

ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ЗАПРЕЩЕНЫ НЕОБОСНОВАННЫЙ СБОР ДАННЫХ И НЕДОПУСТИМЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

01.05.2022 принят Федеральный закон от 01.05.2022 N 135-ФЗ "О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее Закон о защите прав потребителей), который вступил в силу с сентября 2022 года.

Статьей 16 Закона о защите прав потребителей установлен запрет для продавца, исполнителя, владельца агрегатора (далее - оператора) отказывать в заключении, изменении, расторжении или исполнении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные (ПД) по необоснованному запросу. Также сформирован перечень недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителей (далее - недопустимые условия).

Когда сбор персональных данных будет незаконным?

Принудительный или необоснованный сбор персональных данных потребителей для целей, не связанных с заключением или исполнением договора, квалифицируется как недобросовестное поведение на потребительском рынке. Закон N 135-ФЗ принят в целях пресечения подобных нарушений.

Персональные данные - любая информация, относящаяся прямо или косвенно к физическому лицу, по которой его можно идентифицировать (Пункт 1 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" (далее - Закон о персональных данных)). Например, имя, адрес, номер телефона.

Что изменится?

Довольно часто операторы включают сбор персональных данных в условия продажи товара, выполнения работы или услуги. Причем зачастую запрашиваемая информация совершенно не нужна для заключения договора и в дальнейшем используется, как правило, для рассылки рекламы. Эта цель даже прописывается в условиях договора, и потребитель, желающий завершить сделку, не может от этого условия отказаться. Откажется - договор заключен не будет. И никаких санкций не последует, поскольку в текущей редакции ст. 16 Закона о защите прав потребителей указанные действия не запрещаются.

Теперь в ст. 16 Закона о защите прав потребителей вводится п. 4, обязующий оператора заключать договор, если покупатель не предоставил излишние персональные данные. Запрет на понуждение потребителя под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению "избыточных" персональных данных распространяется также на изменение, расторжение и исполнение договора.

Когда персональные данные обязательны?

Подчеркнем, что нововведение касается только случаев, когда предоставление персональных данных не предусмотрено законодательством РФ и не связано с совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг). Например, при оформлении доставки продавцу важно знать номер телефона и адрес заказчика (в противном случае он не может предоставить заказанную услугу), но совсем не обязательно знать его электронную почту.

А вот обратная ситуация: при покупке ювелирных изделий на сумму от 40 тыс. руб. продавец обязан потребовать от клиента паспортные данные - обязательность

идентификации установлена п. 1.4-2 ст. 7 Закона о противодействии коррупции. И даже после вступления в силу Закона № 135-ФЗ эта практика не изменится.

Таким образом, если персональные данные следует предоставить согласно требованиям законов или они необходимы для исполнения договора, то отказ в совершении сделки с "несговорчивым" субъектом персональных данных будет правомерным. Если же обязанность предоставления определенных персональных данных основана только на требованиях, установленных самим оператором, то отказ в заключении договора неправомерен.

Изменения в ст. 16 Закона о защите прав потребителей призваны ограничить практику принудительного или непрозрачного, неосознанного сбора персональных данных потребителей для целей, не связанных с заключением и исполнением договора.

Ответственность операторов за принудительный сбор персональных данных

Если продавец отказывается заключать договор без излишних персональных данных, покупатель может потребовать объяснить причины письменно или устно. В случае когда запрос пришел в письменной или электронной форме, следует представить ответ в течение семи дней. При устном вопросе оператор должен рассказать о причинах немедленно.

КоАП РФ в действующей редакции пока не предусматривает мер административной ответственности за неисполнение этого требования. Ответственность для операторов за принудительный сбор персональных данных прописана только в законопроекте № 1184517-7 "О внесении изменения в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (об установлении административной ответственности за отказ в заключении договора с потребителем в случае отказа предоставить персональные данные)". Размер штрафа для должностных лиц и ИП по нему должен составить от 5 000 до 10 000 руб., для организаций - от 30 000 до 50 000 руб.

