**1. Кто отвечает перед потребителем при покупке через маркетплейс: продавец или площадка? В каких случаях площадка может нести ответственность? (Боханский муниципальный район)**

По общему правилу, исходя из совокупности положений ст. 492, ст. 497 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), п. 15 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 657 (далее – Правила № 657), п. 1 ст. 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) договор розничной купли-продажи дистанционным способом заключается с продавцом, а не с владельцем агрегатора информации о товарах (услугах) (далее - владелец агрегатора). Соответственно договорные обязательства, в том числе ответственность за их нарушение возникает у продавца как стороны договора купли-продажи.

В соответствии с абз. 2 п. 2.1 ст. 12 Закона № 2300-1, если иное не предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом (исполнителем) или не вытекает из существа отношений между ними, ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Вместе с этим, положения абз. 1 п. 2.1 ст. 12 Закона № 2300-1 возлагают ответственность на владельца агрегатора, предоставившего потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Однако в силу абз. 3 п. 2.1 ст. 12 Закона № 2300-1, владелец агрегатора не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре (услуге), в случае, если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Также в соответствии с п. 2.2 ст. 12 Закона № 2300-1 потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги). Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты товара (услуги) в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

- товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок (услуга не оказана в срок);

- потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления продавцу (исполнителю) уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Если иное не предусмотрено условиями пользовательского или иного соглашения потребителя с владельцем агрегатора, уведомление продавцу (исполнителю) об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) может быть направлено владельцу агрегатора, который обязан направить его продавцу (исполнителю).

В силу п. 2.3 ст. 12 Закона № 2300-1 в случае, указанном в пункте 2.2 настоящей статьи, владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) при получении от продавца (исполнителя) подтверждения принятия потребителем товара (оказания услуги) при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня

получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги). В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем товара (оказания услуги) потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги) в судебном порядке.

**2. Какие требования можно предъявить при несоответствии товара описанию на маркетплейсе, и как доказать, что описание было именно таким (архивы страниц, версии карточек товара)? (Боханский муниципальный район)**

Закон № 2300-1 определяет недостаток товара как его несоответствие описанию при продаже товара по описанию.

Согласно п. 5 ст. 26.1 Закона № 2300-1, последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 настоящего Закона.

Статья 18 Закона № 2300-1 в п. 1 регламентирует, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

— потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

— потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

— потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

— потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

— отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15-ти дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

— обнаружение существенного недостатка товара;

— нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

— невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924.

Исходя из п. 1 ст. 26.1 Закона № 2300-1, описание товара предлагается продавцом посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

Закон № 2300-1 не регламентирует положения о порядке фиксирования потребителем описания товара, предложенного продавцом.

Это может быть любой способ, позволяющий ознакомиться с описанием товара, предложенным продавцом в момент заключения договора купли-продажи, на основании которого потребитель принимает решение о его покупке.

Положения ст. 103 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате, утвержденных Верховным Советом Российской Федерации 11.02.1993 № 4462-1) регулирует нотариальное заверение интернет-страниц — это процедура фиксации информации из сети для использования в качестве доказательства.

**3. Каковы особенности возврата товара, купленного онлайн: сроки, порядок, кто оплачивает обратную доставку?(Боханский муниципальный район)**

Возврат товара надлежащего качества Законом № 2300-1 регламентируется в п. 4 ст. 26.1. Так, потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7-и дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 17.02.2026 № 7-П п.п. 3-4 ст. 26.1 Закона № 2300-1 признаны не соответствующими Конституции Российской Федерации, ее статьям 19 (части 1 и 2), 34, 35 (части 1 и 2) и 55 (часть 3), поскольку они не устанавливают для потребителя возможность возврата приобретенного им дистанционно (в частности, через сеть «Интернет») товара надлежащего качества дистанционным способом. Федеральному законодателю надлежит - исходя из требований Конституции Российской Федерации и с учетом правовых позиций Конституционного Суда Российской Федерации, выраженных в настоящем Постановлении, - внести изменения в действующее правовое регулирование

Впредь до внесения таких изменений в соответствии с настоящим Постановлением возврат товара надлежащего качества, проданного дистанционно, осуществляется любым по усмотрению покупателя способом (дистанционно или указанным продавцом при продаже товара, а также по запросу покупателя), обеспечивающим возможность проверки состояния возвращаемого товара при его получении продавцом, в том числе посредством услуг перевозчика или организации связи (притом что сам покупатель принимает на себя риск случайной гибели или повреждения товара за время его транспортировки (доставки), а также несет транспортные и иные связанные с доставкой расходы).

Закон № 2300-1 обусловливает возврат товара надлежащего качества сохранением его товарного вида, потребительских свойств, а также документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Возврат товара *ненадлежащего* качества установлен положениями ст. 18 Закона № 2300-1. Потребитель возвращает товар с недостатками за счет продавца.

Сроки возврата товара зависят от предъявляемых потребителем требований к продавцу в связи с обнаружением в товаре недостатков с учетом характеристик самого товара, т.е. является ли товар технически сложным товаром, а также от наличия установленного на товар гарантийного срока (ст.ст. 19-23 Закона № 2300-1).

Пункт 3.1 ст. 18 Закона № 23001 регламентирует, что в случае обнаружения недостатков в товаре, приобретенном с использованием посреднической цифровой платформы в соответствии с

Федеральным законом «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации», потребитель вправе предъявить требования к продавцу на такой посреднической цифровой платформе в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи. Техническая возможность предъявления данных требований на посреднической цифровой платформе должна быть обеспечена оператором такой посреднической цифровой платформы.

При предъявлении потребителем требования, предусмотренного абзацем шестым пункта 1 настоящей статьи, а именно отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками, оператор посреднической цифровой платформы должен обеспечить возможность возврата потребителю с использованием посреднической цифровой платформы денежных средств, уплаченных за товар с использованием такой посреднической цифровой платформы, а также в случае, если доставка данного товара была осуществлена с использованием логистической инфраструктуры оператора такой посреднической цифровой платформы, обеспечить возможность возврата потребителем приобретенного им товара продавцу.

Договором между оператором посреднической цифровой платформы и продавцом может быть предусмотрена обязанность оператора посреднической цифровой платформы обеспечить потребителю возможность направления товара для его замены или передачи продавцу для устранения недостатков данного товара через пункт приема и выдачи заказов с использованием логистической инфраструктуры указанного оператора посреднической цифровой платформы. В случае включения такого условия в договор оператор посреднической цифровой платформы обязан информировать потребителя о возможностях замены товара или устранения его недостатков с использованием логистической инфраструктуры указанного оператора посреднической цифровой платформы.

**4. Чем отличается защита прав потребителя при оказании услуг от защиты при продаже товаров (сроки, доказательства, способы устранения недостатков)?(Боханский муниципальный район)**

Защита прав потребителей при продаже товаров и при выполнении работ (оказании услуг) регулируется положениями Глав II и III Закона № 2300-1 соответственно.

Глава II Закона № 2300-1 определяет права потребителя при обнаружении неоговоренных недостатков в товаре, при нарушении срока передачи предварительно оплаченного товара, право потребителя на обмен товара надлежащего качества, сроки удовлетворения требований потребителя, последствия нарушения указанных сроков.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 657 утверждены Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи.

Глава III Закона № 2300-1 определяет права потребителя при нарушении сроков оказания услуги (выполнения работы), обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы), утери и порчи материалы или вещи потребителя при оказании услуги (выполнении работы), сроки удовлетворения требований потребителя, последствия нарушения указанных сроков.

В соответствии со ст. 39.1 Закона № 2300-1 Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Закон № 2300-1 определяет недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке (в том числе невыполнение при продаже или использовании отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин требований, установленных пунктами 4.1 и 4.2 статьи 4 настоящего Закона), или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Непосредственно способы устранения недостатков товаров, услуг, работ Законом № 2300-1 не регламентируются.

Возможно предположить, что в каждом случае способ устранения недостатков определяется индивидуально, зависит от товара, услуги, работы, от конкретного недостатка, обнаруженного потребителем, при необходимости способ устранения недостатков может быть согласован с потребителем.

**5. Как доказать ненадлежащее качество услуги, если результат неосязаем (обучение, консультации, клининг, ремонт)? Какие акты и отчеты помогают? (Боханский муниципальный район)**

ГОСТ Р 50646-2012 «УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ. Термины и определения» в п. 3.1.1 определяет услугу как результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг.

Материальная услуга - услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг, оказание которой включает деятельность, осуществляемую по отношению к материальному продукту, в том числе, предоставляемому потребителем.

Материальные услуги включают: услуги автосервиса, ремонт и техническое обслуживание оборудования, техники, машин, ремонт и возведение жилых построек, ремонт и изготовление изделий, химическую чистку, стирку белья, жилищно-коммунальные услуги, транспортные услуги, услуги средств размещения, услуги индустрии питания и пр.

Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств продукта или изготовление нового продукта по заказам потребителей, перемещение грузов и людей, создание условий для потребления услуг по заказам потребителей и т.п.

Социально-культурная [нематериальная] услуга - услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных, этических потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя, в том числе поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионализма.

Социально-культурные услуги включают: предоставление нематериальных продуктов (например, страхование, банковские, финансовые, экспертные и правовые услуги, консалтинг); образовательные услуги (обучение, подготовка кадров, повышение квалификации персонала и пр.); услуги культуры, спорта, туризма, организация отдыха и досуга; уход и лечение заказчиков (например, парикмахерские и косметические услуги, медицинские услуги, услуги для непродуктивных животных); сдача внаем оборудования, помещений (например, агентства по сдаче в аренду, услуги проката); сетевые услуги (услуги связи, Интернет, телекоммуникаций, телефонной связи и др.).

