

Какие изменения в Законе «О защите прав потребителей» стоит принять во внимание?

1

О каких изменениях речь?

О тех, которые внесены Законом «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“» №135-ФЗ от 01.05.2022 (Закон РФ №2300-1 от 07.02.1992). Важнейшие из них:

- по договорам с потребителем, в которых есть недопустимые условия, теперь можно требовать возмещения убытков;
- у потребителя теперь есть право на отказ в передаче персональных данных при приобретении товаров (работ, услуг);

Есть и иные изменения, направленные на повышение защищённости потребителей.

#ЗАКОН_И_ПРАВО_НКО



Какие изменения в Законе «О защите прав потребителей» стоит принять во внимание?

2

Давайте пойдём по порядку по каждому из этих пунктов. Что ещё за недопустимые условия договора?

Закон «О защите прав потребителей» запрещает включать в договор условия, ущемляющие права потребителя. Суды признают такие условия недействительными, но продавцы продолжают включать их в договоры. То есть продавцу бывает выгодно и дальше нарушать права клиентов, несмотря на решения судов. Перечень недопустимых условий договора законом не ограничен. При признании их недопустимыми следует исходить из того, что:

- потребители находятся в неравном положении с коммерческими организациями;
- потребители не принимают участия в определении условий договоров розничной купли-продажи, банковского вклада, потребительского кредита, страхования и др.;
- потребители не могут влиять на содержание этих договоров, так как типовые положения о правах и обязанностях сторон определяются в одностороннем порядке коммерческими организациями;
- суды должны применять толкование, наиболее благоприятное для потребителя.

#ЗАКОН_И_ПРАВО_НКО



3/1

Но всё-таки – какие примеры недопустимых условий договора можно обозначить?

1. Продавец не вправе отказаться от договора с потребителем по своему усмотрению и без его согласия изменить условия договора. Исключением являются случаи, прямо указанные в законе. То есть наличие в договоре условия о его прекращении или изменении его в одностороннем порядке продавцом недопустимы.
2. Потребителю нельзя навязывать дополнительные платные работы и услуги. Их предоставление возможно лишь с его письменного согласия (или с согласия в иной форме, если это предусмотрено законом). Потребитель вправе отказаться от их оплаты или потребовать возврата денег, если он уже заплатил.
3. Закон запрещает обуславливать приобретение одних товаров, работ и услуг обязательным приобретением иных товаров, работ и услуг. Это значит, что потребителя нельзя ставить в условия, когда он может купить товар, только если приобретёт другой товар (работу, услугу). Исключением являются случаи, прямо предусмотренные законом. Это правило игнорируют организации, когда навязывают своим клиентам страховки.
4. Условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом.

3/2

Но всё-таки – какие примеры недопустимых условий договора можно обозначить?

5. Условия, которые ограничивают право выбора вида требований, которые могут быть предъявлены продавцу при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества.
6. Условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав.
7. Условия, которые ограничивают право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров, работ или услуг (ст. 16.1 Закона «О защите прав потребителей»). Например, нельзя включать в договор условия о предоставлении кредита только в безналичной форме, без возможности его получения наличными в банке, или, наоборот, только в наличной форме.
8. Условия, которые предусматривают штрафы или обязанности потребителя, связанные с отказом от договора.
9. В договорах порой указывается, что потребитель обязуется самостоятельно провести проверку качества товара (обратиться к эксперту-товароведу и оплатить его услуги). По закону проверку качества обязан провести продавец, а не потребитель, причём за свой счёт (п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Какие изменения в Законе «О защите прав потребителей» стоит принять во внимание?

3/3

Но всё-таки – какие примеры недопустимых условий договора можно обозначить?

10. Запрещено предусматривать в договоре уменьшение законной неустойки, которую потребитель вправе получить от продавца.
11. Продавец не может ограничить предусмотренное законом право потребителя на свободный выбор суда. Потребитель вправе подать иск в суд по своему месту жительства, по месту нахождения продавца, по месту заключения или исполнения договора. В противном случае право потребителя на доступ к правосудию ограничивается.
12. Продавец не вправе предусмотреть в договоре обязательный досудебный порядок урегулирования спора, если такой порядок не установлен законом. До обращения в суд потребитель должен направить продавцу претензию. Но его нельзя заставить провести переговоры с продавцом или совершить другие обязательные действия.

