

ФИНРАЗУМ
22.11.2024 | 11:00

Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова



финансовая
грамотность в вузах
Федеральный сетевой методический центр

«ОБЗОР СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕВ»



Ежегодные обзоры Президиума ВС РФ судебной практики по делам о защите прав потребителей

- <https://fingramota.econ.msu.ru/sys/raw.php?o=18606&p=attachment>
- Обзор 2022 г.
- <https://fingramota.econ.msu.ru/sys/raw.php?o=19986&p=attachment>
- Обзор 2023 г. (слайды 13-21)
- Обзор 2024 г.
- <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=488843&dst=100001#c8UkkUUMVmYUdyBD1>

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 23.10.2024)

Разрешение споров о защите прав потребителей, связанных с реализацией товаров, выполнением работ (оказанием услуг)

1. Выданный продавцом покупателю документ об оплате товара (кассовый чек, квитанция к приходно-кассовому ордеру и др.) подтверждает заключение сторонами договора купли-продажи товара.

**Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ (СК ГД ВС) от 28.11.2023г. № 44-КГ23-24-К7 (дело о покупке наушников без договора)*

...обществом выдан кассовый чек, в котором указаны дата, время приобретения двух пар наушников производителя, их стоимость. При этом идентификационный, заводской или серийные номера наушников в кассовом чеке не указаны.

Иные документы, позволяющие идентифицировать проданный истцу товар, ответчиком не заполнялись. Исходя из положений ст.493 ГК РФ, п. 5 ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 "О защите прав потребителей" и разъяснений, содержащихся в п. 43 постановления Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 г. № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", кассовый чек является документом, удостоверяющим факт и условия покупки товара.



Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

2. Потребитель имеет право на возмещение убытков, возникших в связи с отказом продавца от исполнения обязательства по передаче оплаченного товара.

**Определение СК ГД ВС РФ от 23.01.2024 г. № 2-КГ23-8-К3 (дело о покупке телефона из недружественного государства)*

12.02.22 г. истец дистанционным способом заключил договор купли-продажи смартфона и беспроводных наушников. В установленный срок продавец не передал предварительно оплаченный товар, а в дальнейшем в одностороннем порядке отказался от исполнения условий договора. На претензию ответчик сообщил, что заказ отменен из-за сложностей с поставками товаров в РФ. Согласно п.1 ст. 23.1 Закона о ЗПП договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

Если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать передачи оплаченного товара в установленный им новый срок или возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара (п.2 ст.23.1 Закона о ЗПП).

Суд апелляционной инстанции, отменяя решение суда первой инстанции и отказывая в удовлетворении исковых требований, исходил из того, что:

- 1) условия оферты предусматривали право продавца аннулировать заказ с возвратом полученной оплаты,
- 2) а также сослался на отсутствие у ответчика возможности исполнить обязательство по передаче оплаченного товара, поскольку страна-изготовитель внесена в перечень недружественных стран и поставки товара на территорию Российской Федерации ограничены, что в силу статьи 416 ГК РФ влечет прекращение обязательства.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

3. Отказ потребителя предоставить товар для проверки качества по указанному продавцом адресу в другом городе, а не по месту его приобретения признан правомерным.

Определение СК ГД ВС РФ от 25.06.2024 г. № 49-КГ24-6-К6 (дело о проверке качества телефона в 130 км от места покупки)

9.08.2022 г. в г. Уфе истец приобрел телефон, в котором обнаружились дефекты. В ответ на претензию потребителя об отказе от исполнения договора купли-продажи и о возврате уплаченной денежной суммы ответчик предложил предоставить товар для проверки качества в свой офис в г.Стерлитамаке. Суд апелляционной инстанции: закон не содержит положений о выборе потребителем места проведения продавцом проверки качества товара и проведении продавцом проверки качества товара по месту его приобретения, города находятся в пределах одного региона, телефон мог быть предоставлен истцом иным способом, нежели личная передача, в том числе ценным почтовым отправлением с объявленной ценностью с последующим отнесением этих убытков на ответчика. ВС: продавец (изготовитель), ..., импортер должны предпринимать все необходимые действия для того, чтобы минимизировать ущерб, причиненный потребителю продажей товара ненадлежащего качества, а не увеличивать его убытки.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

4. Условия договора долевого строительства, устанавливающие сокращенные сроки гарантийных обязательств застройщика по сравнению с предусмотренными законом, ничтожны.