Условия, ущемляющие права потребителей

Закон № 135-ФЗ предусматривает перечень условий, ущемляющих права потребителя, являющегося, как правило, более слабой стороной договора. Эти условия нельзя включать в договоры.

Потребитель - более слабая сторона договора

Особенность правоотношений с участием потребителей заключается в том, что применение к таким отношениям общих положений гражданского законодательства может повлечь ущемление прав граждан. Поэтому следует учитывать нормы специального правового регулирования.

Среди основных принципов гражданского законодательства, указанных в ст. 1 ГК РФ, есть принцип свободы договора - граждане и организации свободны в определении условий договора.

Однако физическое лицо, вступающее в правоотношения с поставщиками товаров и услуг, кредитными и страховыми организациями, как уже говорилось, является более слабой стороной. Операторы обладают крупными экономическими и организационными ресурсами.

Потребитель не принимает участия в определении условий договоров, с ним заключаемых (договоры розничной купли-продажи, выполнения услуги и т.д.). Он изучает содержание и ставит на документе свою подпись как знак согласия. То есть потребитель в большинстве случаев не имеет реальной возможности влиять на содержание договоров, так как типовые положения о правах и обязанностях сторон договоров определяются в

одностороннем порядке самими продавцами или исполнителями.

В Руководящих принципах (Приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-м пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) для защиты интересов потребителей указано, что потребители зачастую находятся в неравном положении с точки зрения материального достатка, уровня образования и переговорных возможностей.

Примеры типичных нарушений условий договоров

О необходимости принятия указанных дополнительных мер свидетельствуют также данные о том, что за последние 7 лет не произошло сокращения количества выявленных нарушений, связанных с включением в договоры с потребителями условий, ущемляющих их права. При этом в договоры с потребителями, как показывает правоприменительная практика, продолжают включаться условия, которые неоднократно признавались в судах недопустимыми.

В качестве примера приведем несколько выводов судов о признании условий договора ущемляющими права потребителей, а также выводов судов при рассмотрении гражданских дел по защите прав потребителей.

1. Односторонний отказ от исполнения обязательства или односторонние изменения условий обязательства хозяйствующим субъектом неправомерны.

Так, положения договоров, включающие право банка на одностороннее изменение или на односторонний отказ кредитора от исполнения договора, противоречат ст. 310 и 450 ГК РФ и ущемляют права потребителя.

Если в абонентский договор включено условие об оказании услуг связи, предусматривающее право хозяйствующего субъекта на одностороннее изменение условий договора, - права потребителя нарушены.

Право отказать в посещении клуба любому лицу без объяснения причин незаконно.

2. Нельзя ограничивать право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров.

Условие договора о территориальной подсудности споров по месту нахождения хозяйствующего субъекта нарушает п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей.

Если хозяйствующий субъект включает в договор безальтернативное условие о территориальной подсудности споров, он создает невыгодные для потребителя условия по сравнению с гарантированными законом правами и ущемляет его права, что незаконно.

3. Штрафные санкции или иные обязанности (обременения) потребителя, препятствующие свободной реализации права, незаконны.

Так, условие договора, по которому в случае расторжения договора по инициативе потребителя предоплата не возвращается, не соответствует ст. 32 Закона о защите прав потребителей.

В договор также нельзя включать условие о запрете на отказ от договора - это ущемляет права потребителя.

А если в договоре прописаны санкции за отказ потребителя от услуг исполнителя, это расценивается как нарушение предусмотренного законом права потребителя в любое время отказаться от оказания услуги.

4. Условия, исключаящие или ограничивающие ответственность оператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом, недействительны.

Поэтому, в частности, нельзя расширять перечень условий, освобождающих хозяйствующего субъекта от ответственности за неисполнение договора.

