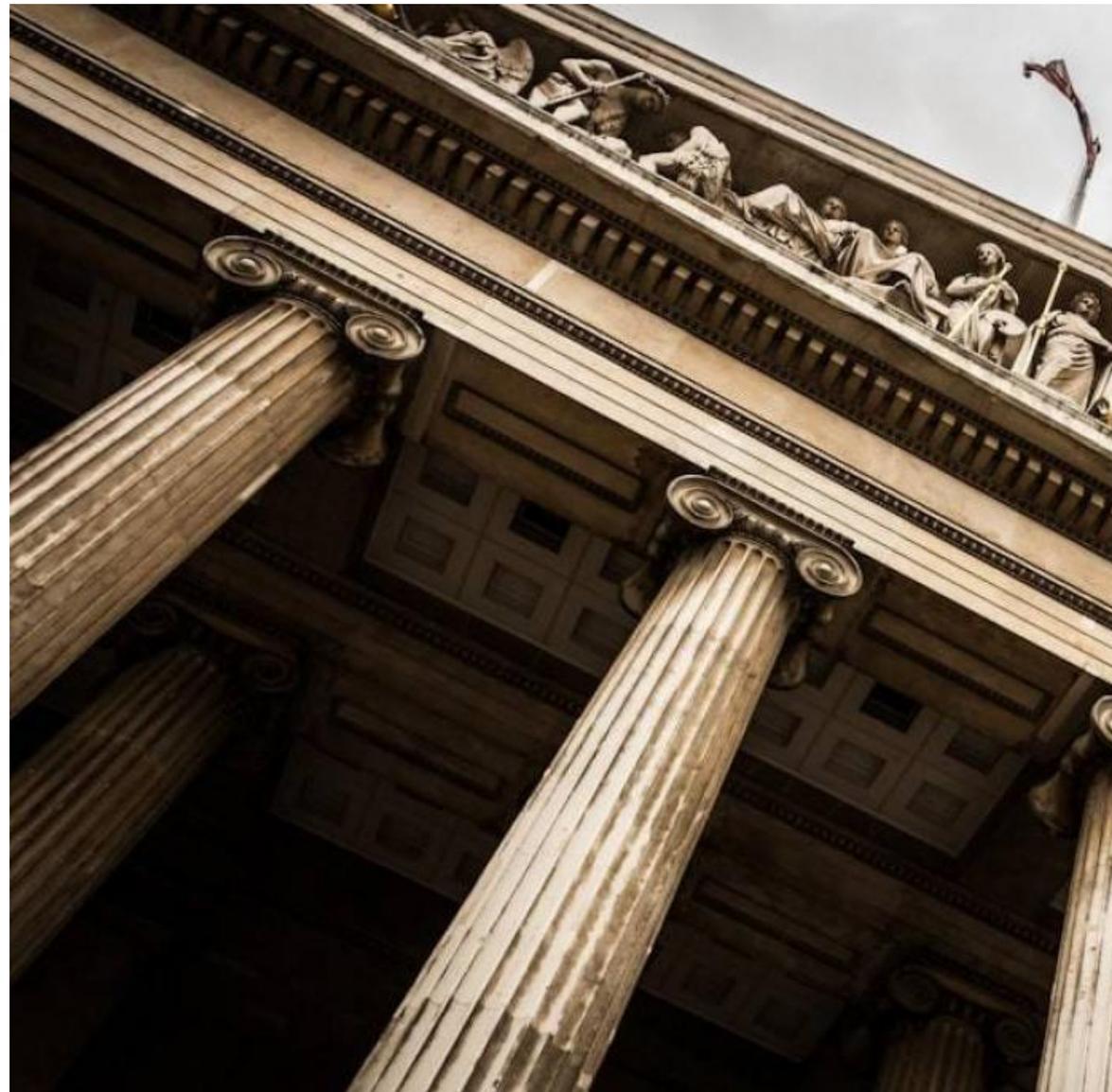


Технический сбой на сайте продавца и его последствия *для* продавца и потребителя

Мамбетова Валерия Бахадеровна,
студент 2 курса
Автономной некоммерческой организации
высшего образования
«Санкт-Петербургская юридическая
академия»



Юридическая сила оферты

Содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, - это публичная оферта (п. 2 ст. 437 ГК РФ).