Определение СК ГД ВС РФ от 05.03.2024 г. № 5-КГ23-158-К2 (дело о гарантийном сроке на дверные ручки)

Иск к застройщику об уменьшении цены по договору участия в долевом строительстве (ДДУ) ввиду обнаруженных в квартире строительных недостатков (дефектов), о взыскании неустойки, компенсации морального вреда.

Суд: Недостатки (дефекты) относятся к качеству отделки квартиры, на которую по условиям договора установлен гарантийный срок 1 год, а истец обратился с иском по истечении данного срока и срока, предусмотренного п. 5 ст. 19 Закона о ЗПП. Гарантийный срок для объекта долевого строительства устанавливается договором и не может составлять менее чем 3 года (с 01.09.24)

Установленный ДДУ гарантийный срок на работы по установке имущества, входящего в комплектацию квартиры (двери, включая дверные ручки, сантехника, окна, напольные и настенные покрытия, трубы и электропроводка), равный 1 году, противоречит положениям ч. 5 ст. 7 Закона об участии в долевом строительстве. Таким образом, условие договора ущемляет права потребителя

- участника долевого строительства, в связи с чем является ничтожным в силу положений ст.16 закона о ЗПП.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

5. Потребитель вправе отказаться от дальнейшего использования некачественного товара и потребовать возврата уплаченных за него денежных средств при невозможности пользоваться технически сложным товаром в течение более 30 дней в любом году гарантийного срока вследствие устранения различных недостатков, в том числе и в случае устранения недостатков товара при предыдущих гарантийных ремонтах и передачи товара на новый ремонт. *Определение СК ГД ВС РФ от 23.01.2024 г. № 46-КГ23-15-К6 (дело о частом ремонте автомобиля)*

В автомобиле в период действия гарантии неоднократно выявлялись производственные недостатки. После возникновения очередной неисправности истец потребовала расторжения договора купли-продажи автомобиля и возврата денежных средств, ссылаясь на невозможность использования автомобиля более 30 дней в течение последнего года гарантийного срока.

Суд 1 инстанции: истица не могла пользоваться автомобилем в течение 4го года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней из-за неоднократного устранения различных недостатков, но, осознавая, что автомобиль уже при в 3й раз находится в ремонте более 30 дней, не отказалась от исполнения договора купли-продажи, приняла автомобиль после ремонта без каких-либо претензий и продолжила пользоваться им по назначению, следовательно, выбрала способ восстановления нарушенного права путем безвозмездного устранения недостатков.

- ВС: Согласно статье 18 Закона о ЗПП потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы..
- В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению, в том числе в случае невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков (абз. 8, 11 п. 1).
- В соответствии с Перечнем технически сложных товаров, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10.11. 2011 г. № 924, легковые автомобили отнесены к технически сложным товарам.
- Таким образом, невозможность пользоваться технически сложным товаром в течение более 30 дней в любом году гарантийного срока вследствие устранения различных недостатков, независимо от их существенности, является самостоятельным основанием для удовлетворения требований потребителя об отказе от договора купли-продажи и о возврате уплаченной за товар денежной суммы.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

6. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы при обнаружении в течение гарантийного срока или срока годности в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом.

Определение СК ГД ВС РФ от 27.02.2024 г. № 5-КГ23-152-К2 (дело о протекающем гараже)

10.04.2017 г. приобрел у ответчика машино-место. Цена товара уплачена в полном объеме, машино-место передано по акту приема-передачи 14.11.2017 г. В период 5-летнего гарантийного срока, предусмотренного договором, неоднократно выявляются недостатки товара в виде протечек потолка, способствующих возникновению коррозии кузова автомобиля, о чем управляющей компанией составлялись акты 24.01. и 26.02.2021 г.

В феврале 2021 г. застройщику направлена претензия об отказе от договора купли-продажи в связи с невозможностью использования машино-места по его прямому назначению, о возврате денежных средств по договору и разницы в стоимости на дату отправки претензии.

