ВАШ КОНСУЛЬТАНТ
420021, г. Казань,
ул. Татарстан, д. 22/41, 8 этаж
Телефон: 8(800)700-52-23, 8(843)515-20-20
Email: cons@vkons.ru Сайт: www.vkons.ru

Договоры с потребителями: что нужно поменять в них в сентябре 2022 года?

С 1 сентября 2022 года вступил в силу Федеральный закон от 01.05.2022 №135-ФЗ. Он внес поправки в Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Изменения касаются включения в договоры недопустимых условий, ущемляющих права потребителей, и необоснованного сбора персональных данных потребителей.

Нужно ли из-за изменений в законодательстве менять договоры с потребителями? В какой срок теперь нужно компенсировать убытки потребителям? Что поправить на сайте и в политике об обработке персональных данных из-за запрета на запрос лишних персональных данных? Ответы на эти и другие вопросы Вы найдете в материале.

Содержание материала:

1. Недопустимые условия в договорах с потребителями
2. Риски включения недопустимых условий в договор с потребителем
3. Необоснованный сбор персональных данных

Недопустимые условия в договорах с потребителями

Статья 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" существенно изменена Федеральным законом от 01.05.2022 N 135-ФЗ, который вступил в силу 01.09.2022. Новый Закон устанавливает среди прочего перечень недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителей. Положения ст. 16 в новой редакции распространяются и на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров.

Теперь в одной статье предусмотрен перечень условий, которые запрещено включать в договор с потребителем. Такие условия ничтожны.

Раньше о запрете этих условий было указано в разных законах и судебной практике. Теперь они собраны в ст. 16 Закона о защите прав потребителей. Перечень таких условий является открытым, поэтому ничтожными могут признать и другие условия оферты или договора с потребителем.

Теперь потребитель может проверить оферту или договор на наличие недопустимых условий, посмотрев лишь одну статью, поэтому риск получения штрафов и претензий компаниями увеличился.

Положения ст. 16 Закона о защите прав потребителей распространяются на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров (ст. 2 Федерального закона от 01.05.2022 №135-ФЗ). Это означает, что продавцам нужно:

1. проверить текущую оферту и исключить из нее условия, которые ущемляют права потребителей;

2. не применять такие условия к потребителям, которые уже заключили договор с продавцом.

Недопустимые условия в договоре с потребителем:

1. о праве на односторонний отказ или изменение условий обязательства (исключение – если такая возможность предусмотрена законом).

Пример: «*Продавец вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора или изменить его условия*»;

2. об ограничении права потребителя на выбор территориальной подсудности.

Пример: «*В случае возникновения спора между сторонами он должен быть рассмотрен*

судом по месту нахождения Исполнителя»;

3. о штрафе за отказ от договора.

Пример: «*Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора. В этом случае он обязан выплатить Исполнителю штраф в размере 10 000 рублей*»;

4. об исключении или ограничении ответственности продавца за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом.

Пример: «*Продавец не несет ответственность за качество товара, если Покупатель подписал товарную накладную*»;

5. о приобретении одних товаров или услуг только в случае обязательной покупки иных товаров или услуг.

Пример: «*Исполнитель оказывает услуги по созданию дизайн-проект помещения Заказчика, только если Заказчик заключил договор на выполнение ремонтных работ с рекомендованной Исполнителем компанией*»;

6. о выполнении дополнительных работ за плату без согласия потребителя.

Пример: «*Если в ходе оказания клининговых услуг в помещении Заказчика Исполнитель дополнительно проведет химчистку ковров и диванов, Заказчик отдельно оплачивает такие услуги*».

На проведение дополнительных работ исполнитель должен получить письменное согласие потребителя. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора). Об этом отдельно указано в п. 3 ст. 16 Закона о защите прав потребителей;

7. об ограничении права потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров.

Пример: «*Продавец принимает только безналичную оплату. Оплата наличными денежными средствами не осуществляется*»;

8. об основаниях досрочного расторжения договора по требованию продавца, не предусмотренных законом.

Пример: «*Продавец вправе отказаться от договора в одностороннем порядке, если Покупатель отказался участвовать в программе лояльности Продавца*»;

9. об уменьшении законной неустойки.

Пример: «*Если Продавец не заменил товар в установленный срок, то Покупатель вправе потребовать выплатить неустойку в размере 0, 01% за каждый день просрочки*»;

10. об ограничении права выбора требований, которые потребитель может предъявить из-за ненадлежащего качества.

Пример: «*Если Покупатель обнаружил недостатки в полученном товаре, то он вправе потребовать только замены товара на аналогичный*»;

11. об обязательном досудебном порядке рассмотрения споров, если он не предусмотрен законом.

Пример: «*Стороны обязуются соблюдать досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров. Срок для ответа на претензию составляет 10 рабочих дней с момента ее получения Стороной*»;

12. об обязанности потребителя доказывать определенные обстоятельства, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя.

Пример: «*Покупатель вправе вернуть продавцу товар надлежащего качества, если докажет, что товар ему не подошел*»;

13. об ограничении потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав.

Пример: «*Стороны договорились, что все споры, которые возникают в рамках договора, разрешаются сторонами исключительно путем переговоров*»;

14. условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров или работ с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками.

Пример: «*Продавец заменяет товар ненадлежащего качества, только если Покупатель предоставит чек о покупке товара*».

Риски включения недопустимых условий в договоре с потребителем

Во-первых, компанию могут оштрафовать. Если оферта или договор будут содержать недопустимые условия, продавцу грозит штраф (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ):

1. для должностных лиц – от 1 000 до 2 000 рублей;

2. для юридических лиц – от 10 000 до 20 000 рублей.