ГОСТ Р 50646-2012 определяет, что качество услуги составляет совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Под удовлетворенностью потребителей понимается восприятие заказчиками потребителями услуг степени выполнения их требований.

Претензией (жалобой) в соответствии с ГОСТ Р 50646-2012 является выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой.

Закон № 2300-1 определяет недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке (в том числе невыполнение при продаже или использовании отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин требований, установленных пунктами 4.1 и 4.2 статьи 4 настоящего Закона), или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность

потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Правила оказания платных образовательных услуг, утвержденные Постановление Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 также содержат понятие недостатка платных образовательных услуг как несоответствие платных образовательных услуг обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).

Ввиду изложенного, недостатком «информационной» услуги, т.е. услуги по передаче, предоставлению какой–либо информации (к примеру, платные образовательные, консультационные в области права, финансов и т.д.) может быть предоставление информации не в полном объеме, согласованном договором, предоставление информации «не по теме», т.е. иной информации, не соответствующей заявленной тематике, предоставление «устаревшей» информации (к примеру, консультация в области права дана со ссылками на отмененные или утратившие силу НПА) и т.д.

В целях предупреждения обнаружения недостатков услуг, потребителю необходимо на преддоговорной стадии согласовать с исполнителем условия предоставления услуг, порядок их получения для удовлетворения своих потребностей.

**6. Какие санкции можно применить к исполнителю, который нарушил сроки оказания услуги или выполнил ее некачественно? (Боханский муниципальный район)**

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) установлены в ст. 28 Закона № 2300-1, которой регламентированы права потребителя, возникающие у него в случае нарушения сроков оказания услуг (выполнения работ):

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Статья 29 Закона № 2300-1 устанавливает права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги):

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора

Также потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги), либо в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Кроме этого, в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания

услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа.

Статьей 15 Закона № 2300-1 предусмотрена компенсация морального вреда. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

## 7. Особенности рассмотрения обращений граждан по вопросам навязывания дополнительных платных услуг при заключении договоров (включая финансовые и страховые организации). (Городской округ «город Усть-Илимск»)

Рассмотрение обращений граждан, в том числе по вопросам навязывания дополнительных платных услуг при заключении договоров (включая финансовые и страховые организации), осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом установленной компетенции.

Поскольку в соответствии с абз. 1 п. 3.1 ст. 16 Закона № 2300-1 продажа дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за отдельную плату осуществляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) исключительно с согласия потребителя, а положениями абз. 3 п. 3.1 ст. 16 Закона № 2300-1 установлен запрет навязывания 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, важным при рассмотрении обращений, связанных с навязывания дополнительных платных услуг при заключении договоров, является «документарная обоснованность» данных доводов обращения, т.е. подтверждены ли доводы о навязывании дополнительных платных услуг при заключении договоров какими-либо документами.

Подтверждением факта нарушений могут выступать документы (договоры, заявления о предоставлении кредита, иные документы, сопровождающие заключение договора, переписка в мессенджерах, по электронной почте), информация, размещенная продавцом, исполнителем на сайте в сети «Интернет», в объекте торговли или оказания услуги, свидетельские показания, аудиозаписи, видеозаписи и т. д.

## 8. Разъяснение порядка действий специалиста органа местного самоуправления при обращении граждан с жалобами на отсутствие обязательной маркировки или реализацию просроченной продукции. (Городской округ «город Усть-Илимск»)

Согласно ст. 44 Закона № 2300-1 при выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Также в соответствии с п. 21 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» органы местного самоуправления, имеющие статус юридического лица, в целях осуществления своей уставной деятельности вправе обратиться в суд в защиту прав и

законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей) при наличии их соответствующей просьбы (просьб), выраженной в жалобе (жалобах), поданной (поданных) в письменной форме.

**9. Каковы актуальные судебные практики и особенности защиты прав потребителей при покупке товаров через маркетплейсы и как регулируются вопросы возврата товара надлежащего/ненадлежащего качества, купленного с использованием дистанционных способов торговли? (Городской округ «город Усть-Илимск»)**

В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1 потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 17.02.2026 № 7-П п.п. 3-4 ст. 26.1 Закона № 2300-1 признаны не соответствующими Конституции Российской Федерации, ее статьям 19 (части 1 и 2), 34, 35 (части 1 и 2) и 55 (часть 3), поскольку они не устанавливают для потребителя возможность возврата приобретенного им дистанционно (в частности, через сеть «Интернет») товара надлежащего качества дистанционным способом. Федеральному законодателю надлежит - исходя из требований Конституции Российской Федерации и с учетом правовых позиций Конституционного Суда Российской Федерации, выраженных в настоящем Постановлении, - внести изменения в действующее правовое регулирование

Впредь до внесения таких изменений в соответствии с настоящим Постановлением возврат товара надлежащего качества, проданного дистанционно, осуществляется любым по усмотрению покупателя способом (дистанционно или указанным продавцом при продаже товара, а также по запросу покупателя), обеспечивающим возможность проверки состояния возвращаемого товара при его получении продавцом, в том числе посредством услуг перевозчика или организации связи (притом что сам покупатель принимает на себя риск случайной гибели или повреждения товара за время его транспортировки (доставки), а также несет транспортные и иные связанные с доставкой расходы).

Закон № 2300-1 обусловливает возврат товара надлежащего качества сохранением его товарного вида, потребительских свойств, а также документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Возврат товара *ненадлежащего* качества установлен положениями ст. 18 Закона № 2300-1. Потребитель возвращает товар с недостатками за счет продавца.

Сроки возврата товара зависят от предъявляемых потребителем требований к продавцу в связи с обнаружением в товаре недостатков с учетом характеристик самого товара, т.е. является ли товар технически сложным товаром, а также от наличия установленного на товар гарантийного срока (ст.ст. 19-23 Закона № 2300-1).

Пункт 3.1 ст. 18 Закона № 23001 регламентирует, что в случае обнаружения недостатков в товаре, приобретенном с использованием посреднической цифровой платформы в соответствии с Федеральным законом «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации», потребитель вправе предъявить требования к продавцу на такой посреднической цифровой платформе в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи.

Техническая возможность предъявления данных требований на посреднической цифровой платформе должна быть обеспечена оператором такой посреднической цифровой платформы.

При предъявлении потребителем требования, предусмотренного абзацем шестым пункта 1 настоящей статьи, а именно отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками, оператор посреднической цифровой платформы должен обеспечить возможность возврата потребителю с использованием посреднической цифровой платформы денежных средств, уплаченных за товар с использованием такой посреднической цифровой платформы, а также в случае, если доставка данного товара была осуществлена с использованием логистической инфраструктуры оператора такой посреднической цифровой платформы, обеспечить возможность возврата потребителем приобретенного им товара продавцу.

Договором между оператором посреднической цифровой платформы и продавцом может быть предусмотрена обязанность оператора посреднической цифровой платформы обеспечить потребителю возможность направления товара для его замены или передачи продавцу для устранения недостатков данного товара через пункт приема и выдачи заказов с использованием логистической инфраструктуры указанного оператора посреднической цифровой платформы. В случае включения такого условия в договор оператор посреднической цифровой платформы обязан информировать потребителя о возможностях замены товара или устранения его недостатков с использованием логистической инфраструктуры указанного оператора посреднической цифровой платформы.

Некоторые примеры из судебной практики за 2026 год.

**Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 14.07.2026 N 18-КГ26-72-К4**

Обстоятельства спора

16 октября 2024 года Ерофеев С.В. приобрел дистанционным способом у ООО "Алибаба.ком (РУ)" бензиновую доску для серфинга "KOOTU" стоимостью 320 202 рубля. Товар был получен 13 ноября 2024 года. В процессе эксплуатации были выявлены недостатки в виде нарушения работы двигателя. Истец обратился с претензией к ответчику, которая осталась без удовлетворения.

Выводы суда

- Суд апелляционной инстанции допустил существенные нарушения норм материального и процессуального права. >>>
- Ответчик как владелец агрегатора несет ответственность за предоставление недостоверной или неполной информации о товаре и продавце. >>>
- Суд апелляционной инстанции не исследовал и не оценил обстоятельства, связанные с предоставлением информации на иностранных языках. >>>

Ответчик выполняет функции, выходящие за рамки информационного посредничества, что влечет за собой дополнительную ответственность.

**Постановление Конституционного Суда РФ от 16.06.2026 N 39-П**

Обстоятельства, послужившие основанием для обращения

Общество "Мир Хобби" обнаружило на сайте интернет-магазина контрафактные копии игры, оформленные с применением объектов интеллектуальной собственности, принадлежащих обществу. Несмотря на претензию и досудебное урегулирование спора, суд отказал в удовлетворении иска, признав ответчика информационным посредником и освободив его от ответственности. Решение нижестоящих судов подтвердило эту позицию

Позиция и выводы суда

- Владелец маркетплейса может быть признан информационным посредником, если его деятельность соответствует критериям статьи 1253.1 ГК РФ.
- Освобождение от ответственности возможно при соблюдении условий: незнание о нарушении и своевременное принятие мер для его прекращения.
- Владелец маркетплейса обязан проверять обоснованность заявлений правообладателей и принимать меры для прекращения нарушения.
- При неоднократных нарушениях одним и тем же продавцом владелец маркетплейса не может ссылаться на отсутствие знания о нарушении.

- Владелец маркетплейса обязан раскрыть известную ему информацию о подателе претензии продавцу.
- Правообладатель вправе требовать блокировки деятельности продавца в случае неоднократных нарушений.

Выявленный конституционно-правовой смысл нормы является общеобязательным и исключает любое иное ее толкование в правоприменительной практике.

