Шабалина Полина Николаевна, магистрант университет Синергия

ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ДОГОВОРУ РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ

Аннотация. В статье рассматриваются особенности гражданско-правовой ответственности продавца за нарушение прав потребителей в рамках договора розничной купли-продажи. Анализируются основания возникновения ответственности, предусмотренные гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей, исследуются основные меры имущественного воздействия на недобросовестного продавца. Особое внимание уделяется взысканию неустойки, возмещению убытков, компенсации морального вреда и взысканию штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке. Рассматриваются актуальные проблемы практической реализации указанных способов защиты и предлагаются направления совершенствования правового регулирования.

Ключевые слова: защита прав потребителей, розничная купля-продажа, продавец, гражданско-правовая ответственность, убытки, неустойка, компенсация морального вреда, потребительский штраф, ненадлежащий товар.

Договор розничной купли-продажи занимает особое место в системе гражданско-правовых обязательств, поскольку непосредственно связан с удовлетворением повседневных потребностей граждан. Специфика данного договора заключается в том, что одной из его сторон выступает гражданин, приобретающий товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. При этом продавец, как правило, обладает значительно большими организационными, информационными и профессиональными возможностями, что обусловливает необходимость установления дополнительных гарантий защиты потребителя.

Важнейшим элементом такого механизма является гражданско-правовая ответственность продавца, которая выступает не только способом восстановления имущественного положения потребителя, но и средством предупреждения нарушений договорной дисциплины. Наличие специальных мер ответственности позволяет обеспечить реальное исполнение обязанностей продавца, связанных с передачей товара надлежащего качества, предоставлением необходимой информации, соблюдением сроков удовлетворения требований покупателя и устранением выявленных недостатков.

Актуальность исследования обусловлена тем, что существующая система правового регулирования, несмотря на достаточно подробную законодательную регламентацию, не исключает возникновения споров между продавцами и потребителями. Практические сложности связаны с доказыванием обстоятельств приобретения товара, установлением причин возникновения недостатков, определением надлежащего ответчика, а также применением мер имущественной ответственности. Дополнительное значение приобретают отношения, возникающие при дистанционной продаже товаров, когда потребитель взаимодействует с продавцом посредством электронных торговых площадок.

Цель настоящей статьи заключается в исследовании правовой природы, оснований и особенностей применения гражданско-правовой ответственности продавца за нарушение прав потребителей по договору розничной купли-продажи.

Правовое регулирование ответственности продавца за нарушение прав потребителей осуществляется посредством сочетания общих положений гражданского законодательства и специальных норм законодательства о защите прав потребителей.

Основополагающее значение имеют положения Гражданского кодекса Российской Федерации, в частности нормы о договоре розничной купли-продажи, последствиях передачи товара ненадлежащего качества и ответственности за нарушение обязательств. Специальным нормативным актом является Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», устанавливающий дополнительные гарантии реализации и восстановления нарушенных прав граждан.

Согласно статье 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. Следовательно, правовое положение продавца предполагает наличие не только обязанности передать товар, но и необходимости обеспечить соответствие его качества установленным требованиям.

Особенность ответственности продавца заключается в её специальном характере. В отличие от общих договорных отношений, в которых стороны обладают относительно равными возможностями самостоятельно определять содержание обязательства, потребительские отношения характеризуются повышенной законодательной защитой покупателя. Это выражается в установлении специальных сроков удовлетворения требований, законных неустоек, возможности взыскания компенсации морального вреда и потребительского штрафа.

Основания ответственности продавца определяются характером допущенного нарушения. К наиболее распространённым из них относятся передача товара ненадлежащего качества, нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара, непредоставление полной и достоверной информации о продукции, отказ от удовлетворения законных требований покупателя, а также нарушение установленных законодательством правил обмена и возврата товара.

При этом необходимо учитывать, что гражданско-правовая ответственность продавца не ограничивается исключительно случаями передачи некачественной продукции. Обязанности продавца имеют комплексный характер и охватывают различные этапы договорных отношений: от предоставления информации до исполнения обязательств после передачи товара покупателю.