- Согласно заключению эксперта, причиной протечек являются дефекты в строительных конструкциях перекрытия над машино-местом (негерметизированные швы, зазоры и отверстия вследствие некачественно выполненных строительно-монтажных работ). Реагенты и технические жидкости, растворенные в атмосферных осадках, скапливаются над перекрытием паркинга. Сквозь деформационные швы и трещины в железобетонной конструкции раствор, имеющий свойства электролита, стекает на парковочное место и припаркованный на этом месте автомобиль, способствуя возникновению коррозии кузова.
- Согласно выводам судебной строительно-технической экспертизы, причиной протечек машино-места является некачественно загерметизированный деформационный шов стяжки пола, находящийся над этим машино-местом. Определить период образования дефекта (допущен при строительстве объекта, не соответствует строительным, техническим и иным нормам, а также договору купли-продажи или является следствием естественного износа) не представляется возможным, так как с момента ввода многоквартирного дома в эксплуатацию прошло более 5 лет (введен в эксплуатацию 30.06.2014 г.).
- Суд 1 инстанции: не подтвержден факт наличия неустранимых строительных недостатков машино-места, при наличии которых истец вправе требовать возврата денежных средств, уплаченных за товар + закончился гарантийный срок (5 лет с даты сдачи дома). ВС не согласился, гарантийный срок считается с даты продажи.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

7. Потребитель вправе требовать от импортера (продавца, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) полного возмещения убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, в котором в течение гарантийного срока выявлен производственный дефект, в том числе и в случае приобретения этого товара у другого физического лица.

Определение СК ГД ВС РФ от 03.10.2023 г. № 16-КГ23-44-К4 (дело об автомобиле б/у)

16.11.2017 г. Иванов приобрел в салоне автомобиль стоимостью 5 044 000 руб.

30.03.2019 г. указанный автомобиль у Иванова приобрел Петров за 1 000 000 руб.

Во время эксплуатации в автомобиле выявлен существенный недостаток.

Претензия потребителя с требованиями об устранении существенного недостатка автомобиля и о возмещении убытков от 17.05.2021 г. ответчиком оставлена без удовлетворения.

Решением суда с салона взысканы уплаченные по договору купли-продажи от 16.11.2017 г. денежные средства в размере 5 044 000 руб., разница между этой суммой и ценой аналогичного товара на день обращения в суд в размере 15 218 684 руб., неустойка, компенсация морального вреда и штраф.

- Апелляционным судом решение изменено (1 000 000 руб., (уплаченный по договору купли-продажи от 30.03.2019 г.) и убытки 4 993 100 руб. соответственно), а также снижены размеры неустойки и штрафа,
- СК ГД ВС РФ, ссылаясь на Закон о ЗПП и постановление Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 г. №17 (подп."а" п.3), указала, что истец П., использующий на законном основании товар исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в правоотношениях с импортером и продавцом автомобиля пользуется всеми правами потребителя, в том числе закрепленными в п.6 ст. 19 и п. 4 ст. 24 закона.
- Согласно пункту 1 статьи 18 Закона о ЗПП потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.
- Под уплаченной суммой понимается согласованная с продавцом, как это понимается в Законе о ЗПП, цена товара, представляющая собой текущую стоимость товара, определяемая на основе спроса и предложения в каждый конкретный момент на рынке и указанная в заключенном с продавцом договоре купли-продажи.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

8. **Размер компенсации морального вреда**, причиненного здоровью воздействием вредных химических веществ от предметов бытового использования ненадлежащего качества **должен быть обоснован судом** с учетом степени воздействия вредных веществ и их опасности для здоровья человека.

Определение СК ГД ВС РФ от 12.12.2023 г. № 5-КГ23-137-К2 (дело об опасном шкафе)
21 июня 2019 г. истца приобрели шкаф-купе, его поставили и установили специалисты ответчика. С момента установки шкафа в квартире стал распространяться удушливый едкий химический запах, истцы почувствовали ухудшение состояния здоровья (при нахождении в комнате, где стоял шкаф, более десяти минут у них наблюдалось першение в горле, кашель), А. была вынуждена обратиться к аллергологу-иммунологу и пройти платное обследование, которым установлено, что аллергическую реакцию спровоцировали выделяющиеся от шкафа химические испарения. Истца неоднократно обращался к ответчику с претензиями по данному факту. 22.09.2020 г. ответчик возвратил уплаченные покупателем денежные средства и забрал некачественный товар.

Шкаф-купе не отвечают единым сан-эпид требованиям в части превышения суммарного предельного значения для аммиака, фенола и формальдегида.