**ЧЕТВЕРТЫЙ КАССАЦИОННЫЙ СУД ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ ОПРЕДЕЛЕНИЕ от 5 марта 2026 г. N 8г-2230/2026**

Обстоятельства спора

26 марта 2024 года Г. оформил заказ на покупку товаров на сайте ООО "Маркетплейс". Продавцом товара значилось ООО "Интерхим 24". Однако заказ был отменен продавцом по независящим от истца причинам, денежные средства были возвращены. Истец потребовал возмещения убытков, но получил отказ от обоих ответчиков. В результате Г. обратился в суд с иском о взыскании убытков и компенсации морального вреда.

Выводы суда

- Нижестоящие суды правильно установили юридически значимые обстоятельства и верно определили характер правоотношений сторон.
- ООО "Маркетплейс" как владелец агрегатора не осуществило идентификацию продавца и допустило неустановленное лицо к размещению предложений на своем сайте.
- Утверждения кассатора о том, что ответчик не являлся продавцом товара, противоречат материалам дела.
- Доводы кассационной жалобы носят оценочный характер и не могут служить основанием для отмены обжалуемых судебных постановлений.

**Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 04.02.2026 N 88-1797/2026**

Обстоятельства спора

Истец оформил заказ на ноутбук на сайте ООО "Маркетплейс" у продавца ООО "Эрикс". Оплата была произведена, но заказ не был подтвержден, и деньги были возвращены позже. Истец потребовал исполнения обязательств, но ответчики отказали в удовлетворении требований.

Выводы суда

- Договор купли-продажи между Д.М. и ООО "Эрикс" не заключался.
- ООО "Маркетплейс" не является продавцом товара и не несет ответственности за действия третьих лиц.
- Действия ООО "Маркетплейс" не противоречат законодательству о защите прав потребителей.
- Компенсация морального вреда и штраф взысканы обоснованно.

**Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 20.01.2026 N 88-1174/2026 по делу N 2-2283/2025**

Обстоятельства спора

09.11.2024 г. между истцом и ООО "СТРОЙИНСТРУМ.РУ" и ООО "Маркетплейс" был заключен договор купли-продажи телевизоров. 09.11.2024 г. заказ был отменен по неустановленным причинам. Истец подал претензии, но ответ на них не получил. Требования потребителя не были удовлетворены.

Выводы суда

- ООО "Маркетплейс" как агрегатор информации о товарах несет ответственность за предоставление недостоверной информации о продавце.
- Нарушение прав потребителя установлено.
- Размер убытков и морального вреда определен обоснованно.
- Штраф взыскан за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке.
- Доводы кассационной жалобы не подтверждают нарушений норм материального или процессуального права.

**Определение Седьмого кассационного суда общей юрисдикции от 05.03.2026 N 88-2551/2026 по делу N 2-1027/2025**

Обстоятельства спора

Истец приобрел на электронной площадке ООО "Маркетплейс" у продавца ООО "Региональная оптовая компания" товары, полностью оплатив покупку. В связи с отказом продавца от

исполнения договора в одностороннем порядке, истцом понесены убытки в виде разницы в цене товара.

Выводы суда

- Суд апелляционной инстанции достоверно установил, что ООО "Региональная оптовая компания" не занималась продажей электронной техники на маркетплейсах и не осуществляла реализацию указанного имущества.
- Оферта, выставленная на сайте от имени ООО "Региональная оптовая компания", не носила реальный характер.
- Наличие причинно-следственной связи между допущенными ответчиками нарушениями и возникшими у истца убытками не доказано.
- Ни владелец агрегатора ООО "Маркетплейс", ни общество, от имени которого была размещена оферта, не могут нести ответственность перед потребителем в виде возмещения убытков.
- Доводы истца сводятся к несогласию с установлением судом фактических обстоятельств дела и направлены на переоценку доказательств по делу.

**Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 25.02.2026 N 88-3362/2026**

Обстоятельства спора

Истец оформил и оплатил заказ на покупку велосипеда через интернет-магазин "СберМегаМаркет", принадлежащий ответчику. Продавец отменил заказ, и деньги были возвращены. Истец приобрел аналогичный товар у другого продавца по более высокой цене. После направления претензий и отсутствия ответа от ответчика, истец потребовал компенсации морального вреда.

Выводы суда

- Ответчик не нарушил права потребителя, так как не является стороной договора купли-продажи. Претензия истца не содержала информации о нарушении прав, связанных с деятельностью владельца агрегатора.
- Ответ на претензию был дан в разумный срок, несогласие истца с содержанием ответа не свидетельствует о нарушении его прав.
- Отсутствие оснований для взыскания компенсации морального вреда и штрафа.

## 10. Какие особенности рассмотрения обращений потребителей существуют при некачественном оказании бытовых услуг при отсутствии письменного договора или акта приема-передачи? (Городской округ «город Усть-Илимск»)

Рассмотрение обращений граждан, в том числе по вопросам некачественного оказания бытовых услуг, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом установленной компетенции.

Правила бытового обслуживания населения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1514, договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ), также договор может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

В соответствии со ст. 160 ГК РФ сделка в письменной форме должна быть совершена путем составления документа, выражающего ее содержание и подписанного лицом или лицами, совершающими сделку, либо должным образом уполномоченными ими лицами. Письменная форма сделки считается соблюденной также в случае совершения лицом сделки с помощью электронных либо иных технических средств, позволяющих воспроизвести на материальном носителе в неизменном виде содержание сделки, при этом требование о наличии подписи считается выполненным, если использован любой способ, позволяющий достоверно определить лицо, выразившее волю. Законом, иными правовыми актами и соглашением сторон может быть предусмотрен специальный способ достоверного определения лица, выразившего волю.

Двусторонние (многосторонние) сделки могут совершаться способами, установленными пунктами 2 и 3 статьи 434 настоящего Кодекса.

Пункт 2 ст. 434 ГК РФ признает договор заключенным в письменной форме если он заключен путем обмена письмами, телеграммами, электронными документами либо иными данными в соответствии с правилами абзаца второго пункта 1 статьи 160 настоящего Кодекса.

Также согласно п. 3 ст. 434 ГК РФ письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке, предусмотренном пунктом 3 статьи 438 настоящего Кодекса, предусматривающего совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

Таким образом, факт возникновения договорных отношений может быть подтвержден посредством:

Переписки - электронные письма, сообщения в мессенджерах или SMS могут подтвердить согласование условий сделки и её исполнение, если из сообщений достоверно видно, кто был участником общения и что именно стороны договорились.

Платёжных документов - платёжные поручения, банковские выписки с указанием назначения платежа (например, «оплата за услуги…») могут свидетельствовать о фактическом исполнении договорных обязательств.

Документов, подтверждающих исполнение - акты выполненных работ, отчёты исполнителя, гарантийные письма, акты сверки, подписанные обеими сторонами, т.е. документы, фиксирующие, что одна сторона выполнила свою часть работы, а другая её приняла.

Фактического поведения сторон (конклюдентными действиями) - если одна сторона начала исполнять договорённости (например, начала пользоваться результатом работы), а вторая этому не препятствовала, это может рассматриваться как доказательство наличия договорных отношений.

Претензии - даже если договор устный, фиксация требований потребителя в претензии и ответ исполнителя на неё могут стать дополнительным доказательством.

**11. Каков алгоритм действий специалиста органа местного самоуправления при оказании помощи потребителю в случае недобросовестного поведения исполнителя бытовых услуг, выраженного в порче вещи, отказе от фиксации претензии и скрытии юридического адреса или данных об индивидуальном предпринимателе, самозанятости. Какие эффективные механизмы (включая взаимодействие с правоохранительными или налоговыми органами) существуют для установления личности и адреса исполнителя? (Городской округ «город Усть-Илимск»)**

Рассмотрение обращений граждан, в том числе по вопросам некачественного оказания бытовых услуг, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом установленной компетенции.

Отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания регулируют Правила бытового обслуживания населения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1514 (далее – Правила № 1514).

Согласно п. 10 Правил № 1514, при оказании услуг (выполнении работ) с материалом (вещью) потребителя исполнитель обязан соблюдать требования и исполнять обязанности, установленные ст.ст. 35 и 36 Закона № 2300-1.

Согласно ст. 35 Закона № 2300-1, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

При этом исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

Статья 36 Закона № 2300-1 регламентирует обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Так, исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

Правила № 1514, исходя из п. 4, предусматривают документарное (письменное) оформление договорных правоотношений (квитанция, иной документ). Договор должен содержать сведения, в том числе о фирменном наименовании (наименовании) и месте нахождения (адресе) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) в отношении услуги (работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

Право требовать предоставления достоверной и необходимой информации об исполнителе услуги на преддоговорной стадии, предусмотренное ст. 8 Закона № 2300-1, корреспондируется с обязанностью исполнителя своевременно доводить указанную информацию до сведения потребителей в целях обеспечения возможность правильного выбора услуг, установленной ст. 10 Закона № 2300-1.

Согласно п. 12 Правил № 1514 при обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора об оказании услуг (выполнении работ) или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

В соответствии с п. 63 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (далее – Постановление Пленума № 25) по смыслу пункта 1 статьи 165.1 ГК РФ юридически значимое сообщение, адресованное гражданину, должно быть направлено по адресу его регистрации по месту жительства или пребывания либо по адресу, который гражданин указал сам (например, в тексте договора), либо его представителю (пункт 1 статьи 165.1 ГК РФ).

С учетом положения пункта 2 статьи 165.1 ГК РФ юридически значимое сообщение, адресованное гражданину, осуществляющему предпринимательскую деятельность в качестве индивидуального предпринимателя (далее - индивидуальный предприниматель), или юридическому лицу, направляется по адресу, указанному соответственно в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей или в едином государственном реестре юридических лиц либо по адресу, указанному самим индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом.

