



# BRICS 2020

Russian Federation

# Защита прав потребителей в современных экономических условиях

Председатель  
Верховного Суда  
Российской Федерации

Вячеслав Михайлович  
Лебедев



# Защита прав потребителей в России

## Международно-правовые акты

1. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (одобрены Генеральной Ассамблеей ООН в 1985 г.)
2. Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств-участников СНГ в области защиты прав потребителей 2000 г.
3. Договор о Евразийском экономическом союзе 2014 г.

## Российское законодательство

1. Закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г.
2. Кодекс РФ об административных правонарушениях
3. Уголовный кодекс РФ

## Права потребителей в Российской Федерации

Право на приобретение товаров и услуг надлежащего качества

Право на получение необходимой и достоверной информации

Право на просвещение в области защиты прав потребителей

Право на государственную и общественную защиту прав потребителей

Право на объединение потребителей в добровольные общественные организации

# Разъяснения Верховного Суда в сфере защиты прав потребителей

25 Постановлений  
Пленума  
Верховного Суда РФ

Более 400 правовых  
позиций

47 Обзоров судебной  
практики

Более 200 правовых  
позиций



# Правовые гарантии потребителей

Право обратиться с иском о возмещении вреда к продавцу и к изготовителю товара

1

Обязанность возместить имущественный и моральный вред

2

Освобождение потребителя от преддоговорной ответственности

3

Запрет отказа потребителю в заключении договора, оказания предпочтения одним потребителям перед другими

4



5

Коллективные иски потребителей, иски объединений потребителей

6

Обязанность выплатить штраф и неустойку

7

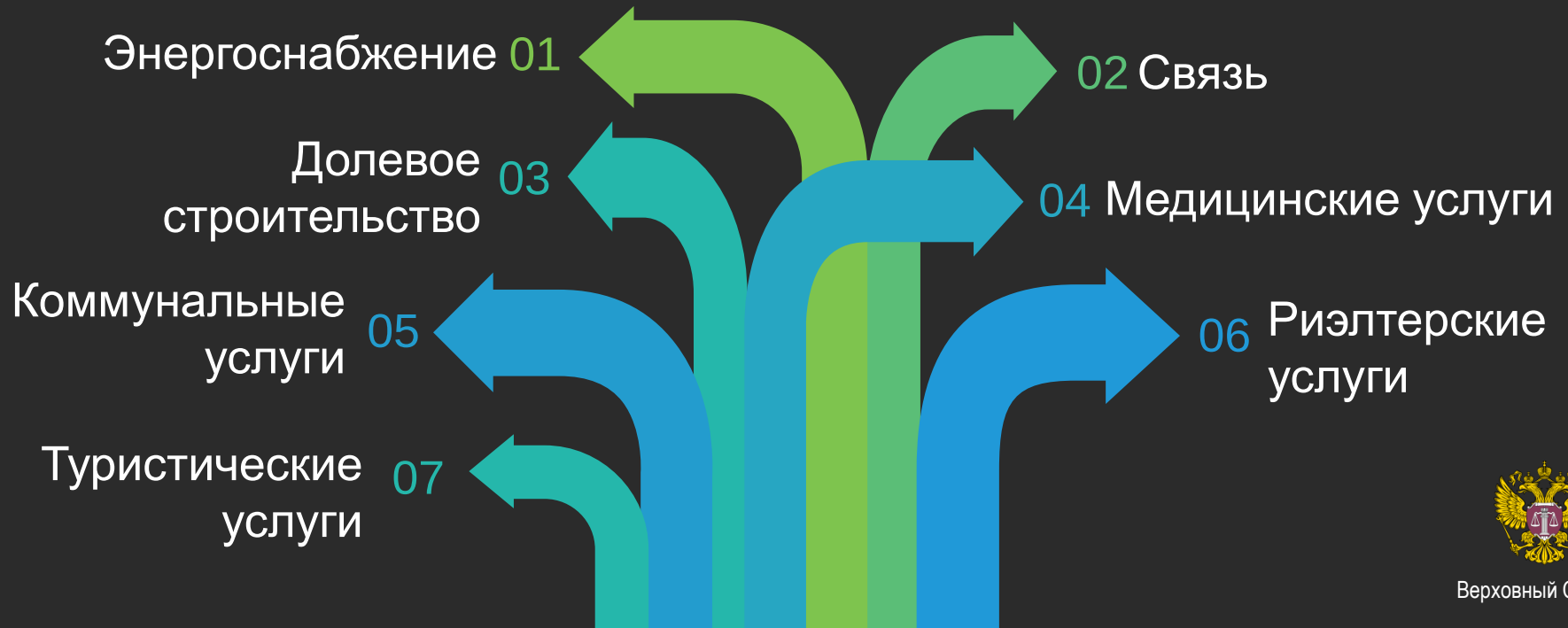
Отказаться от договора вправе только потребитель

8

Ничтожность условий договора, ущемляющих права потребителя



# Расширение сферы защиты прав потребителей



# Защита покупателей товаров в Интернете

1.

