Макарова Е.Ю.

Влияние выбора модели поведения потребителей на правовое регулирование разрешения споров с продавцом

*Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
(Россия, Москва)*

doi: 10.18411/lj-12-2018-64

idsp: ljjournal-12-2018-64

Аннотация

Статья посвящена исследованию основных моделей поведения потребителей при возникновении спора о товарах и возможности применения норм гражданского законодательства к потребительским отношениям. Автор рассматривает судебную практику, а также предлагает внести изменения в Закон РФ «О защите прав потребителей», в части прав и обязанностей сторон.

Ключевые слова: права потребителя, обязанности продавца, модель поведения, споры с продавцом, рациональное поведение, иррациональное поведение, потребительский экстремизм, потребительские споры.

Каждый человек приобретает товары для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности. Процесс приобретения товаров как розничным, так и дистанционным способом давно оптимизирован. Следовательно, в условиях развития современного рынка товаров, стремительно увеличивается объем их продаж. Вместе с ними растет и количество споров между продавцами и покупателями.

Основным источником, регулирующим потребительские отношения, является Закон РФ «О защите прав потребителей». Его нормы направлены на защиту прав потребителя, как экономически слабой стороны в договоре.

В настоящее время на рынке товаров и услуг любой человек исходит из своих потребностей и материальных возможностей. Поэтому покупатель любыми способами стремится уменьшить свои затраты, получить выгоду или даже прибыль.

Среди покупателей можно выделить тех, кто защищает свои права с помощью законодательства РФ, и тех покупателей, которые используют его в личных (корыстных) целях. Ввиду чего, каждый из указанных потребителей придерживается определенной модели поведения.

Модель поведения покупателя при разрешении конфликтных ситуаций – совокупность действий, направленных на урегулирование споров в претензионном или судебном порядке.

В литературе выделяют следующие факторы, формирующие модель потребительского поведения на рынке: социальные, культурные, психологические (личные, индивидуальные), экономические, ситуационные факторы (время, окружение) и др.

В своих трудах Г.А. Саймон указывает, что на поведение человека влияет социальная среда и уровень образования лица, принимающего решение [6, С. 55 - 59].

Актуальность исследования моделей поведения потребителей обусловлена возможностью разрешения потребительских споров с помощью норм гражданского законодательства.

Первая модель поведения потребителя – рациональная, вторая – иррациональная.

Теорию рационального потребительского поведения сформулировал Адам Смит, она предполагает анализ трех проблем: полезности, дохода и цены [2 С. 275 – 315].

Рациональное поведение потребителя – это поведение, предполагающее сопоставление результатов действий с затратами.

Рассмотрим поведение рационального потребителя при разрешении спора о товаре с продавцом.

Например, покупателю был передан товар со скрытыми недостатками (брак), ввиду чего покупатель понес убытки на ремонтно-восстановительные работы. Модель поведения такого потребителя будет строиться на стремлении восстановить свое нарушенное право и компенсировать возможные убытки.

Проанализировав судебную практику, можно выявить следующие признаки рациональной модели поведения потребителей [3, С. 11 - 16.]:

- первичное обращение с претензией к продавцу или изготовителю товара в досудебном порядке;
- документальное подтверждение всех понесенных расходов из-за товара покупателем;
- содействие продавцу/изготовителю в разрешении спора, например, предоставление товара для проведения проверки качества или экспертизы;
- обращение в судебные инстанции только после получения от продавца/изготовителя отказа в удовлетворении заявленных в претензии требований.

В своих работах А.И. Бычков обращает внимание, что в случае обнаружения недостатков в технически сложных товарах, свобода выбора модели поведения потребителя серьезно ограничена [4, с. – 232].

Данное суждение справедливо, поскольку Законом РФ «О защите прав потребителей» предусмотрены исключительные случаи, ограничивающие удовлетворение требований потребителя, например, при предъявлении претензий в отношении технически сложных товаров после установленного законом срока.

Таким образом, рациональная модель поведения покупателя руководствуется принципом добросовестности из гражданского законодательства.

Рассмотрим поведение иррационального потребителя при разрешении споров о товаре с продавцом.

Т.Г. Очхаев указывает, что «согласно результатам бихевио-экономических исследований, потребители чаще всего ведут себя иррационально и чаще всего ошибаются в процессе принятия тех или иных решений как до заключения договора, так и в процессе исполнения обязательств по договору» [5, с. - 208].

Покупатель с иррациональной моделью поведения стремится использовать законодательство РФ не только с целью восстановления своего нарушенного права и компенсации понесенных расходов, но и с целью получения материальной выгоды.

На практике такое поведение еще называют потребительским экстремизмом. Г.А. Ожегова отмечает, что одной из форм деформации правосознания является потребительский экстремизм.

Потребительский экстремизм — это недобросовестное манипулирование нормами Закона РФ «О защите прав потребителей» со стороны покупателя, основной целью которого является не защита своих прав, а получение материальной выгоды [8, С. 15 - 19.]. Например, потребитель сознательно приобретает товар срок годности, которого истек или на нем не указала полная информация о продавце. После чего потребитель привлекает продавца в качестве ответчика по иску и взыскивает с него стоимость товара, а также иные убытки, компенсацию морального вреда и расходы на юридические услуги.