При этом необходимо учитывать, что гражданин, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо несут риск последствий неполучения юридически значимых сообщений, доставленных по адресам, перечисленным в абзацах первом и втором настоящего пункта, а также риск отсутствия по указанным адресам своего представителя. Гражданин, сообщивший кредиторам, а также другим лицам сведения об ином месте своего жительства, несет риск вызванных этим последствий (пункт 1 статьи 20 ГК РФ). Сообщения, доставленные по названным адресам, считаются полученными, даже если соответствующее лицо фактически не проживает (не находится) по указанному адресу.

Если лицу, направляющему сообщение, известен адрес фактического места жительства гражданина, сообщение может быть направлено по такому адресу.

В юридически значимом сообщении может содержаться информация о сделке (например, односторонний отказ от исполнения обязательства) и иная информация, имеющая правовое значение (например, уведомление должника о переходе права (статья 385 ГК РФ) (п. 66 Постановление Пленума № 25).

Согласно п. 67 Постановление Пленума № 25, бремя доказывания факта направления (осуществления) сообщения и его доставки адресату лежит на лице, направившем сообщение.

Юридически значимое сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним (пункт 1 статьи 165.1 ГК РФ). Например, сообщение считается доставленным, если адресат уклонился от получения корреспонденции в отделении связи, в связи с чем она была возвращена по истечении срока хранения.

Риск неполучения поступившей корреспонденции несет адресат. Если в юридически значимом сообщении содержится информация об односторонней сделке, то при невручении сообщения по обстоятельствам, зависящим от адресата, считается, что содержание сообщения было им воспринято, и сделка повлекла соответствующие последствия (например, договор считается расторгнутым вследствие одностороннего отказа от его исполнения).

## 12. Как правильно консультировать граждан, столкнувшихся с автоматическим списанием средств за скрытые подписки, цифровые сервисы и информационные услуги? (Городской округ «город Усть-Илимск»)

Статья 779 ГК РФ определяет, что по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Закон № 2300-1 в ст. 8 дает потребителю право потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о реализуемых исполнителем работах (услугах) в наглядной и доступной форме при заключении договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей. Корреспондирующим положениями п.1, абз. 4 п. 2 ст. 10 Закона № 2300-1 установлена обязанность исполнителя своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах (услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, которая в обязательном порядке должна содержать сведения о цене в рублях и условиях приобретения товаров (работ, услуг).

В соответствии с п. 3 ст. 43 Единых правил в области защиты прав потребителей, утвержденных Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 06.12.2024 № 6, (далее - Единые правилах в области ЗПП), если цифровой продукт предполагает периодическое внесение (списание) абонентской платы, продавец (агрегатор) обязан не менее

чем за три дня до очередного внесения (списания) абонентской платы уведомить потребителя о предстоящем внесении (списании). Уведомление о предстоящем внесении (списании) абонентской платы должно содержать информацию о порядке отказа от цифрового продукта и прекращения внесения (списания) абонентской платы.

Согласно п. 4.2 ст. 16.1 Закона № 2300-1, при оплате услуг, оказываемых на основании абонентского договора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и (или) информационной системы, и (или) программы для электронных вычислительных машин, исполнителю запрещено использовать для получения периодических платежей реквизиты банковского счета потребителя или данные о его электронных средствах платежа, которые потребитель предоставил ранее и в отношении которых выразил исполнителю отказ от использования при расчетах с ним.

В соответствии с п. 3.1 ст. 16 Закона № 2300-1 продажа дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за отдельную плату осуществляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) исключительно с согласия потребителя.

Потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы за проданные без его согласия дополнительные товары (выполненные дополнительные работы, оказанные дополнительные услуги).

Запрещается 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.

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).

Проставление продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) автоматических отметок о согласии потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) или выражение 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), не допускается.

**13. При оформлении кредита финансовыми организациями происходит навязывание дополнительных услуг в виде обязательного страхования жизни заемщика. (Муниципальное образование «Братский район»)**

Закон № 2300-1 в ст. 8 дает потребителю право потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о реализуемых исполнителем работах (услугах) в наглядной и доступной форме при заключении договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей. Корреспондирующим положениями ст. 10 Закона № 2300-1 установлена обязанность исполнителя своевременно

предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах (услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам работ (услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с ч. 9 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее - Закон № 353-ФЗ) индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально.

Согласно ч. 2 ст. 7 Закон № 353-ФЗ, при предоставлении потребительского кредита (займа) должно быть оформлено заявление о предоставлении потребительского кредита (займа) по установленной кредитором форме, содержащее согласие заемщика на предоставление услуг (работ, товаров), указанных в пункте 3 части 4 статьи 6 настоящего Федерального закона, при их наличии. Если при предоставлении потребительского кредита (займа) заемщик выразил согласие на предоставление ему дополнительных услуг (работ, товаров), не указанных в пункте 3 части 4 статьи 6 настоящего Федерального закона, должно быть оформлено заявление о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) по установленной кредитором форме, содержащее согласие заемщика на предоставление ему таких услуг (работ, товаров). Кредитор в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) и (или) заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) обязан указать стоимость таких услуг (работ, товаров), предлагаемых за отдельную плату, и должен обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату таких дополнительных услуг (работ, товаров). Проставление кредитором отметок о согласии либо выражение кредитором за заемщика согласия в ином виде на предоставление ему дополнительных услуг (работ, товаров) или формирование кредитором условий, предполагающих изначальное согласие заемщика на предоставление ему дополнительных услуг (работ, товаров), не допускается.

В соответствии с ч. 2.1 ст. 7 Закона № 353-ФЗ в случае, если при предоставлении потребительского кредита (займа) кредитором и (или) третьим лицом, действующим в интересах кредитора, предоставляются услуги или совокупность услуг, в результате оказания которых заемщик становится застрахованным лицом по договору личного страхования, заключенному в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа), страхователем по которому является такой кредитор или такое третье лицо, действующее в его интересах, кредитор в установленной им форме заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) и (или) заявления о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) обязан указать также информацию:

1) о содержании этой услуги или совокупности этих услуг;

2) о соотношении размера страховой премии, уплачиваемой страховщику по договору личного страхования, указанному в абзаце первом настоящей части, в отношении конкретного заемщика и размера иных платежей, из которых формируется стоимость этой услуги или совокупности этих услуг, либо о максимально возможном размере платежа заемщика, включающего страховую премию, уплачиваемую страховщику по договору личного страхования, указанному в абзаце первом настоящей части, в отношении конкретного заемщика и иные платежи, из которых формируется стоимость этой услуги или совокупности этих услуг;

3) о праве заемщика отказаться от этой услуги или совокупности этих услуг в течение тридцати календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на оказание этой услуги или совокупности этих услуг посредством подачи заемщиком кредитору или третьему лицу, действовавшему в интересах кредитора, заявления об исключении его из числа застрахованных лиц по договору личного страхования.

Как установлено ч. 2.2, ч. 2.3 ст. 7 Закона № 353-ФЗ, если федеральным законом не предусмотрено обязательное заключение заемщиком договора личного страхования, кредитор обязан предоставить заемщику возможность получения потребительского кредита (займа) без предоставления услуги или совокупности услуг, в результате оказания которых заемщик становится застрахованным лицом по договору личного страхования, или без заключения заемщиком самостоятельно договора личного страхования в соответствии с частью 10 настоящей статьи с учетом возможного увеличения размера процентной ставки по такому договору потребительского кредита (займа) относительно размера процентной ставки по договору потребительского кредита (займа), заключенному с предоставлением заемщику данных услуг.

Выполнение кредитором обязанности, предусмотренной частью 2.2 настоящей статьи, должно быть зафиксировано в письменной форме.

В силу ч. 2.7 ст. 7 Закона № 353-ФЗ если при предоставлении потребительского кредита (займа) заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги (работы, товары), оказываемые (выполняемые, реализуемые) кредитором, действующим от собственного имени или по поручению и (или) от имени третьего лица, или третьим лицом, информация о которых указана в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) и (или) в заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) в соответствии с частью 2 настоящей статьи, условия оказания таких услуг (выполнения работ, приобретения товаров) должны предусматривать:

1) стоимость услуги (работы, товара);

2) право заемщика отказаться от услуги (работы) либо от товара, не бывшего в употреблении, в течение срока, установленного пунктом 3 части 2.1 настоящей статьи, посредством обращения к лицу, оказывающему услугу (выполняющему работу, реализующему товар), с заявлением об отказе от услуги (работы, товара);

3) право заемщика требовать от лица, оказывающего услугу (выполняющего работу, реализующего товар), возврата денежных средств, уплаченных заемщиком за приобретение товара либо за оказание услуги (выполнение работы), за вычетом стоимости части такой услуги (работы), фактически оказанной (выполненной) до дня получения кредитором или лицом, оказывающим услугу (выполняющим работу), заявления заемщика об отказе от такой услуги (работы, товара), поданного в течение срока, установленного пунктом 3 части 2.1 настоящей статьи;

4) право заемщика требовать от кредитора возврата денежных средств, уплаченных заемщиком третьему лицу за приобретение товара либо оказание услуги (выполнение работы), за вычетом стоимости части такой услуги (работы), фактически оказанной (выполненной) до дня получения третьим лицом заявления об отказе от такой услуги (работы, товара), при неисполнении таким третьим лицом обязанности по возврату денежных средств заемщику.

В соответствии с п. 3.1 ст. 16 Закона № 2300-1 продажа дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за отдельную плату осуществляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) исключительно с согласия потребителя.

Потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы за проданные без его согласия дополнительные товары (выполненные дополнительные работы, оказанные дополнительные услуги).