5. Если приобретение одних товаров, работ, услуг (ТРУ) обусловлено обязательным приобретением иных ТРУ или предусмотрено иное обременение (допустим, заключение иных договоров), это незаконно.

Например, неправомерны действия хозяйствующего субъекта, поставившего принятие объекта долевого строительства в зависимость от подписания доп.соглашения к договору вследствие изменения площади жилого помещения и изменения параметров балконного остекления.

Другое, не менее распространенное нарушение: банк обуславливает предоставление кредита обязательным заключением договора страхования.

6. Незаконно оказание платных дополнительных услуг без получения на это согласия потребителя.

ФГУП "Почта России" (правопродшественник АО "Почта России") включило в договор дополнительную платную услугу по наклеиванию марок стоимостью 10 рублей 50 копеек при отправке заказного письма, без уведомления и согласия потребителя.

7. Ограничение права на выбор способа оплаты ТРУ нарушает норму ст. 16.1 Закона о защите прав потребителей.

Например, форма договора не должна содержать условие о предоставлении кредита физическим лицам только в безналичном порядке путем единовременного зачисления суммы кредита на счет заемщика.

8. Оператор не вправе досрочно расторгнуть договор, если случай расторжения не предусмотрен законом или иным правовым актом.

9. Уменьшение условиями договора размера законной неустойки неправомерно.

10. Недопустимо ограничение права выбора потребителем вида требований, которые могут быть предъявлены к оператору при продаже товара (оказании услуг, выполнении работ) ненадлежащего качества.

В соответствии с п. 1 ст. 18 и п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей 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) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены, цены выполненной работы (оказанной услуги);

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара, выполненной работы (оказанной услуги) или возмещения расходов на их исправление;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы;

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем;

- потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества, возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) (п. 1 ст. 18 и п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей).

Одно из популярных "тематических" нарушений состоит во включении в договор условий, согласно которым потребитель не вправе защищать свои интересы каким-либо

иным способом, помимо способа, указанного хозяйствующим субъектом. Например, когда продавец предусмотрел только два варианта удовлетворения требований клиента в случае обнаружения в товаре недостатка, не оговоренного продавцом: безвозмездное устранение недостатка в товаре в условиях сервисного центра в рамках гарантийного обслуживания или замена товара в соответствии с гарантией производителя.

Условия соглашения также ничтожны, если безосновательно лишают потребителя права на замену некачественного товара - допустим, предусматривают только устранение недостатков.

11. Запрещено установление обязательного досудебного порядка рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом.

Данное условие договора противоречит положениям гражданского законодательства. Требуя обязательных предварительных переговоров, исполнитель лишает потребителя возможности подачи искового заявления в суд, минуя дополнительную, установленную им процедуру.

12. Недопустимо перекладывать на потребителя обязанности по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя.

13. Незаконно ограничивать потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав.

В качестве примера можно привести случай включения продавцом в условия использования подарочных карт положения о том, что приобретенные карты не подлежат возврату.

Другой пример - условие договора, ограничивающее право потребителя на обращение в компетентные государственные и (или) муниципальные органы с заявлениями.

При сомнениях относительно толкования условий договора и невозможности установить действительную общую волю сторон применяется толкование, наиболее благоприятное для потребителя. Данная приоритетная защита интересов потребителей проявляется в том числе при толковании судами условий договоров - такова правовая позиция ВС РФ.

В этой правовой позиции реализован принцип *contra proferentem* (толкование против автора проекта), в соответствии с которым при неясности условий договора их следует толковать против интересов того лица, которое подготовило проект договора.

Зачем нужен перечень условий, ущемляющих права потребителей?

Определение перечня условий, ущемляющих права потребителей, позволит своевременно информировать и потребителей, и субъектов предпринимательской деятельности о недопустимости включения в договоры ненадлежащих условий, противоречащих требованиям законодательства.