- Тя инстанция отказалась возместить стоимость мед обследования и взыскала 2 000 рублей в возмещение морального вреда.
- СК ГД ВС РФ направила дело на новое рассмотрение в суд первой инстанции, Присуждение чрезвычайно малой, незначительной и неадекватной компенсации может свидетельствовать о существенном нарушении судом положений материального закона, устанавливающего критерии определения размера компенсации морального вреда, и (или) о существенном нарушении правил исследования и оценки доказательств.
- Определяя размер данной компенсации в столь незначительной сумме, суды не учли, что шкаф с вредными испарениями находился в жилом помещении почти 14 месяцев, на неоднократные требования истцов о вывозе опасного товара ответчик отвечал отказом.
- При этом судами не учтено, что право на охрану здоровья и благоприятную окружающую среду закреплено в Конституции РФ(статьи 41 и 42).

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

9. Предусмотренное Законом о защите прав потребителей **ограничение неустойки** размером уплаченной потребителем цены установлено только для отношений по выполнению работ или оказанию услуг и **не распространяется** на правоотношения, возникающие из **договора купли-продажи товара**

Определение СК ГД ВС РФ от 30.07.2024 г. № 46-КГ24-11-К6 (дело о неустойке на сумму исполнительного листа)

При исполнении решения суда по ранее рассмотренному делу о защите прав потребителя со счета общества списаны денежные средства (убытки в виде разницы между ценой автомобиля по договору и ценой аналогичного автомобиля на день вынесения решения судом в размере 363 600 руб., неустойка - 40 000 руб., компенсация морального вреда - 5000 руб., штраф - 18 000 руб., а также неустойка (начиная с 26.11.2022 г. по день фактического исполнения обязательства в размере 19 224 руб. за каждый день просрочки) в размере 1 172 664 руб.). Полагая, что начисленная неустойка явно несоразмерна нарушенному обязательству, общество просит снизить ее размер на основании ст. 333 ГК РФ до 44 368,47 руб. и взыскать неосновательное обогащение в размере 1 128 295,53 руб.

Предусмотренное Законом о ЗПП ограничение неустойки размером уплаченной цены установлено только для отношений по выполнению работ и оказанию услуг (абз. 4 п. 1 ст. 28) и не распространяется на отношения, возникающие из договора купли-продажи товара.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

10. При расторжении договора о подключении (технологическом присоединении) объекта индивидуального жилищного строительства в связи с нарушением условий договора гражданином (заказчиком) с него не могут быть взысканы фактически понесенные исполнителем расходы в размере, превышающем плату по договору о технологическом присоединении.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

11. Штраф, предусмотренный пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей, подлежащий взысканию с лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, не может быть снижен судом на основании статьи 333 ГК РФ без соответствующего заявления с его стороны.

Определение СК ГД ВС РФ от 05.03.2024 г. № 33-КГ23-13-К3 (дело о штрафе за побитую сосульками машину)

Сидоров обратился в суд к управляющей организации с иском о защите прав потребителя, ссылаясь на то, что в результате ненадлежащего содержания ответчиком общего имущества многоквартирного дома упавшим с крыши льдом поврежден его автомобиль.

Суд 1 инстанции: признал за истцом право на возмещение материального ущерба в заявленном размере, однако отказал во взыскании компенсации морального вреда и штрафа: на данные правоотношения законодательство о ЗПП не распространяется. Апелляционный суд: п. 2 ст. 14 Закона о ЗПП - положения закона распространяются на спорные правоотношения, взыскал компенсацию морального вреда и штраф, снизив его размер на основании ст. 333 ГК РФ.

П.2. ст.14 закона о ЗПП: Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

Разрешение споров, возникающих между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями

12. Порядок заключения договора потребительского кредита с использованием информационно-телекоммуникационного сервиса должен обеспечивать безопасность дистанционного предоставления банковских услуг и соблюдение установленных законом гарантий прав потребителей, включая право на осознанный выбор финансовых услуг.

Определение СК ГД ВС РФ от 29.08.2023 г. № 9-КГ23-10-К1 (дело об смс латиницей)

Николаева обратилась в суд с иском к банку о признании кредитного договора недействительным и внесении изменений в кредитную историю, а также к страховой компании о признании договора страхования недействительным, ссылаясь на то, что договоры она не заключала, эти договоры по неосмотрительности банка оформлены на ее имя в результате мошеннических действий неустановленного лица с использованием смс-кодов.

Суд 1 инстанции: банк при предоставлении кредита не идентифицировал получателя денег как Николаеву и не установил, что именно на ее счет перечисляются денежные средства. Действия банка как профессионального участника кредитных правоотношений не отвечают требованиям разумности, осмотрительности и добросовестности, а у истца не было намерения заключить оспариваемые договоры.