Выявим общие черты иррациональной модели поведения потребителя при разрешении споров о товарах:

- осознанное приобретение товара ненадлежащего качества;
- подлог ранее полученного товара надлежащего качества, как товар ненадлежащего качества и требование возмещения убытков;

- несоблюдение досудебного порядка разрешения споров с продавцом/изготовителем товара (непосредственное обращение в суд);
- необоснованно завышенный размер возмещения убытков, компенсации морального вреда и неустойки;
- отказ от предоставления претензионного товара для проведения проверки качества или экспертизы по запросу продавца/изготовителя;
- шантаж продавца/изготовителя товара длительным судебным процессом и возможными издержками.

В качестве примера иррациональной модели поведения покупателя рассмотрим решение Новомосковского городского суда Тульской области по гражданскому делу № 2-1055/2018 ~ М-841/2018 от 25.09.2018 г. о частичном удовлетворении исковых требований [7]. Между продавцом и покупателем возник спор о качестве товара. На предложение продавца провести проверку качества покупатель ответил отказом, в том числе отказался предоставить продавцу товар для осмотра. После чего покупатель самостоятельно произвел экспертизу и выставил продавцу стоимость товара, счет, пени, неустойку, стоимость юридических услуг и моральный вред в судебном порядке.

Можно сделать вывод о том, что если бы покупатель выбрал рациональную модель поведения и предоставил продавцу товар для осмотра, проведения проверки качества или экспертизы, то его требования могли бы быть удовлетворены в досудебном порядке. Однако, потребитель воспользовался пробелом в законодательстве (отсутствует обязанность покупателя предоставить продавцу товар для осмотра и выявления недостатков) в корыстных целях – извлечении материальной выгоды.

Возможно ли применение к иррациональной модели поведения норм гражданского законодательства о злоупотреблении правом? Да, но для этого требуется очевидное отклонение от добросовестного поведения, заявление продавца и признание действий таковыми судом [9, С. - 432.].

В совокупности вышеуказанных обстоятельств суд может частично или полностью отказать покупателю в защите нарушенного права или удовлетворении требований.

Выявленные в данной статье общие черты рациональной и иррациональной моделей поведения помогут продавцу самостоятельно определить к кому типу относится их покупатель. В том числе, продавец может использовать превентивные меры по минимизации дополнительных расходов на судебное разбирательство.

За последний год было подготовлено три редакции изменений к Закону РФ «О защите прав потребителей», но, тем не менее, их недостаточно. Так как регулирование иррациональной модели поведения потребителей выходит за рамки одного закона.

В связи с ростом потребительского экстремизма представляется возможным внесение в законодательство РФ, регулирующее потребительские отношения, следующих изменений:

1. Закрепить обязанность покупателя соблюдать досудебный порядок разрешения спора с продавцом;
2. Увеличить срок для ответа на претензию покупателя до 14 (четырнадцати) календарных дней, следующих за днем ее получения;
3. Закрепить обязанность потребителя предоставлять претензионный товар (по письменному требованию продавца) для осмотра, проверки качества или проведения экспертизы.
4. Регламентировать порядок проведения проверки качества претензионного товара продавцом. Суд сможет учитывать это как обстоятельство, смягчающее вину продавца и уменьшить размер штрафа за неудовлетворение требования покупателя в досудебном порядке.
5. Получить разъяснения ВС РФ о правовом регулировании ответственности покупателя за злоупотребление правом, о возможности применения

гражданского законодательства к иррациональной модели поведения потребителей.

Таким образом, изучение моделей поведения покупателей позволило выявить недостатки в правовом регулировании потребительских отношений. Важно, что вышеуказанные изменения позволят снизить нагрузку на судебные инстанции [7, с. - 432].

1. Белов В.А. Понятия "потребитель" и "слабая сторона": сравнительно-правовой анализ. Часть I // Вестник арбитражной практики. 2018. N 3. С. 10 - 23.
 2. Улен Томас С. Теория рационального выбора в экономическом анализе права // Вестник гражданского права. 2011. N 3. С. 275 - 315.
 3. Сафиуллина З.А. Управленческие документы в формировании моделей поведения в обществе // Делопроизводство. 2018. N 3. С. 11 - 16.
 4. Бычков А.И. Книжная отрасль в России: традиции и пути развития. М.: Инфотропик Медиа, 2017. с. – 232.
 5. Очхаев Т.Г. Изменение и расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств. М.: Статут, 2017. с. - 208.
 6. Ножнин И.Н. Функции и роль системообразующих элементов в достижении синергетической эффективности гражданско-правового механизма защиты прав потребителей // Арбитражный и гражданский процесс. 2016. N 9. С. 55 - 59.
 7. Решение Новомосковского городского суда Тульской области по гражданскому делу № 2-1055/2018 ~ М-841/2018 от 25.09.2018 г. // <https://novomoskovsky--tula.sudrf.ru> (дата обращения – 11.10.2018).
 8. Ожегова Г.А. К понятию "потребительский экстремизм" // Юрист. 2014. N 14. С. 15 - 19.
 9. Ворожеевич А.С., Гринь О.С., Корнеев В.А. и др.; под общ. ред. Новоселовой Л.А. Право интеллектуальной собственности: учебник / М.: Статут, 2018. Т. 3: Средства индивидуализации. С. - 432.
-