Напоминаем, что этот перечень не является исчерпывающим. Недопустимыми могут быть и другие условия, не соответствующие законодательству о защите прав потребителей.

#ЗАКОН_И_ПРАВО_НКО



Какие изменения в Законе «О защите прав потребителей» стоит принять во внимание?

4

Какие права появляются у потребителя после признания условий договора недопустимыми?

Потребитель вправе требовать возмещения своих убытков в случае включения в договор условий, ущемляющих его права. В обновленной ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» дан перечень таких условий. Требование потребителя должно быть удовлетворено в течение десяти дней.

#ЗАКОН_И_ПРАВО_НКО



Какие изменения в Законе «О защите прав потребителей» стоит принять во внимание?

5

К кому потребитель вправе обращаться с требованием о возмещении убытков при обнаружении в договоре недопустимых условий?

Теперь потребитель может требовать возмещения убытков не только от продавца, изготовителя товара, исполнителя работ или услуг, но и от импортёра или владельца агрегатора (интернет-магазина, например, Ozon или Wildberries). Причём импортёр будет отвечать за качество товара, даже если потребитель купил его на вторичном рынке, т.е. не у самого импортёра.

Форма заявления: disk.yandex.ru/d/yahTYv6FdXHSJQ.



disk.yandex.ru/d/yahTYv6FdXHSJQ

#ЗАКОН_И_ПРАВО_НКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ
ФОНД ВЛАДИМИРА
ПОТАНИНА

Какие изменения в Законе «О защите прав потребителей» стоит принять во внимание?

6

С недопустимыми условиями договоров понятно. А что за изменения, касающиеся передачи персональных данных?

Теперь, если потребитель не хочет предоставлять свои персональные данные, то продавец не вправе отказать ему в заключении договора, за исключением предусмотренных законом случаев. Например, когда вы покупаете товар в интернет-магазине и желаете его забрать в пункте выдачи, то очевидно излишним будет требование продавца предоставить сведения о вашем адресе проживания, паспортные данные, СНИЛС, ИНН и пр.

Исключение составят случаи, когда обязанность предоставления таких данных прямо предусмотрена законодательством или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем. Если потребитель сомневается, что закон обязывает его предоставлять при заключении договора свои персональные данные, он вправе потребовать, чтобы продавец обосновал невозможность заключения договора без этих персональных данных. Кроме того, статья 16 Закона «О защите прав потребителей» дополнена требованием к организации о невозможности отказа от заключения или исполнения договора, если потребитель не предоставляет свои персональные данные.

#ЗАКОН_И_ПРАВО_НКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ
ФОНД ВЛАДИМИРА
ПОТАНИНА

7

Какие новые штрафы установлены для продавцов при продаже товаров (работ, услуг)?

С 1 сентября 2022 года продавец может быть оштрафован за отказ заключить договор с потребителем из-за его нежелания предоставить персональные данные в избыточном объёме. Для должностных лиц предусмотрен штраф в размере от 5 до 10 тысяч рублей, для юрлиц – от 30 до 50 тысяч рублей (ч. 7 ст. 14.8 КоАП РФ).

8

Что ещё запрещается продавцам с 1 сентября 2022 года?

Вводится прямой запрет на совершение действий, затрагивающих права и интересы потребителей (п. 3 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей»). Например, таких, как:

- отказ в заключении и исполнении договора, направленного на приобретение товаров (работ, услуг), по причине отказа потребителя от приобретения иных товаров, работ и услуг;
- выставление потребителям, предъявляющим требования к товарам, работам и услугам с недостатками, условий, не связанных с этими недостатками;
- отказ в заключении договора и внесении изменений в него, если потребитель заявил о наличии в договоре недопустимых условий. Напомним, что при предъявлении потребителем требования об исключении из договора недопустимых условий оно подлежит рассмотрению в течение десяти дней со дня его предъявления. Затем потребитель обязательно извещается о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу требования;
- выполнение дополнительных работ и услуг за плату без согласия потребителя. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ за плату должно оформляться продавцом в письменной форме.