Запрещается 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.

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).

Таким образом, в заявлении о предоставлении займа и (или) в заявлении о предоставлении дополнительных услуг кредитная организация должна указать информацию о дополнительных платных услугах, в том числе необязательного страхования, с возможностью очевидного

выражения волеизъявления заемщика на получение дополнительных услуг и обязана была предоставить заемщика возможность отказаться от данных услуг.

Пунктом 3 ч. 2.1 ст. 7 Закона № 353-ФЗ установлено, что заемщик имеет право отказаться от дополнительных услуг в течение 30 календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на оказание этих услуг посредством подачи заемщиком кредитору или третьему лицу, действовавшему в интересах кредитора, заявления об отказе от этой услуги или совокупности этих услуг.

**14. Сложности с исполнением судебных решений. Даже если суд встает на сторону потребителя, возникает проблема: как заставить ответчика исполнить решение? Имеются случаи, когда компания-ответчик уходит с рынка, и взыскать присужденные деньги становится практически невозможным? (Муниципальное образование «Братский район»)**

Если вступившее в законную силу решение суда не исполнено в добровольном порядке, то заинтересованное лицо (истец - взыскатель) обращается в суд, вынесший данное решение, с заявлением о выдаче исполнительного листа (ст. 428 ГПК РФ, ст. 353 КАС РФ). Исполнительный лист выдается взыскателю лично или по его просьбе, указанной в заявлении, направляется судом для исполнения в службу судебных приставов. Для направления судом исполнительного листа на взыскание денежных средств в доход бюджета заявление взыскателя не требуется.

Принудительным исполнением судебных решений в Российской Федерации занимается Федеральная служба судебных приставов и ее территориальные органы, в соответствии с ч. 1 ст. 5 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве».

**15. Об изменениях в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей» принятых в 2026 году, порядок их применения в рамках надзорных мероприятий Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области. (Иркутский муниципальный округ)**

*I. Федеральный закон от 24.06.2025 № 168-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»* статьей 1 внесены в Закон Российской Федерации от 07.021992 № 2300-I «О защите прав потребителей» следующие изменения:

1) в пункте 2 статьи 8 слова «субъектов Российской Федерации и родных» заменить словами «республик и иных»;

2) дополнить статьей 10.1 следующего содержания:

«Статья 10.1. Информация, предназначенная для публичного ознакомления потребителей

1. Информация, предназначенная для публичного ознакомления потребителей и не являющаяся рекламой, за исключением информации, указанной в статьях 8, 9 и 10 настоящего Закона, размещается изготовителем (исполнителем, продавцом) в общедоступных местах (местах, доступных для неопределенного круга лиц) и (или) доводится до сведения неопределенного круга потребителей (в случае размещения такой информации) с использованием вывесок или иных средств размещения информации (надписей, указателей, внешних поверхностей, информационных табличек, информационных знаков, конструкций, сооружений, технических приспособлений и других носителей, предназначенных для распространения информации, за исключением рекламных конструкций) при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей.

2. Информация, предназначенная для публичного ознакомления потребителей, должна быть выполнена на русском языке как государственном языке Российской Федерации, а в случаях, предусмотренных законодательством субъектов Российской Федерации, может быть выполнена также на государственных языках республик и (или) иных языках народов Российской Федерации. При этом информация, предназначенная для публичного ознакомления потребителей и выполненная на государственных языках республик и (или) иных языках народов Российской Федерации, должна быть идентичной по содержанию информации, предназначенной для публичного ознакомления потребителей и выполненной на русском языке как государственном языке Российской Федерации, а также равнозначной по размещению и техническому

оформлению в соответствии с частью 2 статьи 3 Федерального закона от 1 июня 2005 года № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».

3. По усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) информация, предназначенная для публичного ознакомления потребителей, в соответствии с частью 2 статьи 3 Федерального закона от 1 июня 2005 года № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» может быть выполнена также на иностранных языках.

4. Положения настоящей статьи не применяются к случаям использования фирменных наименований, товарных знаков, знаков обслуживания, а также к другим случаям, предусмотренным федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, требованиями технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании», актами, составляющими право Евразийского экономического союза.».

Данные изменения вступили в силу с 01.03.2026.

*II. Федеральным законом от 23.07.2025 № 248-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»* статьей 1 пункт 1 статьи 16.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» дополнен абзацами пятым - седьмым следующего содержания:

«Продавец (исполнитель, владелец агрегатора), у которого выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает двадцать миллионов рублей, обязан обеспечить потребителю возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем перевода цифровых рублей.

Если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", продавец (исполнитель, владелец агрегатора) освобождается от обязанности обеспечить в этом месте возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем перевода цифровых рублей.

Продавец освобождается от обязанности обеспечить потребителю возможность оплаты товаров путем перевода цифровых рублей в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.».

Предусмотренная абзацем пятым пункта 1 статьи 16.1 Закона Российской Федерации 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» обязанность обеспечить потребителю возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем перевода цифровых рублей распространяется на продавца (исполнителя, владельца агрегатора) с 1 сентября 2026 года, если он соответствует одновременно следующим условиям:

1) его выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает сто двадцать миллионов рублей;

2) на 1 января 2026 года такой продавец (исполнитель, владелец агрегатора) является клиентом системно значимой кредитной организации или кредитной организации, признанной Банком России в установленном им порядке значимой на рынке платежных услуг, на основании договора о приеме электронных средств платежа.

*III. Федеральным законом от 31.07.2025 № 284-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»* статьей 1 статья 16.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» дополнена пунктом 4.1 следующего содержания:

«4.1. Продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от использования потребителем сервиса рассрочки или оплаты товара (работы, услуги) потребителем в рассрочку или через определенное время, за исключением случаев, если договор, условия которого предусматривают оплату товара (работы, услуги) потребителем в рассрочку или через определенное время, заключается с участником эксперимента в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 417-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального регулирования в целях создания необходимых условий для осуществления деятельности по партнерскому финансированию в отдельных субъектах Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».».

Данные изменения вступили в силу с 01.04.2026.

*IV. Федеральным законом от 31.07.2025 № 290-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»* статьей 1 внесены в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» следующие изменения:

1) абзац тринадцатый преамбулы дополнить предложением следующего содержания: «В целях настоящего Закона к владельцу агрегатора приравнивается оператор посреднической цифровой платформы, определяемый в соответствии с Федеральным законом "Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации" (далее - оператор посреднической цифровой платформы).»;

2) в статье 13:

а) наименование после слова «импортера» дополнить словами «, владельца агрегатора»;

б) пункт 1 после слова «импортер» дополнить словами «, владелец агрегатора»;

в) пункт 4 после слова «импортер» дополнить словами «, владелец агрегатора»;

г) пункт 6 после слова «импортера» дополнить словами «, владельца агрегатора»;

3) абзац первый статьи 15 после слова «импортером» дополнить словами «, владельцем агрегатора»;

4) статью 18 дополнить пунктом 3.1 следующего содержания:

«3.1. В случае обнаружения недостатков в товаре, приобретенном с использованием посреднической цифровой платформы в соответствии с Федеральным законом «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации», потребитель вправе предъявить требования к продавцу на такой посреднической цифровой платформе в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи. Техническая возможность предъявления данных требований на посреднической цифровой платформе должна быть обеспечена оператором такой посреднической цифровой платформы.

При предъявлении потребителем требования, предусмотренного абзацем шестым пункта 1 настоящей статьи, оператор посреднической цифровой платформы должен обеспечить возможность возврата потребителю с использованием посреднической цифровой платформы денежных средств, уплаченных за товар с использованием такой посреднической цифровой платформы, а также в случае, если доставка данного товара была осуществлена с использованием логистической инфраструктуры оператора такой посреднической цифровой платформы, обеспечить возможность возврата потребителем приобретенного им товара продавцу.

Договором между оператором посреднической цифровой платформы и продавцом может быть предусмотрена обязанность оператора посреднической цифровой платформы обеспечить потребителю возможность направления товара для его замены или передачи продавцу для устранения недостатков данного товара через пункт приема и выдачи заказов с использованием логистической инфраструктуры указанного оператора посреднической цифровой платформы. В случае включения такого условия в договор оператор посреднической цифровой платформы обязан информировать потребителя о возможностях замены товара или устранения его недостатков с использованием логистической инфраструктуры указанного оператора посреднической цифровой платформы.

Требование потребителя о возврате уплаченных за товар денежных средств подлежит удовлетворению в порядке и с учетом требований, которые установлены статьями 22, 23 и 24 настоящего Закона.»;

5) статью 29 дополнить пунктом 7 следующего содержания:

«7. В случае обнаружения недостатков выполненной работы (оказанной услуги), заказанной с использованием посреднической цифровой платформы в соответствии с Федеральным законом «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации», потребитель вправе предъявить требования к исполнителю на такой посреднической цифровой платформе в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи. Техническая возможность предъявления данных требований на посреднической цифровой платформе должна быть обеспечена оператором посреднической цифровой платформы.

При предъявлении потребителем требования о возврате уплаченных денежных средств или о возмещении убытков в случае, указанном в абзаце первом настоящего пункта, оператор посреднической цифровой платформы должен обеспечить техническую возможность удовлетворения исполнителем данного требования с использованием такой посреднической цифровой платформы.».

Данные изменения вступили в силу с 01.10.2026.

*V. Федеральным законом от 15.10.2025 № 376-ФЗ «О внесении изменения в статью 16.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» внесены в статью 16.1* Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» изменение, дополнив ее пунктом 4.2 следующего содержания:

«4.2. При оплате услуг, оказываемых на основании абонентского договора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и (или) информационной системы, и (или) программы для электронных вычислительных машин, исполнителю запрещено использовать для получения периодических платежей реквизиты банковского счета потребителя или данные о его электронных средствах платежа, которые потребитель предоставил ранее и в отношении которых выразил исполнителю отказ от использования при расчетах с ним.

