Условия договора, ущемляющие права потребителя

С 1 сентября 2022 года вступили в силу изменения в статью 16 Закона «О защите прав потребителей». Теперь в этой статье будут перечислены конкретные случаи, которые, так или иначе, нарушают права потребителя по сравнению с действующим законом. Внесение конкретики позволит потребителю понимать свои права и эффективнее защищаться от недобросовестных продавцов (исполнителей) при покупках или оказании услуг.

Какие условия договора признаются недопустимыми?

Рассмотрим на конкретных примерах, какие условия договора признаются недопустимыми.

* Условия, которые предоставляют продавцу (исполнителю) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителями условий). То есть продавец, после заключения договора, например, мебели, отказывается от его исполнения, в связи с тем, что цена этой мебели в течение срока исполнения договора выросла, и таким образом либо вы доплачиваете сумму по новой цене, либо вообще ничего не получите. Такие условия признаются ущемляющими.
* Условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров. По закону потребитель может подать иск в любой из судов по своему усмотрению: по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора. Если же у вас в договоре указан конкретный суд, то договором такое право потребителя ограничивается и данное условие является ничтожным.
* Условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности. Потребителю предоставлено право в любой момент отказаться от исполнения договора о выполнения работ (оказания услуг), при этом единственным условием является оплата исполнителю фактически понесенных им расходов, то есть эти расходы исполнитель должен вам подтвердить (документами). Если же у вас в договоре содержатся условия, о конкретном размере штрафных санкций, например, 50% стоимости оплаченных услуг при отказе от исполнения договора не возвращается, то такое условие признается ничтожным.
* Условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (исполнителя) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом. Например, надуманные форс-мажорные обстоятельства, указанные на то, что продавец может поставить неполную комплектацию товара, исполнитель – сделать работу не в полном объеме.
* Условия, которые обусловливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретение иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом. Наиболее часто встречаемые условия в повседневной жизни. Самый яркий пример – это заключение кредитных договоров обязательного страхования гражданской ответственности (ОСАГО) с обязательным приобретением страховых услуг (страхование жизни и здоровья), либо с заключение дополнительного договора «защита от водителей без полиса ОСАГО».
* Условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя. Данное условие предусматривает, что если в процессе исполнения продавец (исполнитель) понимает, что требуются дополнительные услуги, которые повлекут дополнительные траты, то он обязан получить согласие потребителя, иначе все изменения признаются ничтожными.
* Условия, которые ограничивают право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг); Потребитель вправе выбирать, каким способом ему платить, наличным или безналичным расчетом.
* Условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным актом Российской Федерации. Договор заключается на определенный срок и не может быть расторгнут без уважительной причины. Что считается уважительной причиной, указывается в законодательстве, поэтому фантазии продавца или исполнителя не могут быть основанием для включения в документ соответствующего пункта.
* Условия, которые уменьшают размер законной неустойки. Договором об оказании услуги между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки. Однако уменьшение установленного законом размера неустойки недопустимо. Например, у вас указано 0,3% за каждый день просрочки, а в законе 3%.
* Условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных Законом о защите прав потребителей, которые могут быть предъявлены продавцу (исполнителю) при продаже товаров (выполнении работ, оказания услуг) ненадлежащего качества. Часто на практике встречаются такие случаи, что условиями договора, продавец или исполнитель, ограничивают потребителя в выборе своей ответственности перед потребителем. Например , указано, что продавец может только заменить товар на аналогичный, или провести только ремонт, хотя действующий закон предусматривает гораздо более обширные варианты ответственности.
* Условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом. Потребитель вправе напрямую обратиться в суд, если он считает, что его права были нарушены, и обязанность обязательного досудебного порядка напрямую предусмотрена действующим законодательством.
* Условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя. Если недостаток в товаре был выявлен в течение гарантийного срока, бремя доказывания отсутствия недостатка лежит на продавце. Потребитель не обязан доказывать наличие недостатков и такое переложение на потребителя в такой ситуации недопустимо.
* Условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав. Продавец (исполнитель) не может указать в договоре с потребителем, определенный способ защиты, например, такое условие, что спорные вопросы решаются только переговорами между сторонами, считается недопустимым.
* Условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимости от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг). Продавец не имеет право отказать потребителю в удовлетворении его законного требования, связанного с недостатком товара, ссылаясь, например, на отсутствие у потребителя кассового товарного чека. Кроме того, в законе закреплено право на отказ от заключения договора, в котором содержатся условия, недопустимые законом. Как это может работать на практике, ведь и ранее было известно, что продавцы (исполнители) не пренебрегают включением в договоры ущемляющие условия. Для этого потребителю предоставлено право в письменном виде требовать исключения этих условий. Такое требование подлежит рассмотрению продавцом (исполнителем) в течение десяти календарных дней с обязательным извещением о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу указанного требования. Обращаем внимание, что несмотря на то, что сам закон вступил в силу с 1 сентября 2022 года, его нормы, устанавливающие перечень недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, распространяются на отношения, возникающие из ранее заключенных договоров (ст.2 Федерального закона от 01.05.2022 года № 135- ФЗ). Поэтому если уже действующие по состоянию на 1 сентября договоры включают в себя одно или несколько из перечисленных выше условий, потребители вправе требовать исключения данных условий из договоров. Если продавцы не удовлетворяют данных требований, они рискуют быть привлеченными к ответственности за нарушение прав потребителей.

*Информация подготовлена специалистами*

*консультативного центра по защите прав потребителей*

*«ФБГЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ:*

*г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113*

*тел.: 8/395-2/22-23-88; 63-66-22*

*e-mail:* [*zpp@sesoirirkutsk.ru*](mailto:zpp@sesoirirkutsk.ru)