

1 Какие основные условия могут быть в договоре с потребителем?

Любой договор – это соглашение между его сторонами (например, продавца/исполнителя и потребителя) об их правах и обязанностях по отношению друг к другу, какими эти права и обязанности были, будут и могут быть в случае определенных обстоятельств, например: о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, и другие условия, которые стороны могут включить в договор, если они не противоречат законодательству РФ.

Важно! Граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Получается, что стороны свободны в выборе условий договора. Однако эта свобода условий договора ограничена требованиями законодательства РФ, которое в некоторых случаях диктует прямые запреты на использование некоторых условий.

2 Какие условия нельзя включать в договор с потребителем?

Условия, которые недопустимы для использования в договорах с гражданином-потребителем, указаны в Законе, и являются изначально ущемляющими права потребителя.

Эти условия, ущемляющие права потребителя, являются ничтожными, рассмотрим основные из них:

- условия, по которым продавец/изготовитель/исполнителю может в одностороннем порядке отказаться от исполнения своих обязательств или изменить условия договора также в одностороннем порядке, или досрочно расторгнуть договор, т.е. без согласия потребителя; исключение из этого правила – если законодательством Российской Федерации предусмотрены такие права по конкретному виду договоров;
- условия, которые обязывают потребителя обращаться в случае возникновения спора в определенный суд, поскольку потребитель может обратиться по своему выбору в суд: либо по месту нахождения продавца/исполнителя, либо по своему месту жительства, либо по месту заключения или исполнения договора;
- условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности за отказ потребителя от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время;

Важно! Если потребитель намерен воспользоваться своим правом и отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг), то он будет обязан оплатить исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору.

- условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законодательством РФ;
- условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг) и, как следствие, обязывают заключить иные договоры; исключение - если такие условия предусмотрены законодательством РФ;

Важно! Продавец/исполнитель/владелец агрегатора не вправе отказывать в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одних товаров (работ, услуг), по причине отказа потребителя в приобретении иных товаров (работ, услуг).

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

Важно! С 01.09.2025г. Законом не допускается проставление продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) автоматических отметок о согласии потребителя на приобретение дополнительных товаров/работ/услуг или выражение продавцом/исполнителем/агрегатором за потребителя такого согласия в ином виде либо формирование продавцом/исполнителем/агрегатором условий, предполагающих изначальное согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров/работ/услуг.

- условия, ограничивающие право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг), которые установлены законодательством РФ;
- условия, которые уменьшают/ограничивают право выбора вида требований потребителя при возврате ненадлежащего товара (выполнении работ, оказании услуг), а также уменьшают размер законной неустойки, которая предусмотрена Законом;
- условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;
- иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", иными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

Таким образом, перед заключением договора необходимо тщательно ознакомиться с его условиями, возможно, прибегнуть к помощи профессиональных юристов, которые помогут потребителю оценить условия договора в их совокупности, выявить риски для потребителя. Если какие-то условия Вас не устраивают, то можно вступить в диалог с продавцом/исполнителем для обсуждения спорных условий текста договора.

3

Что делать, если в договоре есть условия, ущемляющие права потребителя?

В случае, если в договоре имеются условия, ущемляющие права потребителя, и/или у потребителя появились сомнения по некоторым условиям этого договора, то он может обратиться за защитой своих прав в Роспотребнадзор, прокуратуру и суд по месту своего жительства.

Важно! Все недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца и перечисленные в статье 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (в последней редакции), могут быть применены к ранее заключенным договорам.

Компетентные органы проведут проверку условий договора на предмет нарушения, ущемления прав потребителя с учетом требований законодательства РФ и примут решения/действия в соответствии со своими полномочиями.

4 Обращаем ваше внимание!

В настоящей статье приведены основные условия и общий порядок возможных действий. Однако каждая жизненная ситуация индивидуальная, поэтому она может иметь свое индивидуальное решение. Поэтому, если у Вас появились вопросы после ознакомления с данной статьей, то рекомендуем Вам обратиться к квалифицированным юристам для полной оценки и рисков ситуации на основании имеющихся у Вас документов.