Исполнитель обязан обеспечить прием отказа потребителя от использования при расчетах с потребителем ранее предоставленных потребителем реквизитов банковского счета или данных о его электронных средствах платежа, в том числе в электронной форме.».

Данные изменения вступили в силу с 01.03.2026.

*VI. Федеральным законом от 28.12.2025 № 500-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»* внесены в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» следующие изменения:

1) статья 13 дополнена пунктами 7 и 8 следующего содержания:

«7. Штраф, предусмотренный пунктом 6 настоящей статьи, не подлежит взысканию в случае, если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) в добровольном порядке не удовлетворил требования потребителя по вине потребителя, в том числе в случае уклонения потребителя от совершения действий, предусмотренных настоящим Законом, либо такого неисполнения им обязательств, в результате которого изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) оказался лишен возможности в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.

Штраф, предусмотренный пунктом 6 настоящей статьи, также не подлежит взысканию в случае, если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) не исполнил или несвоевременно исполнил установленные настоящим Законом обязательства перед потребителем вследствие нарушения своим контрагентом обязанностей по поставке товаров (выполнению работ, оказанию услуг), необходимых для исполнения обязательств перед потребителем, за исключением случая, если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) действовал недобросовестно или неразумно при выборе такого контрагента.

В случае, если до обращения потребителя в суд между изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) и потребителем заключено медиативное соглашение, предусмотренное Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)", штраф, предусмотренный пунктом 6 настоящей статьи, судом не взыскивается, за исключением случаев, если такое медиативное соглашение не было исполнено по вине изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

8. Если иное не установлено законом, уступка потребителем права требования об уплате неустойки (пени), размер которой определен в соответствии с пунктом 1 статьи 23 настоящего Закона, и штрафа, указанного в пункте 6 настоящей статьи, лицу, не являющемуся потребителем, не допускается, если такая уступка совершается до вступления в законную силу решения суда о взыскании указанных неустойки (пени) и (или) штрафа. При совершении такой сделки она признается ничтожной.»;

2) пункт 1 статьи 23:

а) дополнен новым абзацем вторым следующего содержания:

«Если иное не установлено законом, сумма неустойки (пени), определенной в соответствии с настоящей статьей, не может превышать сумму, уплаченную потребителем по договору купли-продажи товара. Если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.»;

б) абзац второй считать абзацем третьим;

3) пункт 4 статьи 24 дополнен абзацем вторым следующего содержания:

«При возврате технически сложного товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой аналогичного по техническим и эксплуатационным характеристикам, обладающего такой же степенью износа и того же года выпуска соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. Положения в части определения такой разницы, установленные настоящим абзацем, не применяются, если при заключении договора потребитель был умышленно введен продавцом в заблуждение относительно технических и эксплуатационных характеристик, степени износа и года выпуска товара, что привело к приобретению потребителем товара, характеристики которого существенно отличаются от характеристик, указанных в договоре купли-продажи. В таком случае применяются положения, установленные абзацем первым настоящего пункта.».

Данные изменения вступили в силу с 01.02.2026.

*VII. Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 17.02.2026 № 7-П* «По делу о проверке конституционности пунктов 3 и 4 статьи 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в связи с жалобой гражданина Тишкина Петра Николаевича» признать пункты 3 и 4 статьи 26.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" не соответствующими Конституции Российской Федерации, ее статьям 19 (части 1 и 2), 34, 35 (части 1 и 2) и 55 (часть 3), поскольку они не устанавливают для потребителя возможность возврата приобретенного им дистанционно (в частности, через сеть "Интернет") товара надлежащего качества дистанционным способом.

Впредь до внесения таких изменений в соответствии с настоящим Постановлением возврат товара надлежащего качества, проданного дистанционно, осуществляется любым по усмотрению покупателя способом (дистанционно или указанным продавцом при продаже товара, а также по запросу покупателя), обеспечивающим возможность проверки состояния возвращаемого товара при его получении продавцом, в том числе посредством услуг перевозчика или организации связи (притом что сам покупатель принимает на себя риск случайной гибели или повреждения товара за время его транспортировки (доставки), а также несет транспортные и иные связанные с доставкой расходы).

*VIII. Постановление Конституционного Суда РФ от 27.10.2026 № 62-П* «По делу о проверке конституционности пункта 2 статьи 10, пунктов 1 и 6 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также пункта 1 статьи 1 Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» в связи с жалобой гражданки Осиповой Анастасии Владимировны, признан абзац четвертый пункта 2 статьи 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» не соответствующим Конституции Российской Федерации, ее статьям 7 (часть 1), 8 (часть 1), 34 (часть 1), 55 (часть 3) и 75.1, в той мере, в какой по смыслу, придаваемому ему правоприменительной практикой, он не позволяет - исходя из специфики предмета договора, обоснованно квалифицированного в качестве подпадающего под действие законодательства о защите прав потребителей, а также в ситуациях, когда исполнение такого договора предполагает увеличение имущественной сферы потребителя (т.е. отсутствуют риски несения последним не соответствующих его ожиданиям убытков), - определять в договоре, если на момент его заключения это соответствует интересам потребителя, цену не в виде полной фиксированной суммы, подлежащей уплате им за товар, работу или услугу, а иным согласованным при заключении договора способом (в частности, с использованием формулы), позволяющим потребителю без существенных затруднений достоверно определить цену договора и прогнозировать размер и перспективы его будущих

предельных затрат. При этом контрагент потребителя в случае спора должен доказать, что на момент согласования соответствующего условия договора оно не нарушало интересов потребителя и (или) соответствовало им и что до потребителя в доступной форме была доведена вся необходимая информация о цене, позволявшая ему определить предельный размер таких затрат

**16. Рассмотрение актуальных проблем, возникающих при возврате потребителями товаров ненадлежащего качества. (Чунский муниципальный округ)**

Из анализа поступающих в Управление обращений потребителей, касающихся приобретения товаров ненадлежащего качества, можно выделить проблему, с которой потребителю обращаются чаще всего. Это отказ продавца в возврате денежных средств за некачественный товар, приобретенный дистанционным способом посредством интернет-ресурсов продавцов и владельцев агрегатора информации о товарах (маркетплейсов).

С 01.10.2026 потребитель, который купил товар с неоговоренными дефектами, вправе предъявить продавцу отдельные требования через маркетплейс и т.п. В зависимости от ситуации речь идет о требованиях заменить товар на аналогичный, соразмерно снизить цену, вернуть деньги, возместить убытки и т.д.

При предъявлении потребителем требования, предусмотренного абзацем шестым пункта 1 ст. 18 Закона № 2300-1 (отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками), оператор посреднической цифровой платформы должен обеспечить возможность возврата потребителю с использованием посреднической цифровой платформы денежных средств, уплаченных за товар с использованием такой посреднической цифровой платформы, а также в случае, если доставка данного товара была осуществлена с использованием логистической инфраструктуры оператора такой посреднической цифровой платформы, обеспечить возможность возврата потребителем приобретенного им товара продавцу.

Направить товар с недостатками продавцу, чтобы тот заменил его или устранил недостатки, можно через ПВЗ, при условии, что обязанность оператора посреднической цифровой платформы обеспечить потребителю такую возможность предусмотрели в договоре между оператором и продавцом. В таком случае оператор посреднической цифровой платформы обязан информировать потребителя о возможностях замены товара или устранения его через его ПВЗ.

**17. Относится ли сантехническая паста к категории товаров, не подлежащих обмену или возврату, согласно перечню непродовольственных товаров надлежащего качества? Может ли покупатель рассчитывать на возврат денежных средств за одну лишнюю банку, если она осталась невостребованной после завершения ремонтных работ? (Тайшетский муниципальный округ)**

Сантехническая паста не входит в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 657.

Вместе с этим, положениями ст. 25 Закона № 2300-1 установлено право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Перечень оснований для обмена товара надлежащего качества, содержащийся в ст. 25 Закона № 2300-1 является закрытым: по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Сроки реализации права на обмен: 14 дней, не считая дня его покупки

Условия для реализации права на обмен: товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. При этом

отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Возврат денежных средств за товар, оставшийся потребителем невостребованным, Законом № 2300-1 не предусмотрен.

**18. Сотовый телефон приобретен на маркетплейсе. В течение гарантийного срока выявился существенный недостаток, а именно отслоение дисплейного модуля (экран телефона отделился от корпуса). Продавец претензию не принимает и требует, чтобы покупатель провел независимую экспертизу. Имеет ли право продавец требовать от покупателя проведения независимой экспертизы? Какие действия покупателя в данном случае?(Тайшетский муниципальный округ)**

Согласно п. 5 ст. 26.1 Закона № 2300-1, последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 настоящего Закона.

Статья 18 Закона № 2300-1 в п. 1 регламентирует, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

— потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

— потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

— потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

— потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

— отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В силу п. 1 ст. 19 Закона № 2300-1 потребитель вправе предъявить указанные выше требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

— обнаружение существенного недостатка товара;

— нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

— невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Закон № 2300-1 определяет существенный недостаток товара как неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Необходимо отметить, что с учетом п. 6 Перечня технически сложных товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации 10.11.2011 № 924, к технически сложным товарам относятся сотовые телефоны, имеющие сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

В силу п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1 продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар

ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Поскольку на товар установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Потребитель вправе обратиться к продавцу, предъявив требование, предусмотренное ст. 18 Закона № 2300-1, в связи с обнаружением существенного недостатка в товаре, на который установлен гарантийный срок.

