



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № АПЛ25-385

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

г. Москва

20 января 2026 г.

Апелляционная коллегия Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего
членов коллегии

Зайцева В.Ю.,
Зинченко И.Н.,
Тютин Д.В.

при секретаре
с участием прокурора

Иванове В.Н.
Саниной О.В.

рассмотрела в открытом судебном заседании административное дело по административному исковому заявлению Саратовской региональной общественной организации по защите прав потребителей «ШЕРИФ» о признании недействующим пункта 21 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463,

по апелляционной жалобе административного истца на решение Верховного Суда Российской Федерации от 29 октября 2025 г. по делу № АКПИ25-723, которым в удовлетворении административного искового заявления отказано.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Зайцева В.Ю., объяснения представителя Саратовской региональной общественной организации по защите прав потребителей «ШЕРИФ» Пестрецова А.В., поддержавшего апелляционную жалобу, представителя Правительства Российской Федерации Минеевой О.Н., возражавшей против доводов апелляционной жалобы, заключение прокурора Генеральной прокуратуры Российской Федерации Саниной О.В., полагавшей апелляционную жалобу необоснованной, Апелляционная коллегия Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Правительство Российской Федерации постановлением от 31 декабря 2020 г. № 2463 (далее – Постановление) утвердило Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи (далее также – Правила).

Нормативный правовой акт 9 января 2021 г. размещен на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и 18 января 2021 г. опубликован в «Собрании законодательства Российской Федерации» № 3.

Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) и регулируют отношения между продавцами и потребителями при продаже товаров по договору розничной купли-продажи, в том числе отношения между продавцами и потребителями при дистанционном способе продажи товаров (пункт 1).

В пункте 21 Правил, расположенном в подразделе «Правила продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи» раздела I «Общие положения», закреплено, что продавец доводит до потребителя в порядке, предусмотренном абзацем третьим пункта 19 данных правил, информацию о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Саратовская региональная общественная организация по защите прав потребителей «ШЕРИФ» (далее также – Организация) обратилась в Верховный Суд Российской Федерации с административным иском заявлением в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей, в котором просила признать пункт 21 Правил недействующим, ссылаясь на его противоречие абзацу второму пункта 3 статьи 16 Закона о защите прав потребителей.

По мнению административного истца, оспариваемое положение предоставляет продавцу право самостоятельно выбирать такие формы и способы направления претензий, в том числе о недостатках товара, которые могут создать у потребителей сложность для их соблюдения. При этом удовлетворение претензий потребителей, в том числе о недостатках товара, поставлено в зависимость от соблюдения формы и способов их направления продавцу, то есть от условий, не связанных с недостатками товара.

Как указано в административном исковом заявлении, суды при рассмотрении дел по спорам о защите прав потребителей исходят из того, что соблюдение потребителем формы и способа направления продавцу претензии о недостатках товара, который приобретен дистанционным способом, относится к обязательным условиям для удовлетворения требований, иное расценивается в качестве злоупотребления потребителем своими правами и является основанием для отказа в удовлетворении иска.

Правительство Российской Федерации административный иск не признало, пояснив в письменных возражениях, что Правила приняты в пределах предоставленных ему полномочий, а оспариваемая норма

соответствует действующему законодательству, прав и законных интересов потребителей не нарушает.

Решением Верховного Суда Российской Федерации от 29 октября 2025 г. в удовлетворении административного искового заявления Организации отказано.

В апелляционной жалобе административный истец, не соглашаясь с таким решением, просит его отменить и принять по делу новое решение об удовлетворении административного иска в связи с неправильным применением судом норм материального и процессуального права.

Организация ссылается на то, что судом первой инстанции не рассмотрены обстоятельства, касающиеся судебной практики по спорам о защите прав потребителей, согласно которой несоблюдение потребителями формы и способов направления продавцу претензий о недостатках товара, который приобретен дистанционным способом, расценивается как злоупотребление потребителями своими правами. Суд также не выяснил, нарушены ли права, свободы и законные интересы лиц, в интересах которых подано административное исковое заявление.

Административный истец утверждает, что в нарушение части 3 статьи 215 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации суд в обжалуемом решении не указал, соответствует или не соответствует применению на практике пункта 21 Правил истолкованию данного положения, выявленному судом с учетом места оспариваемого в части нормативного правового акта в системе нормативных правовых актов. В мотивировочной части решения суда также не указаны доказательства, на которых основаны его выводы, то есть не соблюдены требования пункта 2 части 4 статьи 180 названного кодекса.

По мнению Организации, пункт 21 Правил возлагает на потребителей обязанность соблюдать требования продавцов о форме и способах направления претензий вне рамок договорных отношений между ними, без права у потребителей изменить эти условия и не отвечает критерию правовой определенности.

Административный истец полагает также, что обжалуемое решение принято без учета правовой позиции Конституционного Суда Российской Федерации, изложенной в постановлениях от 23 февраля 1999 г. № 4-П и от 11 декабря 2014 г. № 32-П, и разъяснений, содержащихся в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 22 июня 2021 г. № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства».