Дублирование норм п. 2 ст. 16 Закона о защите прав потребителей и норм иных законов (например, ГК РФ), других нормативных правовых актов не происходит, поскольку закон или другой нормативный правовой акт устанавливает правило поведения (императивные требования), а Закон N 135-ФЗ устанавливает правило, запрещающее включать в договор с потребителем те условия, которые прямо или косвенно противоречат императивным требованиям, закрепленным таким законом, что соотносится и с положениями ст. 422 ГК РФ.

Введение в действие Закона N 135-ФЗ не только будет способствовать профилактике некоторых наиболее массовых правонарушений, но и существенно снизит уровень

злоупотребления правом со стороны экономически сильного субъекта потребительских правоотношений.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законом, ничтожны.

Какие условия входят в перечень?

Статья 16 Закона о защите прав потребителей в редакции Закона N 135-ФЗ включает определение недопустимых условий договора и сам перечень указанных условий.

Недопустимыми являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами РФ, Законом о защите прав потребителей, законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами РФ, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

В перечень недопустимых условий включены пункты, которые:

1. Позволяют продавцу в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств или изменить их (за исключением законодательно оговоренных случаев).
2. Ограничивают право потребителя на выбор территориальной подсудности споров.
3. Устанавливают для клиента штрафы или иные обязанности, препятствующие его праву на отказ от исполнения договора, установленному ст. 32 Закона о защите прав потребителей.
4. Исключают или ограничивают ответственность оператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств.
5. Навязывают дополнительные товары, работы или услуги к заключаемым договорам.
6. Предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя.
7. Ограничивают для потребителя выбор способа и формы оплаты.
8. Позволяют оператору досрочно расторгнуть договор по своему усмотрению.
9. Уменьшают размер законной неустойки.
10. Ограничивают возможности потребителя при обнаружении в товаре недостатков.
11. Устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если он не предусмотрен законом.
12. Перекалывают на потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств.
13. Ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав.
14. Ставят удовлетворение требований потребителей в отношении ТРУ с недостатками в зависимость от условий, не связанных с этими недостатками.
15. Иные условия, нарушающие законодательные правила, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.

Обратите внимание на п. 15 списка. Он означает, что список открытый - если в договоре есть условие, в него не вошедшее, но нарушающее какое-либо законодательное правило, то оно также недопустимо.

Ответственность оператора за включение в договор ненадлежащих условий

Согласно новой редакции ст. 16 Закона о защите прав потребителей, если какое-либо условие включили в договор и потребитель понес убытки, оператор должен их полностью возместить в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ч. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей в редакции Закона N 135-ФЗ). Оператор также

обязан изменить договор, если клиент указал на соответствующие условия (в соответствии со ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

Существует еще одно условие, на которое следует обратить внимание: оператор должен получить от потребителя письменное согласие на выполнение платных дополнительных работ (услуг) (если иное не предусмотрено законом).

Отметим, что положения ст. 16 Закона о защите прав потребителей (в редакции Закона N 135-ФЗ), устанавливающие перечень недопустимых условий договора, распространяются и на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров.

Вступление в силу Закона N 135-ФЗ

Ввиду необходимости переходного периода для субъектов предпринимательской деятельности, с учетом положений Федерального закона от 31.07.2020 N 247-ФЗ "Об обязательных требованиях в Российской Федерации", срок вступления в силу Закона N 135-ФЗ - 01.09.2022.

При этом не потребуется признания утратившими силу, приостановления, изменения или принятия других федеральных законов, нормативных правовых актов Президента РФ, Правительства РФ и федеральных органов исполнительной власти.

* * *

Суды и раньше признавали пункты из этого перечня нарушающими права потребителей. Но дублирования норм не будет. Действующие законы устанавливают, как нужно поступать, то есть императивные требования, а поправки - как поступать нельзя, то есть запрет на включение в договор условий, которые противоречат этим императивным требованиям.

По материалам КонсультантПлюс