В случае несогласия с причиной возникновения недостатков товара, указанной продавцом в обоснование его отказа в удовлетворении заявленного потребителем требования, последний может об этом заявить продавцу с требованием провести экспертизу товара за свой продавца.

В случае неудовлетворения продавцом требования потребителя последний может обратиться в суд.

**19. Детский велосипед приобретен в магазине. В течение гарантийного срока отвалилось колесо, продавец товар не принимает и требует проведения независимой экспертизы. Правомерно ли требование продавца? Какие действия потребителя в данной ситуации для возврата денег или обмена товара? (Тайшетский муниципальный округ);**

Статья 18 Закона № 2300-1 в п. 1 регламентирует, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

— потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

— потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

— потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

— потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

— отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В силу п. 1 ст. 19 Закона № 2300-1 потребитель вправе предъявить указанные выше требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока.

В силу п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1 продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в

сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Поскольку на товар установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Потребитель вправе обратиться к продавцу, предъявив требование, предусмотренное ст. 18 Закона № 2300-1, в связи с обнаружением существенного недостатка в товаре, на который установлен гарантийный срок.

В случае несогласия с причиной возникновения недостатков товара, указанной продавцом в обоснование его отказа в удовлетворении заявленного потребителем требования, последний может об этом заявить продавцу с требованием провести экспертизу товара за свой продавца.

В случае неудовлетворения продавцом требования потребителя последний может обратиться в суд.

**20. Потребитель заключил кредитный договор с ПАО «Сбербанк» на приобретение готового жилья (ипотечный кредит). Условия договора потребителем выполнены в полном объеме: предоставлены договор купли-продажи объекта недвижимости и страховой полис. Сотрудники ПАО «Сбербанк» загрузили документы в приложение «Домклик», дата зачисления денежных средств была определена. Однако на этапе выдачи денежных средств банк в одностороннем порядке отказал потребителю в выдаче денег без объяснения причин. Потребитель понес нотариальные расходы и расходы на оплату страхового полиса. На направленную в адрес банка претензию был получен отказ. Правомерны ли действия ПАО «Сбербанк», который заключил договор с потребителем, но денежные средства на расчетный счет не перечислил? (Тайшетский муниципальный округ)**

По кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее (п.1 ст. 819 ГК РФ).

Положения ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.

В соответствии с п. 1 ст. 821 ГК РФ кредитор вправе отказаться от предоставления заемщику предусмотренного кредитным договором кредита полностью или частично при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что предоставленная заемщику сумма не будет возвращена в срок.

Действия банка могут быть признаны правомерными при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что предоставленная заемщику сумма не будет возвращена в срок.

**21. Можно ли вернуть качественный телефон в течение 15 дней со дня покупки при условии, если он не соответствует заявленным характеристикам? (Тайшетский муниципальный округ)**

Закон № 2300-1 определяет недостаток товара как его несоответствие или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке (в том числе невыполнение при продаже или использовании отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин требований, установленных пунктами 4.1 и 4.2 статьи 4 настоящего Закона), или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Таким образом, несоответствие товара заявленным характеристикам, т.е. условиям договора либо описанию, определяется по Закону № 2300-1как его недостаток.

При этом, указанный 15-дневный срок применяется в отношении мобильного телефона, имеющего сенсорный экран и обладающего двумя и более функциями, являющего технически сложным товаром.

В случае обнаружения в технически сложном товаре недостатков потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара (п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1).

**22. При покупке телефона (iPhone) продавец только после оплаты вскрывает упаковку товара. Свои действия он объясняет тем, что данный товар является брендовым. Правомерны ли действия продавца? (Тайшетский муниципальный округ)**

Закон № 2300-1 в ст. 8 дает потребителю право потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о реализуемых товарах в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке

Корреспондирующим положениями ст. 10 Закона № 2300-1 установлена обязанность продавца своевременно (до заключения договора купли-продажи) предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии с п. 42 Правил № 657, лицо, осуществляющее продажу технически сложных товаров бытового назначения, по требованию потребителя в его присутствии проверяет комплектность товара, наличие относящихся к нему технических и (или) эксплуатационных документов, правильность цены.

Согласно п. 1 ст. 478 ГК РФ продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий условиям договора купли-продажи о комплектности.

Под комплектностью следует понимать совокупность основного изделия и комплектующих его самостоятельных изделий, которые не входят в состав основного изделия, но образуют с ним единое целое, используемое по общему назначению. Комплектность товара - это наличие в нем всех необходимых составных частей (комплектующих - агрегатов, узлов, деталей и т.п.), используемых сообща в качестве единого целого. Комплектный товар представляет собой совокупность разнородных вещей, характеризуемых общностью их функционального назначения (постановление Арбитражного суда Уральского округа от 31.01.2019 N Ф09-9668/18 по делу N А76-17008/2018, постановление Арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 06.10.2022 N Ф08-10328/2022 по делу N А53-39095/2021).

При продаже товара, не соответствующего условиям договора и/или или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию, потребитель вправе реализовать механизм защиты своих прав, предусмотренный ст.ст.18-24 Закона № 2300-1.

**23. Покупателю подарили подарочный сертификат на сумму 20 тысяч рублей в магазин. В данном магазине необходимого товара нет. Продавец отказывается в выплате денежных средств, мотивируя это большими финансовыми потерями. Правомерны ли действия продавца? (Тайшетский муниципальный округ);**

Верховный Суд Российской Федерации в определении от 27.12.2018 N 305-АД18-18522 по делу № А40-202419/2017 указал что, к рассматриваемым правоотношениям по продаже-приобретению подарочных карт следует применять по аналогии нормы, регулирующие отношения договора розничной купли-продажи, при которых приобретение потребителем подарочной карты подтверждает внесение аванса и право на покупку товара в будущем, а, соответственно, в силу закона, аванс не может быть удержан продавцом.

**24. Потребитель приобрел насос погружной Вихрь СН-908, на насос был установлен гарантийный срок 1 год. В процессе эксплуатации насос перестал качать воду, передали его в магазин для гарантийного ремонта. По результатам диагностики специалисты установили, что рабочий винт в корпусе заблокирован осадочными породами, и на этом основании отказали в гарантийном обслуживании, сославшись на то, что случай не является гарантийным, необходимо делать экспертизу. Возможно ли обойтись без экспертизы и кто должен доказать, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации? Какие права потребителя? (Заларинский муниципальный округ);**

Статья 18 Закона № 2300-1 в п. 1 регламентирует, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

— потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

— потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

— потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

— потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

— отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В силу п. 1 ст. 19 Закона № 2300-1 потребитель вправе предъявить указанные выше требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока.

В силу п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1 продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Поскольку на товар установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения

потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Потребитель вправе обратиться к продавцу, предъявив требование, предусмотренное ст. 18 Закона № 2300-1, в связи с обнаружением недостатка в товаре, на который установлен гарантийный срок.

В случае несогласия с причиной возникновения недостатков товара, указанной продавцом в обоснование его отказа в удовлетворении заявленного потребителем требования, последний может об этом заявить продавцу с требованием провести экспертизу товара за свой продавца.

В случае неудовлетворения продавцом требования потребителя последний может обратиться в суд.

**25. Потребитель приобрел деталь для автомобиля. Однако, после диагностики в автосервисе выяснилось, что ему нужна другая деталь, а купленная оказалась невостребованной. На следующий день покупатель предпринял попытку возврата товара в магазин, предоставив объяснения относительно сложившейся ситуации, однако его требование было отклонено продавцом. (Заларинский муниципальный округ);**

Положениями ст. 25 Закона № 2300-1 установлено право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Так, потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел *по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации* в течение 14 дней, не считая дня его покупки, при условии, что указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. При этом отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Перечень оснований для обмена товара надлежащего качества, содержащийся в ст. 25 Закона № 2300-1 является закрытым.

Решение продавца об отказе в возврате детали для автомобиля, которая оказалась «невостребованной» потребителем, не нарушает положения Закона № 2300-1.

**26. Как доказать факт покупки и наличие недостатков? Какие доказательства признаются судами? (Заларинский муниципальный округ)**

В соответствии со ст. 493 ГК РФ если иное не предусмотрено законом или договором розничной купли-продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель (статья 428), договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека, электронного или иного документа, подтверждающего оплату товара. Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Вопросы установления факта заключения договора розничной купли-продажи не входят в предмет государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

Разрешение спора касательно факта заключения договора купли-продажи осуществляет в судебном порядке.

Согласно ст. 55 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГПК РФ) доказательствами по делу являются полученные в предусмотренном законом порядке сведения о фактах, на основе которых суд устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения дела.

Эти сведения могут быть получены из объяснений сторон и третьих лиц, показаний свидетелей, письменных и вещественных доказательств, аудио- и видеозаписей, заключений экспертов

В соответствии с ч. 1 ст. 71 ГПК РФ письменными доказательствами являются содержащие сведения об обстоятельствах, имеющих значение для рассмотрения и разрешения дела, акты, договоры, справки, деловая корреспонденция, иные документы и материалы, выполненные в форме цифровой, графической записи, в том числе полученные посредством факсимильной, электронной или другой связи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», документы, подписанные электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, либо выполненные иным позволяющим установить достоверность документа способом.

Таким образом, письменными доказательствами могут быть переписка в мессенджерах, СМС и электронная почта; банковские переводы, чеки, квитанции; документы, сопровождавшие исполнение: акты, накладные, заявки, сметы, пропуска на объект, доверенности, гарантийные талоны — они показывают, что стороны действовали по согласованным условиям; расписки и любые односторонние документы; действия самих сторон  ответ на претензию без возражений против существования долга — доказательство того, что договор был.