Существенное значение имеет статья 401 ГК РФ, закрепляющая общие положения об ответственности за нарушение обязательств. Лицо, не исполнившее обязательство или исполнившее его ненадлежащим образом, несёт ответственность при наличии предусмотренных законом оснований. Вместе с тем законодательство о защите прав потребителей устанавливает специальные правила распределения бремени доказывания и определения ответственности, которые должны применяться с учётом характера конкретного нарушения.

Таким образом, гражданско-правовая ответственность продавца в потребительских отношениях представляет собой установленную законом систему имущественных последствий, применяемых в связи с нарушением прав покупателя и направленных на восстановление его нарушенного положения, компенсацию возникших потерь и обеспечение надлежащего исполнения договорных обязательств.

Одной из наиболее распространённых форм ответственности продавца является обязанность возместить убытки, причинённые потребителю вследствие нарушения его прав. В соответствии со статьёй 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» убытки, причинённые потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной законом или договором, если иное не предусмотрено законодательством. Данное положение имеет принципиальное значение, поскольку позволяет потребителю требовать не только возврата денежных средств за некачественный товар, но и компенсации дополнительных имущественных потерь, возникших в результате нарушения обязательств продавцом.

В гражданско-правовом смысле убытки включают реальный ущерб и упущенную выгоду. Применительно к розничной купле-продаже реальный ущерб может выражаться в расходах на проведение независимого исследования товара, оплате услуг по устранению недостатков, транспортировке продукции, приобретении аналогичного товара взамен некачественного. Упущенная выгода в потребительских отношениях встречается реже, однако её взыскание также допускается при наличии предусмотренных законом оснований и доказательств.

При этом для удовлетворения требования о возмещении убытков необходимо установить факт нарушения обязательства, наличие имущественных потерь и причинную связь между действиями продавца и возникшими последствиями. Особое значение приобретает документальное подтверждение понесённых расходов. Вместе с тем отсутствие отдельных документов не должно автоматически рассматриваться как безусловное основание для отказа в защите права, если соответствующие обстоятельства могут быть подтверждены другими допустимыми доказательствами.

Следующей важной мерой ответственности выступает неустойка, которая выполняет одновременно компенсационную и стимулирующую функции. Её основное назначение заключается в обеспечении своевременного исполнения продавцом установленных законом обязанностей. В отличие от возмещения убытков, для взыскания неустойки потребителю не требуется доказывать наличие конкретного размера имущественных потерь, поскольку основанием её начисления является сам факт нарушения установленного срока.

Так, статья 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает, что требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены, возмещении расходов на исправление недостатков, возврате уплаченной за товар суммы, а также возмещении убытков, причинённых продажей товара ненадлежащего качества или предоставлением ненадлежащей информации, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение указанных сроков применяется ответственность, установленная статьёй 23 названного Закона. По общему правилу за каждый день просрочки продавец уплачивает потребителю неустойку в размере одного процента цены товара. При этом необходимо учитывать законодательные ограничения, действующие на момент возникновения соответствующего правоотношения, в том числе специальные правила определения предельного размера неустойки.

Отдельного рассмотрения заслуживает ответственность продавца за нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара. В соответствии со статьёй 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» при нарушении установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара потребитель вправе потребовать передачи товара в установленный им новый срок либо возврата суммы предварительной оплаты. Кроме того, продавец обязан уплатить неустойку в размере половины процента суммы предварительной оплаты за каждый день просрочки. Общая сумма неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Таким образом, законодатель предусматривает дифференцированный подход к определению размера неустойки в зависимости от характера нарушения. Это позволяет учитывать специфику отдельных обязательств продавца и обеспечивать дополнительные гарантии потребителю в случаях, когда нарушение связано с несоблюдением сроков передачи товара или удовлетворения предъявленных требований.

Важное место в системе мер гражданско-правовой ответственности занимает компенсация морального вреда. Согласно статье 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причинённый потребителю вследствие нарушения его прав продавцом, подлежит компенсации при наличии вины причинителя вреда. Размер компенсации определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Специфика данной меры ответственности заключается в том, что она направлена на восстановление не имущественного, а личного неимущественного благополучия гражданина. Нарушение прав потребителя может сопровождаться возникновением переживаний, эмоционального напряжения, необходимостью неоднократного обращения к продавцу, длительным ожиданием возврата денежных средств или устранения недостатков товара. В подобных обстоятельствах компенсация морального вреда приобретает самостоятельное значение.