При акцепте публичной оферты договор считается заключенным

Это гарантирует, что условия покупки, включая цену и ассортимент, зафиксированы и не могут быть изменены в одностороннем порядке.

В случае технического сбоя на сайте продавца важно учитывать статус оферты и её юридическую силу для предотвращения споров между участниками сделки.

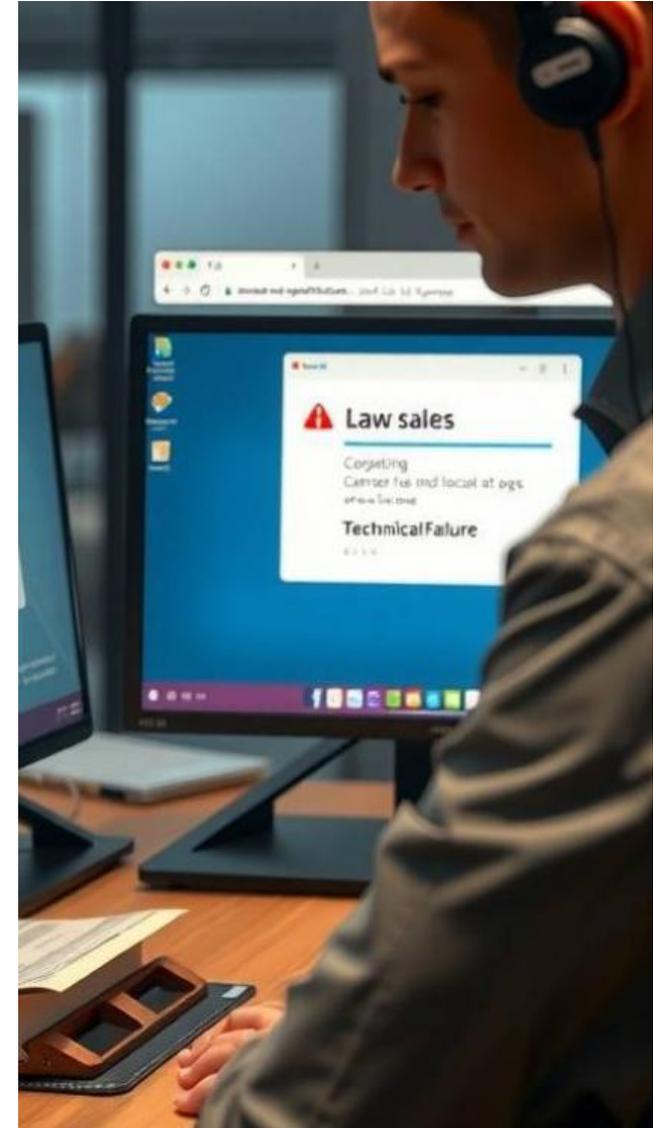


Технический сбой в системе распределения предпринимательских рисков

Ключевым аргументом продавцов в судебных спорах является попытка квалифицировать технический сбой как обстоятельство непреодолимой силы или как техническую ошибку, исключающую волеизъявление на продажу товара по заниженной цене.

Однако, исходя из положений пункта 3 статьи 401 ГК РФ, лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, несет ответственность за неисполнение обязательств на началах риска.

Согласно позиции Верховного Суда РФ (*см., например, Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 05.12.2023 N 82-КГ23-5-К7 (УИД 45RS0026-01-2022-004540-77)*), продавец, организующий дистанционную торговлю, самостоятельно несет риски, связанные с функционированием используемого им оборудования и программных комплексов. Ошибочное отображение цены не рассматривается как «отсутствие воли» продавца, поскольку он добровольно разместил оферту в автоматизированном режиме.