ВС РФ:

- П. 2 статьи 8 закона о ЗПП предписано, что информация об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) доводится до сведения потребителя при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ.
- П.6 ст. 3 Закона РФ от 25 октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» установлено, что алфавиты государственного языка Российской Федерации и государственных языков республик строятся на графической основе кириллицы. Иные графические основы алфавитов государственного языка Российской Федерации и государственных языков республик могут устанавливаться федеральными законами.
- Обязанность исполнителя своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, предусмотрена также статьей 10 Закона о ЗПП.
- Отношения по предоставлению потребительского кредита в части, не урегулированной положениями Закона о потребительском кредите, распространяются положения Закона о ЗПП, которыми установлены специальные требования к заключению договоров, направленные на формирование у потребителя правильного и более полного представления о приобретаемых (заказываемых) товарах, работах, услугах, позволяющего потребителю сделать их осознанный выбор, а также на выявление действительного волеизъявления потребителя при заключении договоров.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

13. Заключение договора между кредитной организацией и клиентом - физическим лицом дистанционно в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, обеспечивается возможностью идентификации лица, от имени которого составлен и отправлен электронный документ с использованием простой электронной подписи, осуществляемой не только через наличие присущих ей технических признаков - использование кодов, паролей или иных средств, но и через необходимость подтверждения факта формирования электронной подписи определенным лицом.

Определения СК ГД ВС РФ от 5 декабря 2023 г. № 19-КГ23-32-К5, № 19-КГ23-27-К5.

(дело о кредите для мошенников через смс)

Банк обратился с иском к Смирновой о взыскании задолженности по кредитному договору в связи с ненадлежащим исполнением обязательств по соглашению о кредитовании, заключенному между сторонами в офертно-акцептной форме посредством информационного сервиса банка с использованием простой электронной подписи путем сообщения ответчиком смс-кода, направленного банком в смс-сообщении на номер ее мобильного телефона.

ВС РФ:

- Согласно условиям договора потребительского кредита простая электронная подпись, проставленная при заключении договора посредством информационного сервиса путем ввода специального смс-кода, полученного на мобильный телефон заемщика, означает его согласие с договором, в том числе с общими условиями договора, которые являются общедоступными, размещаются в местах оформления кредита и на сайте банка в интернете.
- Смирнова обращала внимание судебных инстанций на то, что ей не была предоставлена надлежащая информация об услуге и условиях кредита, с ней не были согласованы индивидуальные условия договора, включая действия банка по перечислению денег на счет в другом банке.
- Банк действовал недобросовестно и неосмотрительно, что привело к моментальному хищению денежных средств третьими лицами, а факт наличия волеизъявления Смирновой на распоряжение зачисленными на ее счет денежными средствами банком не доказан. По факту заключения кредитного договора в результате мошеннических действий было обращение потребителя в полицию и по телефону в банк, но деньги уже были списаны.
- Данным действиям банка как профессионального участника этих правоотношений с точки зрения добросовестности, разумности и осмотрительности при заключении договора и исполнении обязательств судом 1й инстанции в нарушение приведенных выше положений закона и его толкования никакой правовой оценки не дано.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

14. Условия кредитного договора, предусматривающие право банка в процессе обслуживания кредита в одностороннем порядке увеличивать размеры комиссий или вводить новые комиссии, ничтожны.

Определение СК ГД ВС РФ от 11.06.2024 г. № 34-КГ24-1-К3 (дело о внезапной комиссии за снятие наличных)

Борисов заключил договор потребительского кредита путем выдачи кредитной карты, по условиям которого плата за снятие наличных денежных средств в счет кредитного лимита не взималась.

Впоследствии банк в одностороннем порядке изменил условия договора и ввел комиссию за снятие любой суммы наличных. Истец просил признать недействительными условия договора в части необходимости оплаты комиссии за снятие наличных, взыскать с ответчика компенсацию морального вреда и штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя.

Суд 1 инстанции: при подписании кредитного договора истец ознакомился и согласился с договором о комплексном банковском обслуживании, которым предусмотрено право банка вносить изменения в условия договора и в тарифы в одностороннем порядке, в том числе изменять ограничения на снятие наличных денежных средств с использованием кредитной карты, известив об этом заемщика.

использование выданной истцу кредитной карты рассчитано на совершение безналичных расчетов, а выдача наличных денежных средств представляет собой отдельное имущественное благо и является дополнительной возмездной услугой.