Представляется важным отметить, что сам по себе факт нарушения имущественного права потребителя не должен рассматриваться исключительно как основание для взыскания незначительной символической суммы. Суду необходимо учитывать характер нарушения, продолжительность его последствий, степень вины продавца, индивидуальные обстоятельства дела, а также требования разумности и справедливости. При этом размер компенсации не ставится в прямую зависимость от стоимости приобретённого товара.

Особой мерой ответственности является штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Согласно пункту 6 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, с продавца взыскивается штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя.

Правовая природа данного штрафа имеет двойственное значение. С одной стороны, он представляет собой дополнительную имущественную санкцию за отказ от добровольного восстановления нарушенного права. С другой стороны, его установление стимулирует продавцов разрешать потребительские споры без обращения граждан в судебные органы. Следовательно, данный механизм способствует не только защите конкретного покупателя, но и снижению общей конфликтности потребительского оборота.

Вместе с тем следует учитывать изменения законодательства, внесённые Федеральным законом от 28 декабря 2025 г. № 500-ФЗ, которыми предусмотрены дополнительные положения о случаях невзыскания потребительского штрафа, в частности при наличии определённых обстоятельств, связанных с поведением самого потребителя, исполнением обязательств контрагентами продавца и заключением медиативного соглашения. Указанные изменения свидетельствуют о стремлении законодателя обеспечить более сбалансированное применение данной санкции и исключить её взыскание в ситуациях, когда добровольное исполнение требований объективно не состоялось по причинам, не зависящим от продавца.

Следовательно, действующая система гражданско-правовой ответственности продавца включает несколько взаимосвязанных мер: возмещение убытков, уплату неустойки, компенсацию морального вреда и взыскание специального потребительского штрафа. Их комплексное применение позволяет обеспечить более полное восстановление нарушенных прав покупателя.

Наиболее распространённым основанием возникновения ответственности продавца в рамках договора розничной купли-продажи является передача товара, не соответствующего условиям договора, обязательным требованиям законодательства или обычно предъявляемым требованиям к качеству.

В соответствии со статьёй 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. Если договором условия о качестве не определены, продавец должен передать товар, пригодный для целей, для которых товары такого рода обычно используются. Кроме того, если при заключении договора потребитель поставил продавца в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать продукцию, пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Значение данного положения состоит в том, что ответственность продавца может возникнуть не только при наличии производственного брака, но и в ситуации, когда товар формально соответствует общим характеристикам, однако не обладает свойствами, которые были согласованы сторонами при заключении договора.

Основные способы защиты потребителя при обнаружении недостатков товара закреплены в статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Покупатель вправе по своему выбору потребовать замены товара, соразмерного уменьшения покупной цены, безвозмездного устранения недостатков, возмещения расходов на их исправление либо отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы.

Особое значение имеет самостоятельность выбора способа защиты нарушенного права. Продавец не вправе произвольно навязывать потребителю единственный вариант разрешения возникшего спора, если законодательство предоставляет покупателю возможность самостоятельно определить соответствующее требование.

Например, при приобретении бытовой техники с производственным недостатком продавец не может автоматически ограничить права покупателя предложением исключительно гарантийного ремонта, если потребитель в соответствии с законом вправе потребовать возврата денежных средств или замены товара. Вместе с тем необходимо учитывать специальные ограничения, установленные для технически сложных товаров. В частности, отказ от договора и требование о возврате денежных средств либо замене такого товара по общему правилу допускаются в течение пятнадцати дней со дня его передачи, а после истечения этого срока — при наличии предусмотренных законом оснований.

Отдельного внимания заслуживает вопрос распределения бремени доказывания причин возникновения недостатков. Законодатель исходит из необходимости предоставления потребителю дополнительных процессуальных гарантий, поскольку последний, как правило, не обладает специальными знаниями в области товароведения, технического обслуживания и экспертизы продукции.

Если на товар установлен гарантийный срок, продавец отвечает за выявленные недостатки, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц либо непреодолимой силы. Если гарантийный срок не установлен, потребитель должен доказать, что недостатки возникли до передачи товара либо по причинам, существовавшим до этого момента.

