

5.1.3. Частно-правовые (цивилистические) науки

Научная статья

УДК 347.124, 366.5

ПРОБЛЕМА ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЯ ПРАВАМИ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВОЗВРАТЕ ТОВАРА

Аткинсон Джо, к.ю.н., Саутгемптонский университет, Саутгемптон, Великобритания, joeatkinslaw@mail.ru

Аннотация

В статье исследована проблема злоупотребления правами потребителя при возврате товара. Актуальность темы продиктована широкой распространённостью случаев злоупотребления при отсутствии чётких механизмов, которые бы позволяли такого рода злоупотребления предупреждать. В рамках статьи рассмотрены базовые нормы Закона РФ о защите прав потребителей, особенное положения ст. 26.1 относительно защиты прав потребителей товаров, реализуемых дистанционным способом. Основное внимание уделено проблематике наиболее явного злоупотребления правами потребителей и феномену потребительского экстремизма, который пока ещё не получил нормативного закрепления, но активно используется в судебной практике, научной литературе и профессиональном дискурсе для характеристики случаев наиболее явного злоупотребления, носящего зачастую систематический характер. Рассмотрены некоторые примеры злоупотребления правами потребителя, а также нюансы судебной практики. Признается наличие случаев систематического обращение в судебные органы по вопросу защиты потребительских прав с идентичными исками, но такие факты не рассматриваются судами в качестве злоупотребления. Сделан вывод о том, что законодательство о защите прав потребителей не сбалансировано в части равной защиты интересов потребителя и продавца. Предложено пересмотреть ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей, а так также учитывать при разбирательстве

по делам наличие фактов иных судебных разбирательств по аналогичным делам с участием истца.

Ключевые слова: возврат товара, договор купли-продажи, защита прав потребителей, злоупотребление правом, интересы продавца, потребительский экстремизм

Статья поступила в редакцию 17.07.2025, одобрена после рецензирования 24.09.2025, принята к публикации 21.11.2025.

Original article

THE PROBLEM OF ABUSE OF CONSUMER RIGHTS WHEN RETURNING GOODS

Joe Atkinson, Candidate of Law, University of Southampton, Southampton, United Kingdom

Abstract

The article examines the problem of abuse of consumer rights when returning goods. The relevance of the topic is dictated by the widespread incidence of abuse in the absence of clear mechanisms that would allow such abuse to be prevented. The article considers the basic norms of the Law of the Russian Federation on Consumer Rights Protection, especially the provisions of art. 26.1 regarding the protection of consumer rights of goods sold remotely. The main attention is paid to the problems of the most obvious abuse of consumer rights and the phenomenon of consumer extremism, which has not yet been normalized, but is actively used in judicial practice, scientific literature and professional discourse to characterize cases of the most obvious abuse, which is often systematic. Some examples of abuse of consumer rights, as well as nuances of judicial practice, are considered. It is recognized that there are cases of systematic appeals to judicial authorities on the issue of consumer rights protection with identical claims, but such facts are not considered by the courts as abuse. It is concluded that the

legislation on consumer protection is not balanced in terms of equal protection of the interests of the consumer and the seller. It is proposed to revise Article 26.1 of the Law on Consumer Rights Protection, as well as to take into account the facts of other court proceedings in similar cases involving the plaintiff in the proceedings.

Keywords: return of goods, purchase and sale agreement, consumer protection, abuse of rights, seller's interests, consumer extremism

Введение

Федеральный законодатель, учитывая слабую позицию потребителя в рамках отдельных правоотношений, где на одной стороне выступает организация или индивидуальный предприниматель, а на другой – гражданин как потребитель, создал достаточно прочную систему юридических гарантий для последнего.

На сегодняшний день институт защиты прав потребителя является одним из наиболее развитых в российской правовой системе, если оценивать его именно с позиции граждан-потребителей. Совершенно иной становится оценка, если ее давать с позиции субъектов предпринимательства, нередко сталкивающихся с проблемой злоупотребления со стороны потребителей их правами, в том числе при возврате товара. Зачастую подобные злоупотребления приобретают настолько явный и массовый характер, что именуются «потребительским экстремизмом».

