

О запрете на включение в договоры с потребителями недопустимых условий, ущемляющих их права

Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны (пункт 1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей»).

Перечень недопустимых условий, ущемляющих права потребителя, которые не должны содержаться в договоре с потребителем, приведен в пункте 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей».

В данный перечень вошел пункт о запрете на одностороннее изменение условий договора с потребителем или на отказ от его исполнения, который часто встречается в договорах с кредитными организациями или в договорах об оказании услуг связи.

Недопустимым также объявлено положение об обусловливании приобретения одних товаров или услуг обязательным приобретением других. Это происходит, например, когда банк вместе с выдачей кредита навязывает заключение договора страхования.

Недопустимо ограничивать потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав.

Недопустимой практикой также признано оказание дополнительных платных услуг без получения согласия потребителя, например, проведение без согласования с потребителем более дорогостоящего ремонта техники, нежели было изначально оговорено и т. д.

Введен запрет принуждать потребителя к предоставлению персональных данных под угрозой отказа от сделки в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Среди условий, ущемляющих права потребителей и недопустимых в договорах с ними, - изменение условий договора или стоимости товара продавцом (исполнителем) в одностороннем порядке; ограничение права потребителя на обмен или возврат товара, проданного посредством электронной торговли, или товара, приобретенного в рамках маркетинговых акций; использование агрессивной рекламы и прочее.

Всего в статье 16 Закона «О защите прав потребителей» в качестве недопустимых названы 15 условий, ущемляющих права потребителей, но этот перечень не является исчерпывающим.

Статья 16 Закона «О защите прав потребителей» относит к недопустимым условиям и иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами в области защиты прав потребителей, что позволяет предупреждать и не допускать новые недобросовестные практики.

Ответственность: за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, предусмотрена частью 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Для соблюдения обязательных требований контролируемым лицам рекомендуется:

- сообщать потребителю больше сведений о существенных условиях договора до его заключения;
- для оказания дополнительных платных услуг оформлять дополнительное соглашение к договору или заключать новый договор;
- исключить практику одностороннего расторжения с потребителем публичного договора возмездного оказания услуг, в случаях, не установленных законом;
- обеспечить доведение до сведения потребителя типовой формы договора, с целью детального его изучения;
- обеспечить возможность потребителя отказаться от невыгодных (ущемляющих) условий договора;
- обеспечить право потребителя на справедливые условия договора, которые не ущемляют его права, путем приведения договоров в соответствие с законодательством о защите прав потребителей.

О соблюдении обязательных требований в части запрета навязывания дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату

Зачастую, недобросовестные практики выражаются в противоправных действиях со стороны субъектов потребительских отношений. В этой связи помимо условия договора, предусмотренного подпунктом 5 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», являющегося недопустимым, действующее законодательство также устанавливает запрет на осуществление фактических противоправных действий по навязыванию потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату.

Так, пунктом 3.1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» предусматривается, что:

- продажа дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за отдельную плату осуществляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) исключительно с согласия потребителя;
- потребитель вправе требовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы за проданные без его согласия дополнительные товары (выполненные дополнительные работы, оказанные дополнительные услуги);
- навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату путем предложения потребителю до заключения договора о приобретении основных товаров (работ, услуг) приобрести дополнительные товары (работы, услуги) или заключить иные договоры, приобретение или заключение

которых обусловливается обязательностью при приобретении основных товаров (работ, услуг), если иное не предусмотрено законом, запрещено;

- потребитель вправе отказаться от оплаты навязанных дополнительных товаров (работ, услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы;

- требование потребителя о возврате уплаченной за навязанные дополнительные товары (работы, услуги) или приобретенные без его согласия дополнительные товары (выполненные дополнительные работы, оказанные дополнительные услуги) денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня предъявления указанного требования;

- согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в письменной форме, если иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора).

При этом стоит обратить внимание, что требования к письменной форме названного согласия аналогичны требованиям к письменной форме сделки (статья 160 Гражданского кодекса Российской Федерации);

- проставление продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) автоматических отметок о согласии потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) или выражения продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) за потребителя такого согласия в ином виде либо формирование продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) условий, предполагающих изначальное согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) запрещено.

Поскольку самой массовой недобросовестной практикой в настоящее время является навязывание дополнительных товаров, услуг (работ) посредством связанных продаж, когда потребители вынуждены помимо основного товара, услуги (работы) приобретать дополнительные товары, услуги (работы) за плату, то в определенной мере вышеприведенные нормы находят свое закрепление и в отраслевом законодательстве Российской Федерации, регулирующем отношения с участием потребителей, которым предусматриваются аналогичные запреты на применение подобных недобросовестных практик. Например, прямой запрет на оказание дополнительных услуг без согласия потребителя предусмотрен пунктом 19 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1515, частью 2 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Ответственность: за навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату путем предложения потребителю до заключения договора о приобретении основных товаров (работ, услуг) приобрести дополнительные товары (работы, услуги) или заключить иные договоры, приобретение или заключение

которых обуславливается обязательностью при приобретении основных товаров (работ, услуг), если иное не предусмотрено законом, а также за включение в договор условий, которые обуславливают приобретение основных товаров (работ, услуг) обязательным приобретением дополнительных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, предусмотрена частью 2.1. статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Для соблюдения обязательных требований контролируемым лицам следует обеспечить потребителю возможность свободного выбора и возможность отказа потребителя от дополнительных товаров (работ, услуг), исключить недобросовестные практики, основанные, например, на утаивании отдельных условий договора, автоматическом проставлении отметок в заявлениях на заключение договора напротив «согласия» потребителя на дополнительные товары (работы, услуги), отказе потребителю в предоставлении ему какой-либо основной услуги или товара, если потребитель отказывается приобретать дополнительные услуги, включении в заключаемый между сторонами договор дополнительных платных услуг без соответствующего согласия потребителя, отказе устранять какие-либо выявленные и указанные потребителем недостатки по гарантийному сроку, если он не приобрел дополнительную услугу и т.п.

Кроме того, надлежит исключить применение таких механик продаж (выполнения работ, оказания услуг), которые необоснованно искажают восприятие ключевой информации необходимой для принятия потребителем решения о приобретении товара (работы, услуги).