Правовые последствия неисполнения договора: Обязанности продавца

1. Недопустимость одностороннего отказа: Согласно статье 310 ГК РФ, односторонний отказ от исполнения обязательства по договору розничной купли-продажи не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом. Техническая ошибка к таким случаям не относится.

2. Исполнение обязательства в натуре: На основании статьи **309** ГК РФ, потребитель вправе требовать понуждения продавца к передаче товара по цене, зафиксированной в заказе. Важно отметить, что возврат уплаченных денежных средств не является законным основанием для прекращения обязательства по поставке товара.

3. Нарушение права на информацию: Согласно статье 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец обязан обеспечить достоверность сведений о цене. Технический сбой трактуется судами как предоставление недостоверной информации, что влечет ответственность продавца.



Анализ актуальной судебной практики (позиция Верховного Суда РФ)

В 2023 году Верховный Суд РФ рассмотрел дело по иску Станислава Анохина к ЦУМу, ставшее прецедентом для электронной коммерции. Покупатель приобрёл люксовые товары по аномально низкой цене из-за технического сбоя на сайте. ЦУМ аннулировал заказ и вернул деньги, но Анохин потребовал передать ему купленные вещи.

(см. п. 3 "Обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей"

(утв. Президиумом Верховного Суда РФ 18.10.2023) и [\(Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 6 июня 2023 г. N 16-КГ23-6-К4\)](#))

Позиции судов

Суды трех инстанций (в Волгограде) встали на сторону ЦУМа. Их логика:

1. Произошел технический сбой
2. Сделка была совершена под влиянием существенного заблуждения со стороны продавца (ст. 178 ГК РФ).
3. Покупатель действовал недобросовестно (злоупотребление правом, ст. 10 ГК РФ)
4. Договор купли-продажи нельзя считать заключенным, так как «ошибка в цене» препятствовала достижению согласия по существенным условиям.

Верховный Суд РФ отменил все предыдущие решения и направил дело на пересмотр, сформулировав принципиально иные правовые выводы:

1. Момент заключения договора: договор считается заключенным в момент получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.
2. Технический сбой как риск предпринимателя
3. Критика применения статьи 178 ГК РФ (Заблуждение)
4. Отсутствие злоупотребления правом

После вмешательства Верховного Суда дело было пересмотрено. Суды были вынуждены признать правоту потребителя.



Ограничения прав потребителя: Принцип добросовестности (Эстоппель)

Единственным законным основанием для защиты продавца является доказательство злоупотребления правом со стороны потребителя (статья 10 ГК РФ).

Суд может отказать в удовлетворении иска, если будет доказано, что потребитель действовал исключительно с целью причинения вреда продавцу.

Однако бремя доказывания недобросовестности лежит на продавце. Учитывая агрессивную маркетинговую политику магазинов (скидки 90% и более), доказать «очевидность ошибки» для рядового гражданина в большинстве случаев невозможно.

Заключение

Резюмируя вышеизложенное, следует констатировать:

1. В правовой системе РФ риск технического сбоя на сайте полностью возложен на продавца.
2. Договор считается заключенным в момент оформления заказа, и его условия (включая цену) являются неизменными.
3. Судебная практика 2023–2024 годов окончательно закрепила право потребителя требовать товар по цене, указанной в момент сбоя.

Для минимизации данных рисков субъектам предпринимательской деятельности рекомендуется совершенствовать программно-технические комплексы и юридически грамотно структурировать публичные оферты, не нарушая при этом императивные нормы законодательства о защите прав потребителей.



Источники

1. Гражданский кодекс РФ 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 28.12.2025, с изм. от 17.02.2026) "О защите прав потребителей"
3. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 (ред. от 17.05.2024) "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"
4. Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 6 июня 2023 г. N 16-КГ23-6-К4