Во-вторых, придется возместить убытки. Если в результате включения в договор недопустимых условий у потребителя возникли убытки, он вправе потребовать:

1. возместить такие убытки;

2. исключить из договора недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя.

Компания обязана возместить убытки в течение 10 дней (п. 1, 3 ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

Потребитель может потребовать возместить убытки не только от продавца, изготовителя товаров, исполнителя работ или услуг, но и от импортера или владельца агрегатора (например, Яндекс.Маркет, WB).

Важно!

Таким образом, кардинально в потребительском законодательстве ничего не изменилось. Условия, ущемляющие права потребителей, и ранее нельзя было включать в оферту и договор. Теперь эти условия собрали в одной статье и предусмотрели для компаний обязанность отреагировать на требование потребителя о возмещении убытков в течение 10 дней.

Таким образом, у компании есть следующие варианты действий:

1. исключить из своих документов ущемляющие права потребителей условия;

2. не исключать такие условия, но принять на себя риски получения штрафов и претензий.

Необоснованный сбор персональных данных

С 1 сентября 2022 года в Законе о защите прав потребителей закреплен запрет на немотивированный отказ продавца от договора, если потребитель не представит свои персональные данные. Исключения указаны в п. 4 ст. 16 Закона о защите прав потребителей. Это ситуации, когда:

1. обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством (персональные данные нужно предоставлять мобильным операторам, банкам), или

2. персональные данные необходимы для исполнения договора с потребителем. Например, если потребитель заказывает пиццу, то продавец не может отказать в выполнении заказа, если потребитель не представит паспортные данные. Однако для выполнения заказа ему нужны номер телефона и адрес доставки.

Если продавец отказывается заключить договор без предоставления каких-то данных, которые для этого не нужны, потребитель может потребовать объяснить причины письменно или устно. Продавец должен ответить в течение 7 дней в той же форме, в какой было требование. А если запрос был в устной форме, то такая информация должна быть предоставлена незамедлительно (ч. 4 ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

Обратите внимание!

Нельзя отказывать в обслуживании потребителям, если они не предоставляют биометрические персональные данные (ч. 3 ст. 11 Закона о персональных данных). Например, если покупатель отказывается предоставить паспорт для идентификации при покупке стиральной машинки, продавец не вправе отказать такому покупателю в приобретении товара.

Роскомнадзор налагает штраф за обработку персональных данных, не предусмотренную законом, либо несовместимую с целями сбора (ч. 1 ст. 13.11 КоАП):

1. на должностных лиц – от 10 000 до 20 000 рублей;

2. на юридических лиц – от 60 000 до 100 000 рублей.

Роспотребнадзор может наложить штраф за отказ в заключении договора из-за непредоставления персональных данных (ч. 7 ст. 14.8 КоАП РФ):

1. на должностных лиц – от 5 тыс. до 10 тыс. рублей;

2. на юридических лиц — от 30 тыс. до 50 тыс. рублей.

Следовательно, будет работать еще один контролирующий орган – не только Роскомнадзор, но и Роспотребнадзор.

Обратите внимание!

Не запрашивайте у потребителей персональные данные, которые не нужны для исполнения обязательств перед ними.

Что изменить в политике обработки персональных данных и на сайте?

1. Исключите из политики сбор персональных данных, которые не нужны для выполнения заказа потребителя (например, семейное положение, паспортные данные, e-mail, если нужен только номер мобильного телефона).
2. Уберите на сайте технические ограничения в заказе, если потребитель не указал персональные данные, которые не нужны для выполнения заказа.

Что делать, если потребитель отказывается предоставлять персональные данные?

1. Если персональные данные нужны для исполнения договора с потребителем, то продавец может отказать в заключении, изменении, расторжении договора. В формах на сайте можно сделать подсказки для потребителя, для какой цели продавцу нужны персональные данные. Например, «мы спрашиваем ваш номер телефона, чтобы курьер мог с вами связаться для получения товара», или «укажите адрес доставки, чтобы мы знали, куда привезти товар». Если потребитель потребует обоснование отказа, его обязательно нужно представить потребителю в течение 7 календарных дней с момента получения запроса.
2. Если персональные данные не нужны для исполнения договора с потребителем, то продавец обязан заключить договор с потребителем без предоставления указанных данных.

Дополнительные полезные материалы из СПС «КонсультантПлюс»:

- *Статья: Об ущемляющих права потребителя условиях договора (Лимонникова А.С.) ("Услуги связи: бухгалтерский учет и налогообложение", 2022, N 3) {КонсультантПлюс}*
- *Статья: Персональные данные потребителя: новые правила (Бычков А.) ("Юридический справочник руководителя", 2022, N 6) {КонсультантПлюс}*
- *Статья: На какие изменения в законодательстве следует обратить внимание? (Гришина О.П.) ("Налог на прибыль: учет доходов и расходов", 2022, N 6) {КонсультантПлюс}*
- *Обзор: "Основные изменения законодательства в сфере торговли в 2022 году" (КонсультантПлюс, 2022) {КонсультантПлюс}*
- *Обзор: "Основные изменения в КоАП РФ в 2022 году" (КонсультантПлюс, 2022) {КонсультантПлюс}*
- *Путеводитель по судебной практике. Возмездное оказание услуг {КонсультантПлюс}*
- *Готовое решение: Как составить договор об оказании услуг физическому лицу (КонсультантПлюс, 2022) {КонсультантПлюс}*
- *Обзор: "Персональные данные: какие изменения учесть компаниям с 1 сентября 2022 года" (КонсультантПлюс, 2022) {КонсультантПлюс}*