Механизмы, которые позволяют разрешать ситуации, связанные с злоупотреблением правом, в сфере отношений с участием потребителей развиты ещё не в полной мере, а потому проблема злоупотребления правами потребителя при возврате товара остаётся в числе наиболее острых.

Основная часть

Законодательно вопросы защиты прав потребителя в настоящее время регламентированы нормами Гражданского кодекса РФ [1] (далее – ГК РФ) и Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 07.07.2025) «О защите прав

потребителей» [2] (далее – Закон о защите прав потребителей). Последний нормативный акт наделяет потребителей достаточно широкими правами, позволяя им, в частности, возвращать, обменивать товар, получать соответствующие компенсации и т.д.

В целом предусмотренные указанным законом гарантии представляются разумными. Более того, они крайне необходимы, поскольку способствуют укреплению законности, развитию добросовестных практик, обеспечивают нацеленность субъектов бизнеса на максимально высокое качество предоставляемых услуг и реализуемых товаров.

В частности, указанный закон предписывает предоставлять потребителю всю надлежащую информацию о товаре устанавливая за ненадлежащую информацию ответственность (ст. 12), обязывает заменять товар ненадлежащего качества (ст. 21), возвращать товар в определённых случаях. В целом это значимые правовые гарантии, которые ни в коем случае не ставятся в данной статье под сомнение. Сказанное, однако, не означает, что автор безоговорочно поддерживает все гарантии.

Особого внимания здесь требует вопрос защиты прав потребителей применительно к случаям приобретения товара надлежащего качества. Например, ст. 25 рассматриваемого закона закрепляет право потребителя обменять товар надлежащего качества, а основанием для такого обмена законодатель предусматривает несоответствие товара нуждам потребителя по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру и комплектации. И в течение 14 дней любой товар, являющийся непродуктивным, может быть обменян (в скобках за некоторыми исключениями). Если же нужный товар отсутствует у продавца, то он обязан вернуть по требованию продавца уплаченную за товар сумму в течение 3 дней, если потребитель откажется от товара.

Такой подход, безусловно, оказывается крайне удобен потребителям, однако для субъектов предпринимательской деятельности он влечёт весьма высокие риски. По сути, создаются условия, при которых гражданин имеет

возможность, попользовавшись товаром в течение 2-х недель, осуществить его возврат либо обмен на аналогичный новый товар при наличии даже весьма несущественных мотивов. И если в целом потребительские характеристики товара сохранились, в том числе его товарный вид, то каких-либо возможностей законно отказать в возврате или обмене на другой аналогичный товар у продавца нет, даже если потребитель явно злоупотребляет своими правами. Но в таком случае, по сути, продавец, вернув денежные средства в полном объеме, может получить от потребителя товар, бывший в употреблении, пусть и без признаков, которые заметны при визуальной оценке его состояния.

Здесь важно подчеркнуть принципиальную разницу между возвратом или обменом товара ненадлежащего качества, и возвратом либо обменом товара надлежащего качества. Эти случаи принципиально отличаются. В первом случае вряд ли могут быть какие-то аргументы в пользу продавца. Что же касается второго случая, то было бы уместно встать на сторону продавца, однако законодатель придерживается иной позиции.

Особый интерес представляют положения ст. 26.1 Закон о защите прав потребителей, позволяющие потребителю отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи – в течение 7 дней, если продажа совершена дистанционным способом. Это ещё больше расширяет возможности потребителей злоупотреблять своими правами. Между тем, в литературе отмечается специфика дистанционного способа продажи товаров, выражающаяся, в частности, в отсутствии у потребителя возможности непосредственно ознакомиться с товаром перед его покупкой [8, с 226]. Отсюда и достаточно широкие возможности, связанные с возвратом товара.

Не случайно в юридическом дискурсе сформировался даже новый термин – «потребительский экстремизм», о котором нередко упоминается и в материалах судебной практики, и в научных исследованиях, и СМИ [5]. Однако в нормативных документах такое понятие отсутствует, что не позволяет

однозначно его трактовать и соответствующим образом квалифицировать те или иные действия потребителей с позиции подобного нарушения.