Расширенный перечень сведений, которые должны быть сообщены потребителю

- а) порядок оплаты товара
- б) доставка товара
- в) свойства товара и др.

2.

Дополнительные права на отказ от товара

- а) до передачи товара
- б) в течение 7 дней после передачи товара

3.

Применение к покупкам на иностранном сайте Закона РФ о защите прав потребителей, если:

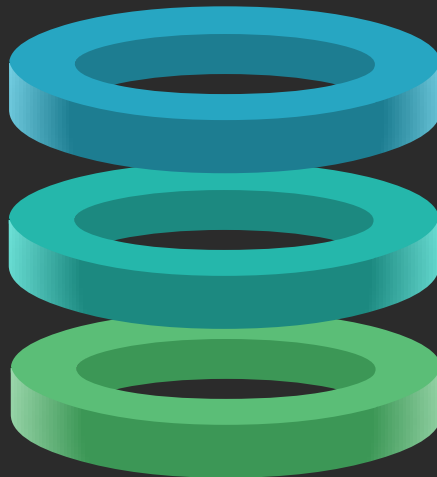
- а) используется русский язык;
- б) цены приведены в рублях;
- в) указаны российские телефонные номера



# Защита потребителей, использующих агрегаторы

Агрегатор обязан возместить убытки, причиненные в связи с предоставлением потребителю недостоверной информации

Возврат предоплаты по требованию потребителя в течение 10 дней

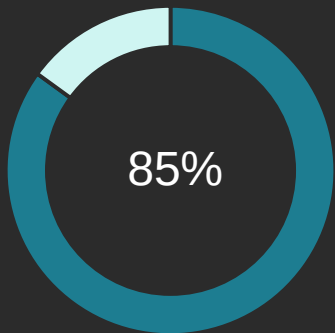


Ответственность за вред, причиненный потребителю, может быть возложена на агрегатор

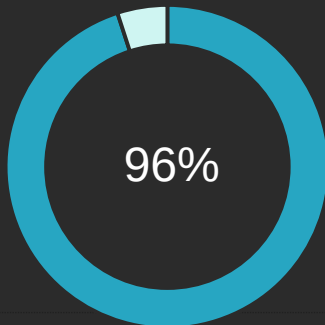




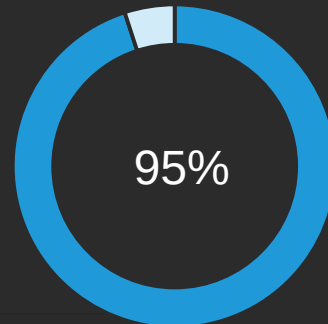
# Рассмотрено 428,8 тыс. дел о защите прав потребителей