В случае возникновения спора о причинах появления недостатков продавец обязан организовать проведение экспертизы за свой счёт в порядке, предусмотренном статьёй 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Потребитель имеет право присутствовать при проведении экспертизы и оспаривать её результаты в судебном порядке. Данное правило является важной гарантией объективности рассмотрения спора, поскольку исключает возможность возложения всех расходов и организационных обязанностей на покупателя.

Вместе с тем на практике сохраняются проблемы, связанные с качеством экспертных исследований, определением момента возникновения недостатка и установлением причинно-следственной связи между эксплуатацией товара и его повреждением. Нередко продавцы ссылаются на нарушение потребителем правил использования продукции, не предоставляя достаточных доказательств в подтверждение своей позиции.

Представляется, что для повышения эффективности защиты потребителей необходимо усилить требования к объективности экспертных заключений, обеспечить доступность информации о проведённых исследованиях и исключить ситуации, когда результаты экспертизы фактически формируются исключительно по инициативе заинтересованной стороны.

Несмотря на наличие достаточно развитой нормативной базы, практическая реализация гражданско-правовой ответственности продавца сопровождается рядом

проблем. Одной из них является сложность определения надлежащего субъекта ответственности при приобретении товаров посредством электронных торговых площадок. В подобных правоотношениях покупатель взаимодействует одновременно с продавцом, владельцем агрегатора, оператором цифровой платформы и организацией, осуществляющей доставку товара. При возникновении спора потребитель не всегда может установить, какое именно лицо отвечает за допущенное нарушение.

Следует разграничивать ответственность непосредственного продавца и владельца агрегатора информации о товарах. Сам по себе факт размещения предложения о продаже товара на электронной площадке не означает, что владелец платформы автоматически становится стороной договора розничной купли-продажи. Как правило, основная обязанность по передаче товара надлежащего качества сохраняется за продавцом. Однако владелец агрегатора также может нести предусмотренную законом ответственность, в частности за предоставление недостоверной информации или нарушение собственных обязанностей.

В данном контексте особого внимания заслуживают изменения законодательства, вступившие в силу 1 октября 2026 года в связи с регулированием платформенной экономики. Федеральный закон от 31 июля 2025 г. № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации» и Федеральный закон от 31 июля 2025 г. № 290-ФЗ предусматривают дополнительные механизмы защиты потребителей при совершении сделок посредством посреднических цифровых платформ. В частности, закрепляется необходимость обеспечения технической возможности предъявления требований непосредственно продавцу через платформу, а также предусматриваются дополнительные обязанности операторов цифровых платформ при возврате денежных средств и организации возврата некачественного товара.

Указанные изменения имеют существенное практическое значение, поскольку позволяют сократить количество организационных препятствий, возникающих при предъявлении потребителем требований. Вместе с тем эффективность новых механизмов будет зависеть от того, насколько последовательно операторы платформ будут исполнять установленные законом обязанности и обеспечивать доступность предусмотренных способов взаимодействия с продавцами.

Другой проблемой выступает фактическое затягивание продавцами сроков рассмотрения претензий. Несмотря на наличие законодательно установленных сроков, отдельные продавцы уклоняются от получения претензий, требуют неоднократного предоставления документов, необоснованно направляют потребителей к изготовителям либо предлагают исключительно ремонт товара. Подобное поведение фактически затрудняет реализацию прав покупателя и увеличивает продолжительность восстановления нарушенного положения.

Представляется, что одним из направлений совершенствования правового регулирования должно стать дальнейшее развитие электронного претензионного порядка. В частности, целесообразно обеспечить единый стандарт регистрации обращений потребителей, позволяющий фиксировать дату предъявления требования, его содержание, приложенные документы и дату получения ответа продавца. Такая система позволит снизить вероятность возникновения споров относительно соблюдения сроков исполнения обязательств.

Ещё одной проблемой является определение соразмерности применяемых мер гражданско-правовой ответственности. С одной стороны, повышенные размеры неустоек и потребительского штрафа направлены на обеспечение реального исполнения обязательств продавцом. С другой стороны, в отдельных ситуациях возникает необходимость учитывать конкретные обстоятельства нарушения, поведение обеих сторон и наличие объективных препятствий для исполнения обязательства.

