

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей, 2022 г.

В новом Обзоре судебной практики по делам о защите прав потребителей, утвержденном Президиумом ВС РФ 19 октября 2022 г., обобщены позиции суда по спорам с применением закона «О защите прав потребителей».

1. Согласно закона «О защите прав потребителей» продавец обязан предоставить потребителю информацию о товаре: цена, установленный гарантийный срок, состав и так далее. Верховный суд указал, что этот список не исчерпывающий (например, обременение товара).
2. Изготовитель некачественного товара должен возместить покупателю убытки в полном объеме, в том числе и проценты по кредиту.
3. Потребитель купил качественный товар через интернет, но захотел вернуть. Если продавец нарушит десятидневный срок возврата денег, то с него нельзя взыскать неустойку.
4. Компания неправильно начисляла бонусы потребителям- на подобные отношения, связанные с маркетинговыми программами или другими способами продвижения услуг, распространяется закон «О защите прав потребителей».
5. Для применения закона «О защите прав потребителей» нужно не только обратить внимание на отсутствие у покупателя статуса ИП, но и выяснить цель приобретения товара, заказа работ или услуг.

Три инстанции решили, что иск не касался защиты прав потребителя: стороны заключили договор инвестирования и не факт, что заявитель приобрел апартаменты для личных, а не коммерческих целей. ВС РФ: тот факт, что апартаменты находятся в туристическом комплексе, не говорит о намерении покупателя использовать объект в предпринимательских целях. Судам следовало выяснить цель такой покупки.

6. Если потребитель сам отказался от услуги ненадлежащего качества, никакого нарушения прав потребителя не произошло. А значит, истец не вправе требовать неустойку за несвоевременный возврат денег исполнителем.
7. Абонент энергоснабжения- потребитель. Жительница квартиры по социальному найму осталась без света. Суды признали это незаконным. После этого она предъявила иск к местной энергосбытовой компании, потребовав возместить расходы на наем помещения. Но суды решили только взыскать убытки, но не наказывать ответчика штрафом за несоблюдение в добровольном порядке требования потребителя. Но ВС РФ с этим не согласился. Основанием для удовлетворения требований стало нарушение прав истца как потребителя в виде незаконного ограничения в предоставлении коммунальной услуги. Поэтому штраф с ответчика нужно было взыскать.

8. Банк направил клиенту оферту с предложением скорректировать условия по кредитной карте. При этом банк разъяснил: замену тарифного плана можно одобрить, совершив любую операцию, за исключением пополнения счета через кассы в отделениях банка и почтовым переводом.

Клиент пополнил баланс кредитной карты через банкомат, что банк расценил как акцепт оферты. Но ВС РФ указал: действия для принятия предложения должны «прямо свидетельствовать» о воле клиента. Банк не может указывать в качестве способов одобрения действия, которые клиент может совершать с другим умыслом, это нарушает права потребителя.

9. Автовладелец не предоставил застрахованное авто в страховую компанию. Вместо этого он позвал специалиста, который провел экспертизу. Но из-за этого и финансовый омбудсмен, и суды трех инстанций отказали ему в требовании: закон «Об ОСАГО» требует, чтобы авто передали страховой фирме на осмотр.

ВС РФ: отказ в такой ситуации возможен только в том случае, если это не позволяет достоверно установить наличие страхового случая и размер убытков. При проведении экспертизы использовались не только акт осмотра и фотоматериалы, выполненные

экспертом, но и административный материал, содержащий указание на перечень и характер повреждений машины. Такую экспертизу нужно принять.

10. Обращение к финансовому омбудсмену считается соблюдением обязательного досудебного порядка по спорам об ОСАГО. Если служба уполномоченного прекратила рассмотрение обращения автомобилиста, суду не следует сразу делать вывод, что досудебный порядок не соблюден, необходимо выяснить, с чем это связано: с поведением самого потребителя, бездействием страховой компании либо бездействием омбудсмена, не принявшего мер для рассмотрения обращения потребителя.

**Консультационный пункт по защите прав потребителей
филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области»
в Советском районе, г.Советск Кировской области ул. Кирова
д.1, т.(883375)22202, эл.почта 31_urist@sanepid.ru**