Согласно ст. 77 ГПК РФ, лицо, представляющее аудио- и (или) видеозаписи на электронном или ином носителе либо ходатайствующее об их истребовании, обязано указать, когда, кем и в каких условиях осуществлялись записи.

В соответствии со ст. 18 Закона № 2300-1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе предъявить требование заменить такой товар, уменьшить его цену, безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

В силу положений п. 4 ст. 13 Закона № 2300-1 бремя доказывания наличия предусмотренных законом оснований для освобождения от ответственности за нарушение прав потребителя лежит на исполнителе (продавце, изготовителе, импортере, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе).

Согласно положениям абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1, в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Однако в силу абз. 1 п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1 продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

**27. Чем отличается порядок возврата/обмена товара надлежащего качества от товара ненадлежащего качества? (Заларинский муниципальный округ)**

Положениями ст. 25 Закона № 2300-1 установлено право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Перечень оснований для обмена товара надлежащего качества, содержащийся в ст. 25 Закона № 2300-1 является закрытым: по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Сроки реализации права на обмен: 14 дней, не считая дня его покупки

Условия для реализации права на обмен: товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. При этом отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 657 утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.

В случае, если аналогичный товар на день обращения потребителя к продавцу отсутствует в продаже, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

Последствия обнаружения потребителем в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, регламентированы в ст.ст. 18-24Закона № 2300-1

Статья 18 Закона № 2300-1 регламентирует права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара установлены ст. 19 Закона № 2300-1.

Положения ст.ст. 20-22 Закона № 2300-1 регламентирую сроки удовлетворения требований потребителя. Ответственность за просрочку указанных сроков установлена в ст. 23 Закона № 2300-1.

В соответствии со ст. 24 Закона № 2300-1 осуществляются расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.

Непосредственный порядок, включающий алгоритм действий потребителя при предъявлении требований, указанных в ст. 18 Закона № 2300-1, либо при реализации права на обмен товара, Законом № 2300-1 неустановлен.

В целях фиксации предъявляемого потребителем требования, иных имеющих значение обстоятельств при необходимости, потребителя рекомендуется подать продавцу письменное обращение – претензию, способом позволяющим достоверно установить его получение адресатом.

В соответствии п.п. 63-65 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» с учетом положения п. 2 ст. 165.1 ГК РФ юридически значимое сообщение, адресованное юридическому лицу, направляется по адресу, указанному соответственно в едином государственном реестре юридических лиц (далее – ЕГРЮЛ) либо по адресу, указанному самим юридическим лицом.

При этом необходимо учитывать, что гражданин, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо несут риск последствий неполучения юридически значимых сообщений, доставленных по адресам, перечисленным в абзацах первом и втором настоящего пункта, а также риск отсутствия по указанным адресам своего представителя.

Адресат юридически значимого сообщения, своевременно получивший и установивший его содержание, не вправе ссылаться на то, что сообщение было направлено по неверному адресу или в ненадлежащей форме (статья 10 ГК РФ).

Договором может быть установлено, что юридически значимые сообщения, связанные с возникновением, изменением или прекращением обязательств, основанных на этом договоре, направляются одной стороной другой стороне этого договора исключительно по указанному в нем адресу (адресам) или исключительно предусмотренным договором способом. В таком случае

направление сообщения по иному адресу или иным способом не может считаться надлежащим, если лицо, направившее сообщение не знало и не должно было знать о том, что адрес, указанный в договоре является недостоверным.

Договором может быть установлено, что юридически значимые сообщения, связанные с возникновением, изменением или прекращением обязательств, основанных на этом договоре, направляются одной стороной другой стороне этого договора исключительно по указанному в нем адресу (адресам) или исключительно предусмотренным договором способом. В таком случае направление сообщения по иному адресу или иным способом не может считаться надлежащим, если лицо, направившее сообщение не знало и не должно было знать о том, что адрес, указанный в договоре является недостоверным.

Если иное не установлено законом или договором и не следует из обычая или практики, установившейся во взаимоотношениях сторон, юридически значимое сообщение может быть направлено, в том числе посредством электронной почты, факсимильной и другой связи, осуществляться в иной форме, соответствующей характеру сообщения и отношений, информация о которых содержится в таком сообщении, когда можно достоверно установить, от кого исходило сообщение и кому оно адресовано (например, в форме размещения на сайте хозяйственного общества в сети "Интернет" информации для участников этого общества, в форме размещения на специальном стенде информации об общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме и т.п.).

**28. Предусмотрена ли действующим законодательством обязанность продавца предоставлять потребителю бесплатные фасовочные пакеты при продаже развесных продовольственных и непродовольственных товаров (указать нормы Закона РФ«О защите прав потребителей» и иные нормативные акты, регулирующие данный вопрос; случаи, когда предоставление бесплатных фасовочных пакетов является обязательным, допустимость взимания платы за фасовочные пакеты и условия, при которых это возможно)? (Бодайбинский район)**

Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 657, установлено, что продовольственные товары, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, передаются потребителю в потребительской упаковке (за исключением товаров, реализуемых методом самообслуживания или в тару потребителя) без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы (п. 39), а также ткани, одежда, меховые товары и обувь передаются потребителю в упакованном виде без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы (п. 65)

**29. На личном приеме гражданин обратился за содействие в защите прав потребителя и запросил ФИО и место жительства индивидуального предпринимателя, оказавшего некачественную услугу (торговой точки, офиса у данного предпринимателя нет, договор на оказание услуги не заключался, иные документы отсутствуют). Адрес места жительства предпринимателя в соответствии с пунктом 1 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данными и не подлежит разглашение сотрудником администрации в соответствии со статьей 7 Закона о персональных данных, согласия на предоставление персональных данных от предпринимателя нет. Как быть в данном случае? (Тулунский городской округ)**

В соответствии п. 5 ст. 6 Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (далее – Закон № 129-ФЗ) содержащиеся в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей сведения о месте жительства конкретного индивидуального предпринимателя могут быть предоставлены регистрирующим органом на основании запроса, представленного непосредственно в

регистрирующий орган физическим лицом, предъявившим документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Как установлено ст. 2 Закона № 129-ФЗ регистрирующим органом является уполномоченный Правительством Российской Федерации федеральный орган исполнительной власти, в том числе его территориальными органами.

Согласно Положению о Федеральной налоговой службе, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2004 № 506, Федеральная налоговая служба является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим государственную регистрацию юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств, уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим аккредитацию филиалов, представительств иностранных юридических лиц (за исключением филиалов иностранных страховых организаций и представительств иностранных кредитных организаций), а также уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, обеспечивающим представление в делах о банкротстве и в процедурах банкротства требований об уплате обязательных платежей и требований Российской Федерации по денежным обязательствам.

**30. Разъяснить порядок розничной реализации сыров на развес. Ранее пункт 33 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 обязывал освобождать товары от обертовочных материалов до подачи в торговый зал. В связи с отменой данного документа просим пояснить: допустима ли продажа кусков сыра (сыра, разрезанного на куски от целой упаковки) с заводской пленкой производителя? Не нарушает ли сохранение производственной упаковки требования Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» с точки зрения санитарных норм? (Тулунский городской округ)**

В соответствии с п. 38 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановление Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 657, в случае осуществления продавцом предпродажного фасования и упаковки продовольственных товаров, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, на расфасованном товаре указывается его наименование, вес (масса нетто), цена за единицу измерения товара или вес (масса нетто) товара, цена отвеса, дата фасования и срок годности.

ТР ТС 005/2011. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности упаковки», принятый Решением Комиссии Таможенного союза от 16.08.2011 № 769, определяет потребительскую упаковку – как упаковку, предназначенную для продажи или первичной упаковки продукции, реализуемой конечному потребителю.

В соответствии с п. 52 СП 2.3.6.4281-26 Санитарно-эпидемиологических требований к условиям деятельности торговых объектов и рынков, реализующих пищевую продукцию, утвержденных постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.06.2026 № 17, реализация пищевой продукции, не упакованной производителем, непосредственно употребляемой в пищу без какой-либо предварительной обработки (мытье, термическая обработка), должна осуществляться в потребительской упаковке, за исключением случаев реализации пищевой продукции через торговые аппараты и (или) дозирующие устройства, исключающие непосредственный контакт потребителя с продукцией до осуществления фасовки.

Согласно п. 60 ТР ТС 033/2013. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции», принятого Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 09.10.2013 № 67, молочная продукция, предназначенная для реализации, должна быть расфасована в упаковку, соответствующую требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности упаковки» (ТР ТС 005/2011) и обеспечивающую безопасность и сохранение потребительских свойств молока и молочной продукции требованиям настоящего технического регламента в течение срока их годности.

В соответствии с п. 64 ТР ТС 033/2013 порционная (нарезанная) молочная продукция упаковывается изготовителем или продавцом в условиях, обеспечивающих соответствие безопасности такой продукции требованиям настоящего технического регламента.

Очевидно, что после разделения упакованного производителем сыра на части для реализации на развес упаковка производителя утратила свои свойства по обеспечению безопасности и сохранению потребительских свойств пищевой молочной продукции. сохранение и не может быть сохранения на пищевом товаре.

**31. Защита прав потребителей при оказании некачественных медицинских услуг в частных клиниках (Нижнеудинский муниципальный район).**

Порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг установлены Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 (далее – Правила № 659).

В соответствии с п. 34 Правил № 659 исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

Оказание платных медицинских услуг с применением телемедицинских технологий осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации.

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

Вместе с этим, Управление Роспотребназдора не имеет правовых полномочий оценивать качество платных медицинских услуг.

В соответствии с п. 11.1.2 Положения о Территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Иркутской области, утвержденного приказом Росздравнадзора от 06.10.2020 № 9166, государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляет Территориальный орган Росздравнадзора по Иркутской области.