Требования потребителей  
удовлетворены  
~700 млн.\$ взыскано



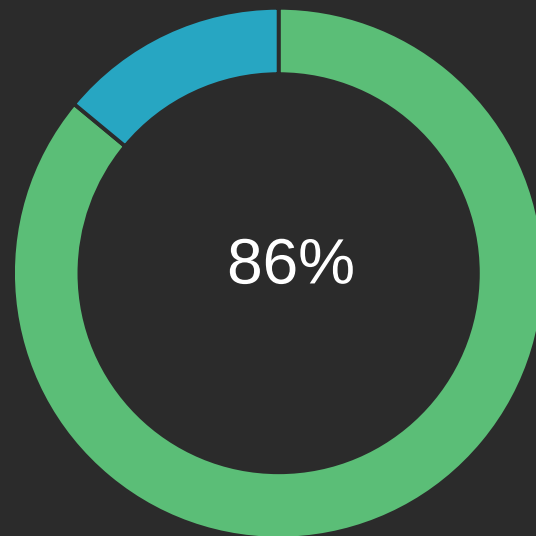
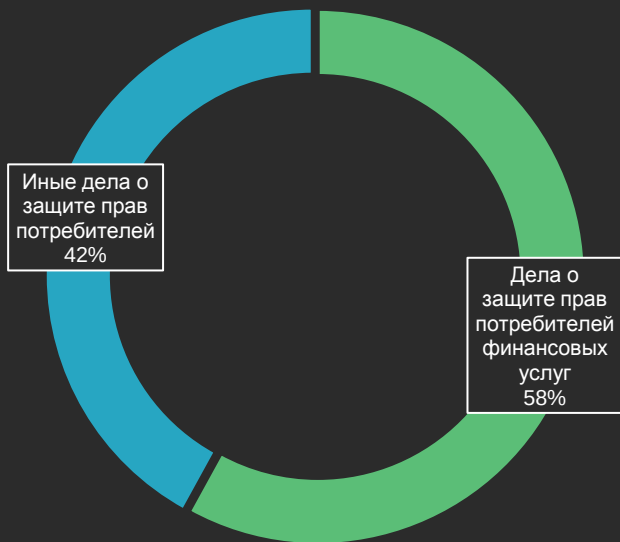
Стабильность  
решений по искам  
потребителей



Дел рассмотрены с  
соблюдением сроков



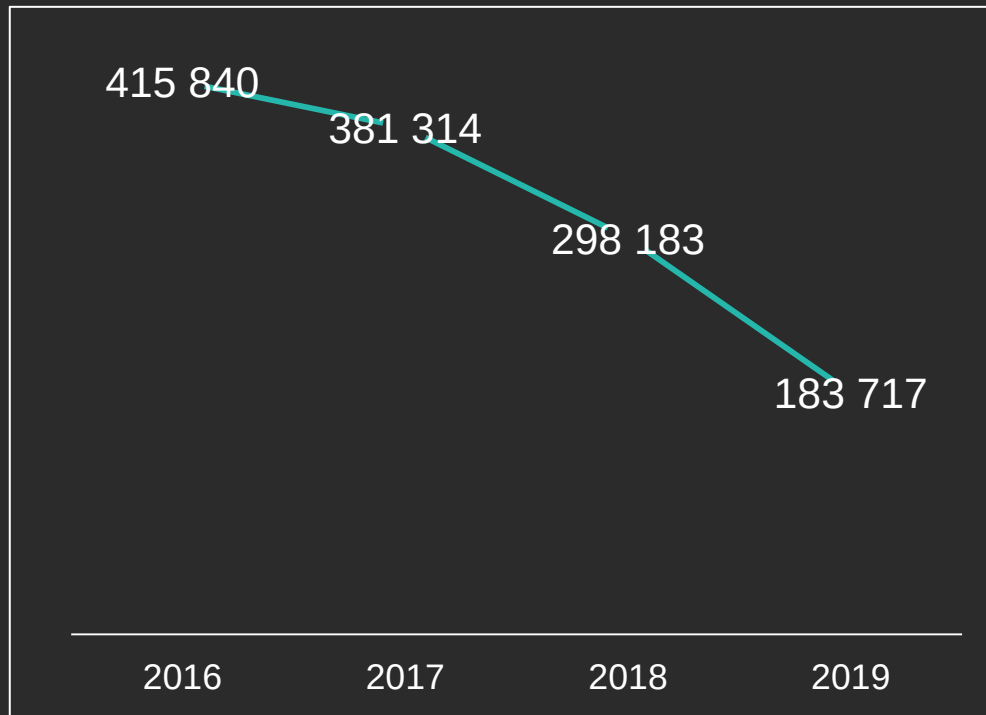
# Рассмотрено 246,6 тыс. дел о защите прав потребителей финансовых услуг



Требования потребителей финансовых услуг удовлетворены  
Взыскано ~370 млн.\$



# Рассмотрение судами РФ страховых споров с участием потребителей



В 2019 году по 183 717  
делам в пользу граждан  
взыскано ~280 млн.\$



# Ответственность за нарушение прав потребителей

## Административная ответственность

Обман потребителей

Нарушение права на получение  
информации о товаре, работе,  
услуге

Включение в договор условий,  
ущемляющих права потребителя

## Уголовная ответственность

Производство, хранение, перевозка, сбыт товаров и продукции,  
выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям  
безопасности. В 2019 г. осуждены 2,2 тыс. лиц.



Спасибо