А в целом можно понять законодателя и те причины, по которым он до сих пор не использовал данное понятие для регламентации соответствующих правоотношений с участием потребителей. Само понятие «потребительский экстремизм» чрезмерно политизировано и не конкретизировано. Однако есть и близкое ему понятия, например, злоупотребление правами [5].

Однако, когда речь ведётся о «потребительском экстремизме», представляется очевидным, что использующие это понятие авторы стремятся подчеркнуть особый характер злоупотребления, злостность и пр. Поэтому понятие «злоупотребление» не всегда адекватно может отразить поведение потребителя, намеренно использующего собственные права во вред продавцу.

Наиболее яркими примерами злоупотребления потребителем своими правами, которое можно условно рассматривать как «потребительский экстремизм», являются:

- возврат одежды после ее носки в течение 14 дней;
- создание препятствий по исполнению принятых обязательств;
- выдвижение нередко надуманных требований о причинении вреда [6].

Очевидно, что в таком случае использование потребителем норм о защите прав потребителя в целях возврата или обмена товара принимает совсем другой характер. То есть, он не пытается восстановить реально нарушенные права, а именно извлекает иную материальную выгоду, в том числе финансовую.

Конечно, данный перечень примеров не является исчерпывающим, и потенциально можно привести сколько угодно примеров злоупотребления правами, связанными с возвратом или обменом товаров. Однако, суть не в этом.

Рассматриваемая проблема может быть не столь очевидной, если имеют место единичные случаи, а стоимость товара не слишком высока. Однако в случаях, когда имеет место подобного рода злоупотребления в отношении дорогостоящих товаров, проблема принимает совершенно другой характер. Так

или иначе, это может существенно угрожать экономической безопасности компании, существенно повышать риски ведения предпринимательской деятельности [4, с. 176].

Рассматриваемая проблема потребительского экстремизма и в целом злоупотребления правами потребителя настолько серьёзна в отдельных случаях, что в литературе она рассматривается даже в контексте уголовного права, с позиций возможного привлечения субъекта к уголовной ответственности [7]. Однако, пока не приходится говорить о том, что соответствующие инструменты разработаны, внедрены и применяются. Поэтому вопросы разрешения проблемы злоупотребления правом находятся исключительно в гражданско-правовом и гражданско-процессуальном русле.

Некоторые примеры судебной практики весьма наглядно иллюстрируют всю остроту проблемы злоупотребления правами потребителя отдельными гражданами. Так, в 2022 г. Четвертым кассационным судом было рассмотрено в порядке обжалования одно из дел. В рамках него гражданка Л. обратилась в суд с иском к акционерному обществу с намерением взыскать компенсацию морального вреда, который был причинён, как она полагала, нарушением её потребительских прав. Обосновывая свои исковые требования, она указывала, что приобрела у ответчика форель в вакуумной упаковке, однако продукт оказался с истёкшим сроком годности. Тем не менее, она приняла его в пищу, а о факте истечения срока годности узнала уже после. Далее она осуществила возврат просроченного товара.

Далее истица сочла, что её потребительские права были нарушены, в связи с чем я обратилась в суд с иском. Первоначально в иске было отказано. Далее решение было отменено, и по нему принято новое решение, по итогам которого с акционерного общества в пользу истицы взыскана соответствующая компенсация морального вреда. Организация в кассационном порядке обжаловала решение. Аргументируя свою позицию, ответчик подчеркнул, что требования истицы изначально в добровольном порядке удовлетворил,

возвратив денежные средства в полном объеме, уплаченные за товар. Сам же факт обращения истца в суд, с учётом факта удовлетворения его требований, ответчик расценил как недобросовестное поведение. Но апелляционный суд с этим не согласился. Более того, ответчик подчеркнул системный характер действий истца, сочтя это как признак проявления «потребительского экстремизма». В результате рассмотрения дела в кассационном порядке суд, тем не менее, встал вновь на сторону истца, оставив кассационную жалобу акционерного общества без удовлетворения [3].

В данном случае мы не сомневаемся в законности и обоснованности судебного решения. Тем не менее, сами действия истца требуют внимания. Он приобрёл товар просроченный, хотя мог убедиться в его несоответствии потребительским качествам. Особенно в этом случае стоит обратить внимание на системный характер предъявления исков. Законодатель же, к сожалению, на данные нюансы особого внимания не обращает.

