установлено, что гражданин М. осуществлял предпринимательскую деятельность без государственной регистрации. Так, он имел офисное помещение, где и осуществлял такую деятельность, приобретая товар у других продавцов, с целью дальнейшей перепродажи и извлечению прибыли [10].

Для того чтобы заниматься такой деятельностью необходимо соблюдать нормы гражданского и иного законодательства, поскольку предпринимательская деятельность предполагает государственную регистрацию физического лица в качестве индивидуального предпринимателя. Невыполнение требований законодательства влечет юридическую ответственность, как административную, так и гражданско-правовую.

Закон РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 прямо устанавливает, что потребитель – это клиент, который приобретает товар с целью личных, семейных или бытовых нужд. Судебная практика доказывает, что понятийный аппарат – это важный аспект регулирования правоотношений, которые возникают между покупателем и продавцом.

Таким образом, в судебной практике имеются примеры, связанные с особенностями понятийного аппарата Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1, так, в настоящее время продавцы сталкиваются с недобросовестными покупателями, которые осуществляют покупку товара с целью их дальнейшей перепродажи и извлечения прибыли. Такая деятельность подпадает под признаки предпринимательской деятельности, которая предполагает процедуру государственной регистрации. Сторонам правоотношений, которые возникают по поводу торговли, необходимо тщательно изучать гражданское и иное законодательство нашего государства с целью защиты своих прав, свобод и законных интересов.

Вышесказанное позволяет сделать вывод о необходимости дальнейшего совершенствования гражданско-правовых норм, которые посвящены регулирова-

нию правоотношений, возникающих между покупателями и продавцами, например, необходимо уточнить понятийный аппарат.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.07.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 12.09.2023) // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 1992 г. , № 15 , ст. 766. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027).
2. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1 // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 1992 г., № 15, ст. 766. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305).
3. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 18.10.2023). URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_460140/?ysclid=lv6bbmsxjx166741053](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_460140/?ysclid=lv6bbmsxjx166741053)
4. Берзина А. И. Охрана прав потребителей в современном гражданском праве // Молодой ученый. 2020. № 49 (339). С. 180-181.
5. Мамедли З.А. Особенности нарушения прав потребителей при интернет-торговле // Legal Concept. 2021. №3. С. 149-154.
6. Паршинцева М.В. Административный правовой аспект защиты прав потребителей // Молодой ученый. 2021. № 9 (351). С. 122-124.
7. Старикова Е.И. Защита прав потребителей в торговом обслуживании // Правовой альманах. 2021. №8. С. 31-40.
8. Тенизбаева А.Н. Проблемы обеспечения защиты прав потребителей в Кыргызской Республике // Молодой ученый. 2020. № 40 (330). С. 165-167.
9. Числова О.Р. Защита прав потребителей при продаже товаров // Молодой ученый. 2024. № 10 (509). С. 239-240.
10. Постановление Центрального районного суда города Кемерово № 5-759/2017 от 26 июня 2017 года по делу № 5-759/2017. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/IQAj6uDmv1VB/?ysclid=luicsafj-9y536529638>.

### REFERENCES (TRANSLITERATED)

1. Grazhdanskij kodeks Rossijskoj Federacii (chast' vtoraja) ot 26.01.1996 № 14-FZ (red. ot 24.07.2023) (s izm. i dop., vstup. v silu s 12.09.2023) // Vedomosti S#ezda narodnyh deputatov Rossijskoj Federacii i Verhovnogo Soveta Rossijskoj Federacii ot 1992 g. , № 15 , st. 766. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027).
2. Zakon Rossijskoj Federacii «O zashhite prav potrebitelej» ot 07.02.1992 goda № 2300-1 // Vedomosti S#ezda narodnyh deputatov Rossijskoj Federacii i Verhovnogo Soveta Rossij-skoj Federacii ot 1992 g., №15, st. 766. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305).
3. Obzor sudebnoj praktiki po delam o zashhite prav potrebitelej (utv. Prezidiumom Verhovno-go Suda RF 18.10.2023). URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_460140/?ysclid=lv6bbmsxjx166741053](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_460140/?ysclid=lv6bbmsxjx166741053).
4. Berzina A. I. Ohrana prav potrebitelej v sovremennom grazhdanskom prave // Molodoj uchenyj. 2020. № 49 (339). S. 180-181.
5. Mamedli Z.A. Osobennosti narusheniya prav potrebitelej pri internet-torgovle // Legal Concept. 2021. №3. С. 149-154.
6. Parshinceva M.V. Administrativnyj pravovoj aspekt zashhity prav potrebitelej // Molodoj uchenyj. 2021. № 9 (351). S. 122-124.
7. Starikova E.I. Zashhita prav potrebitelej v trgovom obsluzhivanii // Pravovoj al'manah. 2021. №8. S. 31-40.

- 
8. Tenizbaeva A.N. Problemy obespechenija zashhity prav potrebitelej v Kyrgyzskoj Respublike // Molodoj uchenyj. 2020. № 40 (330). S. 165-167.
  9. Chislova O.R. Zashhita prav potrebitelej pri prodazhe tovarov // Molodoj uchenyj. 2024. № 10 (509). S. 239-240.
  10. Postanovlenie Central'nogo rajonnogo suda goroda Kemerovo № 5-759/2017 ot 26 ijunja 2017 goda po delu № 5-759/2017. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/IQAj6uDmv1VB/?ysclid=luicsafj-9y536529638>.
-