В этой связи заслуживают внимания изменения статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», внесённые Федеральным законом от 28 декабря 2025 г. № 500-ФЗ.

Законодатель предусмотрел дополнительные случаи, при которых потребительский штраф не взыскивается, в частности при определённых обстоятельствах, связанных с поведением потребителя, нарушением обязательств контрагентами продавца и заключением медиативного соглашения. Кроме того, введено ограничение на уступку третьим лицам отдельных требований о взыскании неустойки и штрафа до вступления в законную силу судебного решения.

На наш взгляд, дальнейшее развитие института гражданско-правовой ответственности продавца должно осуществляться не столько посредством увеличения размеров имущественных санкций, сколько путём повышения эффективности механизмов восстановления нарушенных прав. В частности, необходимо совершенствовать порядок проведения экспертиз, обеспечивать прозрачность рассмотрения претензий и повышать доступность внесудебного разрешения потребительских споров.

Практическое значение имеет также обеспечение единообразия судебной практики. Существенную роль в этом отношении играет Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». В нём разъясняются особенности распределения бремени доказывания, взыскания неустойки, компенсации морального вреда и потребительского штрафа. В частности, Верховный Суд РФ указывает, что при рассмотрении требований о компенсации морального вреда установленный факт нарушения прав потребителя является достаточным основанием для удовлетворения соответствующего требования, а размер компенсации определяется с учётом характера причинённых страданий, разумности и справедливости.

Представляется целесообразным дополнительно развивать практику досудебного урегулирования споров посредством медиации. Такой подход позволит снизить нагрузку на судебную систему и сократить временные затраты граждан на восстановление нарушенных прав. При этом использование альтернативных способов разрешения конфликтов не должно приводить к ограничению установленных законом гарантий потребителей или навязыванию им невыгодных условий соглашения.

Проведённое исследование позволяет сделать вывод о том, что гражданско-правовая ответственность продавца является важнейшим элементом механизма защиты прав потребителей в договоре розничной купли-продажи. Её содержание определяется совокупностью общих положений гражданского законодательства и специальных норм Закона РФ «О защите прав потребителей», устанавливающих дополнительные гарантии для граждан как экономически более слабой стороны договорных отношений.

Основными мерами ответственности продавца выступают возмещение причинённых убытков, уплата законной неустойки, компенсация морального вреда и взыскание штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке. Каждая из указанных мер имеет самостоятельное назначение, однако их совместное применение позволяет обеспечить более полное восстановление имущественных и неимущественных прав покупателя.

Особое значение приобретает ответственность продавца за передачу товара ненадлежащего качества, поскольку именно данная категория нарушений наиболее непосредственно затрагивает интересы потребителей. При этом эффективность защиты зависит не только от наличия законодательных гарантий, но и от возможности их практической реализации, включая доступность экспертиз, соблюдение сроков рассмотрения претензий и правильное определение субъекта ответственности.

Развитие электронной торговли и посреднических цифровых платформ обусловливает необходимость дальнейшей адаптации законодательства к новым формам розничной купли-продажи. Вступившие в силу 1 октября 2026 года изменения законодательства о платформенной экономике создают дополнительные правовые механизмы предъявления требований потребителями и устанавливают новые обязанности операторов цифровых платформ.

Таким образом, совершенствование института гражданско-правовой ответственности продавца должно быть направлено на обеспечение баланса интересов участников потребительского оборота, повышение эффективности досудебной защиты и формирование единообразной судебной практики. Реализация указанных направлений позволит повысить уровень правовой защищённости граждан и обеспечить более эффективное функционирование института розничной купли-продажи.

Список использованных источников

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. действующая на 30.10.2026). URL: КонсультантПлюс — ГК РФ, часть вторая.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. с учётом изменений, действующих на 30.10.2026). URL: КонсультантПлюс — Закон о защите прав потребителей.
3. Федеральный закон от 31.07.2025 № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 31.07.2025 № 290-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
5. Федеральный закон от 28.12.2025 № 500-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
6. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». URL: Верховный Суд РФ — Постановление Пленума № 17.