Заключение

Подводя итог, можно сделать следующие выводы.

1. Действующее законодательство характеризуется дисбалансом в пользу потребителей и защиты их прав. Права же субъектов предпринимательской деятельности в правоотношениях с участием потребителей законом охраняются не столь последовательно. В этих условиях создаются возможности злоупотреблять их правами.

2. Законодательство нуждается в пересмотре, особенно применительно к случаям возврата или обмена товара надлежащего качества. Считаем, что ст. 26.1 должна быть пересмотрена, и из нее было бы разумно исключить возможность необоснованного возврата товара.

3. Другой значимой мерой предлагается учет наличия аналогичных споров с участием конкретного потребителя, обращающегося в суд в защиту своих потребительских прав. Систематический характер обращения в суд, участие в множестве идентичных споров в качестве истца должно рассматриваться как

признак «потребительского экстремизма». Исходя из этого и следует разрешать дела. Однако это не означает, нарушения, которые имеют место в деятельности субъекта предпринимательской деятельности, должны игнорироваться.

Список литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.06.2025) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 5. Ст. 410.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 07.07.2025) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140.
3. Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 15.12.2022 по делу № 8Г-29160/2022 // Архив решений арбитражных судов и судов общей юрисдикции. URL: <https://sudrf.cntd.ru/document/1311103890>
4. Голанова Ю.А. Потребительский экстремизм как угроза для предпринимателей // Вопросы российской юстиции. 2021. № 16. С. 175–183.
5. Морозов А.С. Потребительский экстремизм (терроризм): самостоятельный правовой феномен или вид злоупотребления правами? // Социология и право. 2023. Т. 15, № 4. С. 606–615.
6. Ратникова В.И., Стрельникова Н.В., Стрельников И.А. Пределы защиты прав потребителей // Актуальные проблемы права. 2022. № 9. С. 83–87.
7. Файзрахманов Р.Р. Потребительский экстремизм: возможности уголовной ответственности // Бизнес. Образование. Право. 2021. № 3(56). С. 295–299.
8. Шайдуллина В.К. Возврат и обмен товаров надлежащего качества при дистанционном способе торговли: проблемы теории и практики // Проблемы экономики и юридической практики. 2020. Т. 16, № 2. С. 223–226.

References

1. Grazhdanskij kodeks Rossijskoj Federacii (chast` vtoraya) ot 26.01.1996 № 14-FZ (red. ot 24.06.2025) // Sobranie zakonodatel'stva RF. 1996. № 5. St. 410.

2. Zakon RF ot 07.02.1992 № 2300-1 (red. ot 07.07.2025) «O zashhite prav potrebitelej» // Sobranie zakonodatel'stva RF. 1996. № 3. St. 140.
3. Opredelenie Chetvertogo kassacionnogo suda obshhej yurisdikcii ot 15.12.2022 po delu № 8G-29160/2022 // Arxiv reshenij arbitrazhny`x sudov i sudov obshhej yurisdikcii. URL: <https://sudrf.cntd.ru/document/1311103890>
4. Golanova Yu.A. Potrebitel'skij e`kstremizm kak ugroza dlya predprinimatelej // Voprosy` rossijskoj yusticii. 2021. № 16. S. 175–183.
5. Morozov A.S. Potrebitel'skij e`kstremizm (terrorizm): samostoyatel'ny`j pravovoj fenomen ili vid zloupotrebleniya pravami? // Sociologiya i pravo. 2023. T. 15, № 4. S. 606–615.
6. Ratnikova V.I., Strel'nikova N.V., Strel'nikov I.A. Predely` zashhity` prav potrebitelej // Aktual'ny`e problemy` prava. 2022. № 9. S. 83–87.
7. Fajzraxmanov R.R. Potrebitel'skij e`kstremizm: vozmozhnosti ugovolnoj otvetstvennosti // Biznes. Obrazovanie. Pravo. 2021. № 3(56). S. 295–299.
8. Shajdullina V.K. Vozvrat i obmen tovarov nadlezhashhego kachestva pri distancionnom sposobe trgovli: problemy` teorii i praktiki // Problemy` e`konomiki i yuridicheskoy praktiki. 2020. T. 16, № 2. S. 223–226.