ВС РФ:

- Предоставление договором права на отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение его условий для лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, по отношению к лицу, не осуществляющему предпринимательскую деятельность, допускается только в специально установленных законом или иными правовыми актами случаях (абз. 2 п. 2 ст. 310 ГК РФ).
- Согласно ч. 10 ст.29 ФЗ от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» по кредитному договору, заключенному с заемщиком-гражданином, кредитная организация не может в одностороннем порядке сократить срок действия этого договора, увеличить размер процентов и (или) изменить порядок их определения, увеличить или установить комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.
- Ни Законом о банках и банковской деятельности, ни Законом о потребительском кредите не предусмотрено право банка в одностороннем порядке изменять условия договора и увеличивать размеры комиссий или вводить новые комиссии, поскольку такие изменения влекут за собой увеличение размера денежного обязательства заемщика по договору потребительского кредита (займа).

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

15. Поступившие в банк денежные средства в размере, недостаточном для полного досрочного возврата гражданином-потребителем кредита, подлежат зачислению в установленном порядке и сроке в счет частичного досрочного возврата кредита. *Определение СК ГД ВС РФ от 19.12.2023 г. № 44-КГ23-18-К7 (дело о досрочно непогашенном кредите)*

Ш. обратился иском к банку-1 о признании кредитного договора исполненным, взыскании компенсации морального вреда и штрафа, а также к банку-2 о взыскании компенсации морального вреда. Ш. подал в банк-1 заявление о полном досрочном погашении кредита путем его рефинансирования, для чего в целях получения заемных средств обратился в банк-2, который несвоевременно перечислил денежные средства на счет первоначального кредитора.

Суд 1 инстанции: по условиям кредитного договора Ш. с банком-1, досрочное погашение задолженности осуществляется на основании письменного заявления заемщика, однако истцом не представлены доказательства уведомления банка-1 о намерении досрочно исполнить обязательство по кредитному договору. Поскольку в силу закона списание денежных средств со счета осуществляется на основании распоряжения клиента, по мнению суда, банк-1 не вправе был осуществить полное досрочное погашение задолженности путем списания поступивших денежных средств в отсутствие распоряжения заемщика о таком погашении.

ВС РФ:

- Согласно абз. 2 п. 2 ст. 810 ГК РФ, сумма займа, предоставленного под проценты заемщику-гражданину для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, может быть возвращена заемщиком-гражданином досрочно полностью или по частям при условии уведомления об этом займодавца не менее чем за 30 дней до дня такого возврата (или в более короткий срок уведомления, предусмотренный договором займа).
- При досрочном возврате заемщиком всей суммы потребительского кредита (займа) или ее части в соответствии с ч. 4 ст.11 закона о потребительском кредите кредитор в течение 5 дней со дня получения уведомления обязан произвести расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования потребительским кредитом (займом), подлежащих уплате заемщиком на день уведомления кредитора, и предоставить указанную информацию. Если условиями договора потребительского кредита (займа) предусмотрены открытие и ведение банковского счета заемщика у кредитора, кредитор предоставляет заемщику также информацию об остатке денежных средств на банковском счете заемщика (ч. 7 ст.11).
- Поступление денежных сумм в размере, недостаточном для полного погашения кредита потребителем, не является препятствием для их зачисления в счет частичного досрочного погашения кредита (п. 15 Обзора судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, утв. Президиумом ВС РФ 27.09. 2017 г.).

ВС РФ:

- Заемщиком совершен комплекс действий, направленных на досрочное погашение кредита: запрошена справка об общей задолженности по кредиту в банке-1, в размере долга по распоряжению заемщика банк-2 перевел денежные средства на его счет в банк-1 с указанием "погашение кредита" и банковских реквизитов, однако по прошествии двух дней размер долга увеличился, в связи с чем перечисленной суммы оказалось недостаточно для полного погашения кредита.
- При этом в платежном поручении прямо указано назначение этих денежных средств. Между тем банк-1 зачисление этих денежных средств в погашение кредита вопреки указанию клиента не произвел ни в день их поступления, ни по истечении установленного договором срока предупреждения о досрочном погашении кредита, равного в этом случае сроку, установленному законом.
- Поступившие денежные средства банк-1 оставил на счете потребителя, продолжая начислять проценты на всю сумму кредита, что явно противоречит интересам потребителя.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

16. К отношениям между банком и наследниками по поводу банковского вклада наследодателя применяются положения Закона о защите прав потребителей.
Определение СК ГД ВС РФ от 21.11.2023 г. № 2-КГ23-6-К3
(дело о размере наследуемых денежных средств)

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

17. Банк как выгодоприобретатель по договору личного страхования, заключенному в целях обеспечения исполнения обязательств застрахованного лица по потребительскому кредиту, при наступлении страхового случая обязан принять необходимые меры для получения страхового возмещения.

