

Вводятся новые штрафы за навязывание потребителям доп. услуг и товаров

30 октября вступят в силу поправки¹ в ст. 14.8 КоАП РФ, уточняющие ответственность за навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату. Закон также вводит ответственность за необоснованный отказ либо уклонение от рассмотрения в установленном законом порядке требований потребителя, связанных с нарушением его прав. Однако неоднозначность понятия «навязывание дополнительных услуг», скорее всего, приведет к сложностям в правоприменении. «ЭЖ-Юрист» попросил экспертов оценить нововведения.



Ирина КОСЕНКО,
юрист общей судебной
практики Юридической
компании Эклес

Закон вводит ответственность за необоснованный отказ в рассмотрении требований потребителя, связанных с нарушением его прав, либо уклонение от рассмотрения в установленном законом порядке таких требований. Данное нарушение влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 15 тыс. до 30 тыс. руб.; на юридических лиц — от 100 тыс. до 300 тыс. руб.

Безусловно, эти изменения следует оценивать позитивно, так как ситуации, при которых исполнители и продавцы предлагают обязательные товары и услуги, которые по своей природе

носят дополнительный характер и не всегда связаны с приобретаемым товаром и/или услугой, повсеместны. Зачастую такое навязывание и понуждение встречается в сфере кредитования в виде дополнительных страховых. Аналогичные ситуации встречаются при покупке автомобилей: покупателям навязывается приобретение дополнительных автомобильных аксессуаров и услуг, например, юридических или страховых.

Введение штрафа за необоснованный отказ или уклонение от рассмотрения требований потребителя, связанных с нарушением его прав, также свое-

ременно. Его появление может привести к более осознанному поведению коммерсантов и увеличению количества споров, урегулированных досудебным путем. Такой вывод обуславливается довольно большим размером административного штрафа для юридических лиц, назначения которого последние будут пытаться избежать.

Остается вопрос, что именно будет расцениваться правоприменителем как навязывание услуг, так как легального определения в законе пока нет. При этом часть доп. услуг предлагается потребителям в качестве условий, выпол-

нение которых позволит им получить, например, скидку на товар или услугу. Судебная практика по этому вопросу уже сформировалась в пользу продавцов и исполнителей. Суды не признают такие условия навязыванием дополнительных услуг, ведь потребитель имеет возможность отказаться от них, при этом получив товар или услугу по полной стоимости. Полагаем, что после вступления в силу изменений в КоАП РФ суды сформируют свою позицию относительно применения новых штрафов и, возможно, укрепят свой подход к трактовке понятия «навязанных услуг».



Андрей ТОРЯННИКОВ,
адвокат, управляющий
партнер Московской
коллекции адвокатов
«ТА lex»

Навязывание товаров, работ или услуг, которые являются дополнительными к основному предмету договора и требуют от потребителя совершения дополнительных платежей, влечет увеличение цены договора, происходящее вне первоначальной воли потребителя. С точки зрения защиты прав потребителей такое навязывание является нарушением прав потребителей на их свободный выбор, а понесенные в связи с этим убытки подлежат возмещению продавцом (исполнителем) в полном объеме. Введение административной ответственности за эти нарушения призвано защитить граждан от недобросо-

вестных продавцов и лиц, оказывающих услуги потребителям.

Зачастую в договор купли-продажи включаются условия об обязательном приобретении дополнительного товара или услуги. Например, любой автовладелец сталкивался с тем, что покупка автомобиля в автосалоне в приглянувшейся комплектации является практически нереальной без приобретения «допов», что значительно увеличивает стоимость автомобиля.

На самом деле такие действия продавцов и раньше не допускались Законом о защите прав потребителей, который прямо указывает, что навязывать товары, работы или услуги допол-

нительно к основному приобретению запрещено. При этом и сейчас в ст. 17 Закона о защите прав потребителей предусмотрены способы защиты прав потребителей в подобных ситуациях. Так, например, потребитель может обратиться к исполнителю с претензией, в которой выразит отказ от услуги, согласия на которую он не давал, и потребовать возврата денежных средств за такую услугу. В случае отказа в удовлетворении требований или игнорирования законных требований, указанных в претензии, потребитель имеет право на судебную защиту своих законных прав и интересов.

Безусловно, любые законодательные изменения, призванные защитить потребителя, необходимо приветствовать, однако привлечение к ответственности за нарушение прав и интересов потребителя зачастую не приводит к восстановлению нарушенных прав потребителя, да и само привлечение виновных лиц бывает сложно из-за несовершенства норм законодательства о защите прав потребителей.

Практика покажет, будет ли данная статья востребована и приведет ли это к сокращению случаев навязывания потребителю дополнительных товаров, работ или услуг.



Екатерина ТУМАНОВА,
юрист Адвокатского
бюро «Кульков, Колотилев
и партнеры»

Закон вводит в КоАП РФ два новых состава административных правонарушений — навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату (ч. 2.1 ст. 14.8 КоАП РФ) и необоснованный отказ в рассмотрении требований потребителя, связанных с нарушением его прав, либо уклонение от рассмотрения таких требований (ч. 4.1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Как следует из закона, навязывание услуг распространяется не на все случаи предложения дополнительных услуг, а только те, в которых эти дополнительные услуги (товары, работы) обозначаются как обязательные, без которых невозможно приобрести основную услугу (товар,

работу). Это важно учитывать для корректного определения ситуаций, в которых исполнитель (продавец) может быть привлечен к ответственности.

При этом отсутствие отдельного состава административного нарушения в виде навязывания услуг потребителям не мешало и ранее привлекать к административной ответственности за подобные действия. Навязывание могло быть квалифицировано по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ (введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара) или по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законода-

тельством о защите прав потребителей).

В свою очередь, ответственность за отказ и уклонение от рассмотрения требований потребителя тоже не вносит принципиально нового в существующее регулирование. Ответственность (только гражданско-правовая) за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя закреплена в п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей и предполагает наложение штрафа в пользу потребителя на неудовлетворение его требований в добровольном порядке в случае удовлетворения его требований судом.

Введение же дополнительной меры ответственности, бес-

спорно, еще больше защитит потребителя от возможных нарушений со стороны продавца. В то же время в связи с принятием закона нельзя исключать риск возникновения новых видов так называемого «потребительского экстремизма», при которых продавец будет нести административную ответственность за уклонение от рассмотрения незаконных требований потребителя, даже если к гражданско-правовой ответственности он привлечен не будет.

В целом принятие закона абсолютно не противоречит сложившейся концепции повышенных гарантий прав российского потребителя и направлено скорее на упорядочение уже существовавшей практики.