

19.10.2022 Президиумом Верховного Суда Российской Федерации, утвержден "Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей" (далее – Обзор), в котором изложены наиболее актуальные вопросы, возникшие при рассмотрении споров о защите прав потребителей в 2021 - 2022 годах.

Высоко оценивая вклад судейского сообщества и Президиума Верховного Суда Российской Федерации в формирование надежной правовой основы защиты интересов миллионов россиян, обращаем особое внимание на следующие выводы.

1. Продавцы автосалонов несут ответственность за продажу автомобиля, который находится в залоге. Потребитель должен знать об особенностях товара или услуги, которые могут повлиять на его выбор.

В п. 2 ст. 10 закона «О защите прав потребителей» изложен перечень информации, которую продавец (или исполнитель) обязан раскрыть потребителю: цена, потребительские свойства товара или услуги, правила их безопасного использования, установленный гарантийный срок и др. Верховный Суд Российской Федерации обратил внимание нижестоящих судов, что этот список не исчерпывающий. Так, продавец должен еще сообщить об обременении товара.

Например, при покупке автомобиля продавец до заключения договора купли-продажи обязан предоставлять потребителю информацию об уже имеющемся залоге автомобиля. Поскольку наличие залога на приобретаемый автомобиль имеет существенное значение при принятии решения о его покупке, то сведения об этом продавец обязан своевременно.

Роспотребнадзор напоминает, что подобные подходы, о недопустимости сознательного сокрытия ключевой информации о товарах и услугах, должны распространяться на все сделки, а предпринимательское сообщество должно помнить, что потребитель не обладает специальными познаниями в тех или иных сферах, может не знать о рисках, которые сопровождают сделку и имеет полное право рассчитывать на добросовестность своего контрагента.

Продавец или исполнитель услуг несет ответственность по договору за любое несоответствие товара (услуги), которое существует в момент перехода риска на покупателя, даже если это несоответствие становится очевидным только позднее. При этом такое несоответствие товара должно быть связано с фактами, о которых продавец/исполнитель знал или не мог не знать и о которых он не сообщил покупателю.

2. Суды еще раз подтвердили право потребителя взыскать расходы по обслуживанию кредита, оформленного на покупку некачественного товара, не только на продавца, но и на изготовителя

Законом установлена возможность взыскания уплаченных процентов по потребительским кредитам, оформленных при заключении договоров купли-продажи. Если потребитель при покупке товара оформил договор потребительского кредита на приобретение конкретного товара и в том случае, если товар оказался некачественным, то изготовитель обязан будет возместить не только убытки в полном объеме, но и уплаченные банку проценты.

В случае, если обнаружен брак или иные недостатки в товаре, купленном в кредит, рекомендуется не прекращая обслуживание кредита обратиться с претензией в адрес продавца (изготовителя), обозначив необходимость урегулирования вопроса, связанного с переплатой по кредиту.

3. Приобретение апартаментов само по себе не свидетельствует о том, что такой объект будет иметь коммерческое использование, а его покупатель не является потребителем. Приобретатель апартаментов в туристическом комплексе по договору инвестирования также может обладать правами потребителя. Тот факт, что объект (апартаменты) являются нежилыми помещениями, которые могут быть использованы для проживания людей и находятся в туристическом комплексе, само по себе не говорит о намерении покупателя использовать объект в предпринимательских целях. Если застройщик нарушил срок передачи такого объекта, то с него может быть взыскана неустойка, компенсация морального вреда и штраф за неурегулированные споры в досудебном порядке (если подтвердится, что права потребителя нарушены).

4. Компании не вправе брать согласие клиента на изменение условий договора такими способами, которые не свидетельствуют явно о воле потребителя. С ненадлежащей практикой Верховный Суд Российской Федерации разобрался на примере крупного банка. Зачастую возникает ситуация, когда банк сообщает об изменении условий кредитного договора (в том числе по замене тарифа) и просит подтвердить согласие потребителя с внесенными изменениями какими-либо действиями (например, совершить операцию с использованием кредитной карты). Однако, банк, не вправе принимать в качестве согласия обычные действия потребителя, более того, такие действия, которые потребитель должен совершить под страхом ответственности за неисполнение обязательств. Следовательно, действия по пополнению счета карты в целях погашения задолженности по кредиту через банкомат не могут расцениваться как согласие с новыми условиями банка.

5. Бонусные, скидочные и иные программы лояльности регулируются законом «О защите прав потребителей». Верховный Суд Российской Федерации отметил, что бонусная программа организации является маркетинговым мероприятием, направленным на выявление и удовлетворение потребностей неопределенной группы потребителей путем создания, продвижения и представления продукта или услуги покупателям, а также управления взаимоотношениями с ними с целью получения прибыли. Исходя из этого обязанность ответчика по правильному и своевременному начислению миль (баллов) должна соблюдаться в отношении всех участников программы, а если будут установлены факты неправильного начисления баллов, то в отношении организации может быть подан иск в защиту неопределенного круга потребителей или групповой иск.

6. Если в результате перевыпуска мошенниками сим-карты по доверенности совершено хищение денежных средств с банковской карты потребителя, он вправе взыскать убытки с оператора связи. При этом Верховный Суд Российской Федерации занял принципиальную позицию в

поддержку потребителей, отметив, что посредством выдачи сим-карты осуществляется предоставление доступа к услугам связи с определенного абонентского номера, который выделен потребителю услуг связи и относится к существенным условиям договора на оказание услуг связи. При выдаче сим-карты (ее дубликата) постороннему лицу данное лицо получает возможность передавать сообщения от имени этого абонента и получать предназначенные для этого абонента сообщения, что нарушает тайну телефонных сообщений.

При рассмотрении дел, в которых у потребителя возникли убытки в связи с ненадлежащим исполнением договора об оказании услуг связи, необходимо учитывать, что обязанность доказать умысел или неосторожность потребителя относительно причиненных ему убытков, непринятие им разумных мер должна быть возложена на лицо, допустившее нарушение при исполнении обязательства (оператора связи). Это означает, что оператор связи не должен относиться формально к идентификации гражданина, предъявляющего доверенность на выдачу дубликата сим-карты.

Роспотребнадзор продолжает последовательно защищать права потребителей как в административном, так и в судебном порядке. При этом Федеральная служба обладает уникальным опытом идентификации нарушений прав потребителей во всех сегментах потребительских рынков, применения мер административного реагирования и профилактического характера. На основе формируемых подходов специалисты Роспотребнадзора ежегодно принимают участие более чем в 15 тысячах судебных заседаний в судах общей юрисдикции, добиваясь защиты имущественных интересов граждан и формирования единообразной правоприменительной практики.