Определение СК ГД ВС РФ от 12.12.2023 г. № 18-КГ23-155-К4 (дело о застрахованном автомобиле покойника)

26.09.2014 г. Сократов заключил с банком кредитный договор на приобретение автомобиля, а со страховой организацией - договор страхования, в том числе на случай смерти застрахованного лица, выгодоприобретателем по которому до полного исполнения обязательств по кредитному договору является банк. 14 мая 2019 г. должник умер. Согласно условиям договора страхования в случае смерти заемщика страховая компания выплачивает выгодоприобретателю 100% страховой суммы.

В 2021 г. наследница при подаче документов на автомобиль в органы ГИБДД узнала о том, что банком в отношении ТС наложен запрет на регистрационные действия. Она обратилась в суд с требованием признать поведение банка недобросовестным, возложить на него обязанность прекратить кредитное обязательство наступлением страхового случая, исключить автомобиль из реестра залогового имущества, а также взыскать с банка компенсацию морального вреда. Страховая организация, с которой заключен договор добровольного страхования жизни и здоровья заемщика, к рассмотрению дела не привлекалась.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

18. Проставление банком в тексте кредитного договора типографским или иным способом отметки о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг ставит последнего в заранее невыгодное положение, нарушает его права как потребителя и свидетельствует о недействительности такого согласия.

Определение СК ГД ВС РФ от 23.07.2024 г. № 11-КГ24-9-К6 (дело о договоре с заполненными галочками)

Банк обратился в суд с заявлением об отмене решения финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг о частичном удовлетворении требования Алексеевой к банку о взыскании денежных средств. Алексеева заключила кредитный договор с банком и в этот же день - со страховой организацией договор страхования по программе страхования жизни и здоровья физических лиц на срок действия кредитного договора.

При подписании кредитного договора согласие на заключение договора страхования проставлено заранее типографским способом, а не Алексеевой собственноручно, в связи с чем подписание заявления о предоставлении кредита не отражает воли заемщицы в части приобретения услуг по личному страхованию, соответственно, никакого согласия на предоставление страховых услуг при заключении кредитного договора получено не было.

ВС РФ:

- Форма заявления на предоставление кредита презюмирует согласие потребителя на оказание ему услуги по включению в программу страхования посредством проставления подписи в самом конце заявления, при этом в тексте заявления отсутствуют специально предусмотренные поля (графы) для осуществления потребителем выбора о предоставлении или непредоставлении ему дополнительных услуг. Подписывая заявление о предоставлении кредита, Алексеева не могла отказаться от какого-либо из предложенных условий (исключить эти условия из текста), в том числе от договора страхования.
- Разрешая спор, суд не проверил:
 - 1) действительно ли Алексеева давала с учетом формы волеизъявления информированное согласие на заключение только договора потребительского кредита или также и договора оказания услуг, были ли ей согласованы все существенные условия такого договора.
 - 2) предоставил ли банк надлежащим образом в индивидуальных условиях кредитного договора потребителю информацию о возможности отказаться от подключения к программе страхования, а также что доводил до сведения потребителя информацию об альтернативном варианте заключения потребительского кредита на сопоставимых условиях (суммах, сроке возврата кредита (займа), без обязательного подключения к программе страхования, иных условий страхования.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

19. В случае отказа от исполнения договора в процессе оказания услуги заказчик возмещает исполнителю его фактические расходы, которые он понес до этого момента в целях исполнения той части договора, от которой заказчик отказался. *Определение СК ГД ВС РФ от 05.03 2024 г. № 16-КГ24-2-К4* (дело о возврате страховой суммы при досрочном погашении кредита)

25.02. 2018 г. Федоров заключил кредитный договор сроком до 07.03.2023 г. и подключился к Программе коллективного добровольного страхования заемщиков финансовой организации на основании договора, заключенного банком со страховым обществом, при этом сумма платы за подключение к Программе страхования была включена в сумму кредита,. Банк произвел списание. с Федорова платы за присоединение к Программе страхования; плата за услуги банка за весь срок страхования составила 56 921,83 руб.

