

Условия договора, ущемляющие права потребителя

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

Какие условия договора признаются недопустимыми?

Рассмотрим на конкретных примерах, какие условия договора признаются недопустимыми.

- Условия, которые предоставляют продавцу (исполнителю) право **на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства** (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий)

То есть продавец, после заключения договора, например, мебели, отказывается от его исполнения, в связи с тем, что цена этой мебели в течение срока исполнения договора выросла, и таким образом либо вы доплачиваете сумму по новой цене, либо вообще ничего не получите. Такие условия признаются ущемляющими.

- Условия, которые ограничивают право потребителя на **свободный выбор территориальной подсудности споров**.

По закону потребитель может подать иск в любой из судов по своему усмотрению: по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора. Если же у вас в договоре указан конкретный суд, то договором такое право потребителя ограничивается и данное условие является ничтожным.

- Условия, которые устанавливают для потребителя **штрафные санкции** или иные обязанности

Потребителю предоставлено право в любой момент отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг), при этом единственным условием является оплата исполнителю **фактически понесенных им расходов**, то есть эти расходы исполнитель должен вам подтвердить (документами). Если же у вас в договоре содержатся условия, о конкретном размере штрафных санкций, например, 50% стоимости оплаченных услуг при отказе от исполнения договора не возвращается, то такое условие признается ничтожным.

- Условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (исполнителя) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом.

Например, надуманные форс-мажорные обстоятельства, указание на то, что продавец может поставить неполную комплектацию товара, исполнитель – сделать работу не в полном объеме

- Условия, которые обуславливают **приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)**, в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом

Наиболее часто встречаемые условия в повседневной жизни. Самый яркий пример – это заключение кредитных договоров, договоров обязательного страхования гражданской ответственности (ОСАГО) с обязательным приобретением страховых услуг (страхование жизни и здоровья), либо с заключением дополнительного договора «защита от водителей без полиса ОСАГО».

- Условия, которые предусматривают **выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату** без получения согласия потребителя

Данное условия предусматривает, что если в процессе исполнения продавец (исполнитель) понимает, что требуются дополнительные услуги, которые повлекут дополнительные траты, то он обязан получить согласие потребителя, иначе все изменения признаются ничтожными.

- Условия, которые ограничивают право потребителя на **выбор способа и формы оплаты товаров** (работ, услуг);

Потребитель вправе выбирать, каким способом ему платить, наличным или безналичным расчётом.

- Условия, которые содержат **основания досрочного расторжения договора по требованию продавца** (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;

Договор заключается на определенный срок и не может быть расторгнут без уважительной причины. Что считается уважительной причиной, указывается в законодательстве, поэтому фантазии продавца или исполнителя не могут быть основанием для включения в документ соответствующего пункта.

- Условия, которые **уменьшают размер законной неустойки**

Договором об оказании услуги между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки. Однако уменьшение установленного законом размера неустойки недопустимо. Например, у вас указано 0,3 % за каждый день просрочки, а в законе 3 %.

- Условия, которые **ограничивают право выбора вида требований**, предусмотренных Законом о защите прав потребителей, которые могут быть предъявлены продавцу (исполнителю) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;

Часто на практике встречаются такие случаи, что условиями договора, продавец или исполнитель, ограничивают потребителя в выборе своей ответственности перед потребителем. Например, указано, что продавец может только заменить товар на аналогичный, или провести только ремонт, хотя действующий закон предусматривает гораздо более обширные варианты ответственности.

- Условия, которые устанавливают **обязательный досудебный порядок** рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;

Потребитель вправе напрямую обратиться в суд, если он считает, что его права были нарушены, и обязанность обязательного досудебного порядка напрямую предусмотрена действующим законодательством

- Условия, которые устанавливают для потребителя **обязанность по доказыванию определенных обстоятельств**, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;

Если недостаток в товаре был выявлен в течение гарантийного срока, бремя доказывания отсутствия недостатка лежит на продавце. Потребитель не обязан доказывать наличие недостатков и такое переложение на потребителя в такой ситуации недопустимо

- Условия, которые **ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав**;

Продавец (исполнитель) не может указать в договоре с потребителем, определенный способ защиты, например, такое условие, что спорные вопросы решаются только переговорами между сторонами, считается недопустимым.

- Условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг)

Продавец не имеет право отказать потребителю в удовлетворении его законного требования, связанного с недостатком товара, ссылаясь, например, на отсутствие у потребителя кассового или товарного чека.

Кроме того, в законе закреплено право потребителя на отказ от заключения договора, в котором содержатся условия, недопустимые законом. Как это может работать на практике, ведь и ранее было известно, что продавцы (исполнители) не пренебрегают включением в договоры ущемляющие условия. Для этого потребителю предоставлено право в письменном виде требовать исключения эти условий. Такое требование подлежит рассмотрению продавцом (исполнителем) в течение десяти календарных дней с обязательным извещением о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу указанного требования.

Обращаем внимание, что несмотря на то, что сам закон вступил в силу с 1 сентября 2022 года, его нормы, устанавливающие перечень недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, распространяются на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров (ст. 2 Федерального закона от 01.05.2022 № 135-ФЗ).

Поэтому если уже действующие по состоянию на 1 сентября договоры включают в себя одно или несколько из перечисленных выше условий, потребители вправе требовать исключения данных условий из договоров. Если продавцы не удовлетворяют данных требований, они рискуют быть привлеченными к ответственности за нарушение прав потребителей.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»