31.12.2019 г. Федоров досрочно погашен кредит в полном объеме и подал в банк заявление о возврате суммы за подключение к Программе страхования, в удовлетворении которого банк отказал. Решением финансового уполномоченного от 27.07.2022 г. требования Ф. удовлетворены частично: с банка в его пользу взыскана плата за услугу по присоединению к Программе страхования в размере 36 006,08 руб. Суд 1 инстанции: услуга по присоединению. к Программе страхования является длящейся, необходимо взыскания с финансовой организации в пользу потребителя суммы пропорционально неистекшему периоду осуществления этой услуги.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

20. Предоставление потребителю возможности ознакомиться с платежными документами и узнать из них перечень предлагаемых к оплате услуг не освобождает лицо, осуществляющее формирование платежных документов, от исполнения обязанности по надлежащему информированию потребителя о существенных условиях договора.

Определение СК ГД ВС РФ от 09.07.2024 г. № 69-КГ24-8-К7 (дело о квитанциях за электроэнергию при неподаче показаний счетчиков)

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

21. Нормы **Закона о защите прав потребителей** применяются к правоотношениям, возникшим между лицами, в интересах которых в силу закона осуществлялось страхование (**выгодоприобретателями**), и **страховщиком**.

Определение СК ГД ВС РФ от 09.07.2024 г. № 8-КГ24-4-К2 (дело о застройщике-банкроте и дальновидных дольщиках)

05.04.2016 г. заключен договор участия в долевом строительстве, исполнение обязательств застройщика обеспечивал заключенный 17 ноября 2015 г. между застройщиком и страховщиком генеральный договор страхования гражданской ответственности застройщика за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по передаче жилого помещения по договорам участия в долевом строительстве.

Решением арбитражного суда от 01.02.2019 г. застройщик признан несостоятельным (банкротом), в отношении его открыто конкурсное производство.

18.03.2019 г. истцы обратились к страховщику в связи с наступлением страхового случая, приложив документы о включении в реестр требований кредиторов требования о передаче жилого помещения.

14.05.2019 г. истцы также направили ответчику документы о включении в реестр требований кредиторов их денежного требования, просили осуществить страховое возмещение.

Страховщиком страховое возмещение истцам не произведено. Суд взыскал сумму страхового возмещения, но посчитал необоснованными требования о компенсации морального вреда и штрафа, поскольку договор страхования заключен страхователем и страховщиком исключительно для целей, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к правоотношениям страховщика и дольщиков не подлежит применению Закон о ЗПП.

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024

22. Обязанность организовать осмотр поврежденного транспортного средства и (или) его независимую техническую экспертизу, независимую экспертизу (оценку) законом возложена на страховщика, который в случае возникновения спора обязан представить доказательства исполнения этой обязанности, а также доказательства уклонения потерпевшего от представления поврежденного транспортного средства, если осмотр и (или) независимая техническая экспертиза, независимая экспертиза (оценка) не состоялись по этим причинам.

Определение СК ГД ВС РФ от 14.11.2023 г. № 24-КГ23-20-К4 (дело о непредставлении автомобиля на осмотр страховщика)

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024)

23. Взыскание в пользу потерпевшего убытков в размере действительной стоимости восстановительного ремонта, не осуществленного страховщиком ввиду неисполнения им обязательства по страховому возмещению в виде организации и оплаты восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства и (или) одностороннего изменения условий исполнения обязательства на выплату страхового возмещения в денежной форме, не освобождает страховщика от уплаты штрафа.

Определение СК ГД ВС РФ от 27.02.2024 г. № 1-КГ23-12-К3 (дело о незаконном замене страхового ремонта выплатой стоимости запчастей в размере, рассчитанном по Единой методике)

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей от 23.10.2024)

24. Страхователь (выгодоприобретатель), являющийся потребителем финансовых услуг, при нарушении страховщиком обязательств, вытекающих из договора добровольного страхования имущества, наряду с неустойкой, установленной пунктом 5 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, вправе требовать уплаты процентов, предусмотренных статьей 395 ГК РФ.

Определение СК ГД ВС РФ от 02.07.2024 г. № 80-КГ24-2-К6 (дело о взыскании процентов, равных ключевой ставке ЦБ, при невыплате в срок страхового возмещения)



ВОПРОСЫ



Ростислав Александрович **Кокорев**
Юлия Владиславовна **Комиссарова**