В письменном отзыве на апелляционную жалобу Правительство Российской Федерации просит в ее удовлетворении отказать, считая доводы административного истца несостоятельными, а решение суда первой инстанции законным и обоснованным.

Проверив материалы дела, обсудив доводы апелляционной жалобы, Апелляционная коллегия Верховного Суда Российской Федерации оснований для ее удовлетворения и отмены обжалуемого решения суда не находит.

Согласно пункту 1 части 2 статьи 215 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации основанием для признания нормативного правового акта не действующим полностью или в части является его несоответствие иному нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу. Отказывая Организации в удовлетворении административного искового заявления, суд первой инстанции обоснованно исходил из того, что по настоящему административному делу такое основание для признания пункта 21 Правил недействующим отсутствует.

С учетом положений статьи 5 Федерального конституционного закона от 6 ноября 2020 г. № 4-ФКЗ «О Правительстве Российской Федерации», абзаца второго пункта 2 статьи 1 Закона о защите прав потребителей, Указа Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 г. № 736 «О порядке опубликования и вступления в силу актов Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации и нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти» в обжалуемом решении верно указано, что Постановление, которым утверждены Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, издано Правительством Российской Федерации в пределах предоставленных ему полномочий с соблюдением порядка принятия и введения в действие.

Разрешая данное административное дело, суд первой инстанции правомерно отклонил довод административного истца о противоречии оспариваемой нормы Правил абзацу второму пункта 3 статьи 16 Закона о защите прав потребителей.

Статья 16 Закона о защите прав потребителей устанавливает недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, а также запреты и обязанности, налагаемые на продавца (исполнителя, владельца агрегатора информации о товарах (услугах)). Частью 1 этой статьи предусмотрено, что недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, названным законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, к которым в силу абзаца второго пункта 2 статьи 1 поименованного закона относятся, в частности, акты Правительства Российской Федерации. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

Абзац второй пункта 3 статьи 16 Закона о защите прав потребителей запрещает удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками ставить в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг). Данное положение направлено на пресечение недобросовестного поведения продавца (исполнителя, владельца агрегатора информации о товарах (услугах) на потребительском рынке.

Как следует из содержания пункта 21 Правил в его взаимосвязи с абзацем третьим пункта 19 этих правил, при дистанционном способе

продажи товара по договору розничной купли-продажи продавец доводит до потребителя информацию о форме и способах направления претензий посредством размещения такой информации на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети «Интернет» (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии). В случае непредставления продавцом указанной информации потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Проанализировав приведенные предписания, суд первой инстанции пришел к правильному выводу о том, что оспариваемая норма Правил не ставит удовлетворение требований потребителей в отношении товаров с недостатками в зависимость от условий, не связанных с такими недостатками, а закрепляет механизм реализации права потребителя на направление продавцу претензий, устанавливая порядок взаимодействия потребителя и продавца, который нормативным правовым актом, имеющим большую юридическую силу, не противоречит.

Утверждение в апелляционной жалобе о том, что пункт 21 Правил возлагает на потребителей обязанность соблюдать требования продавцов о форме и способах направления претензий вне рамок договорных отношений между ними, является несостоятельным.

Договор розничной купли-продажи (в том числе при дистанционном способе продажи товара) является публичным договором. Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (пункт 4 статьи 426, пункт 2 статьи 492 Гражданского кодекса Российской Федерации, абзац второй пункта 2 статьи 1 Закона о защите прав потребителей). Пунктом 21 Правил установлен порядок доведения до потребителя при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи информации о форме и способах направления претензий продавцу, что согласуется с нормами действующего законодательства.

В обжалуемом решении правомерно указано, что определение продавцом формы и способов направления претензий является не условием удовлетворения требований потребителя, а инструментом их надлежащей обработки. При этом пункт 21 Правил не ограничивает право потребителя самостоятельно выбрать форму и способ направления претензии из предлагаемых продавцом вариантов и предусматривает для потребителя возможность направить претензию в любой форме и любым способом в том случае, если продавец не предоставил соответствующую информацию в установленном порядке. В связи с изложенным оспариваемое положение не может рассматриваться как нарушающее права потребителей в указанном административным истцом аспекте.

Ссылка Организации в апелляционной жалобе в обоснование своего требования на судебную практику по спорам о защите прав потребителей не может являться основанием для отмены обжалуемого решения. При рассмотрении настоящего административного дела в порядке абстрактного нормоконтроля Верховный Суд Российской Федерации не вправе осуществлять проверку судебных постановлений, основанных на оценке

судами фактических обстоятельств конкретных дел, связанных с защитой прав потребителей (в том числе в части правомерности применения тех или иных норм права).

Вопреки доводу апелляционной жалобы о правовой неопределенности пункта 21 Правил его содержание отвечает критериям ясности, недвусмысленности и не допускает неоднозначного толкования; данных о том, что его применение на практике не соответствует истолкованию, выявленному судом при рассмотрении данного административного дела, не установлено (часть 3 статьи 215 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации).

Нельзя согласиться с утверждением в апелляционной жалобе о том, что обжалуемое решение принято без учета правовой позиции Конституционного Суда Российской Федерации, изложенной в постановлениях от 23 февраля 1999 г. № 4-П и от 11 декабря 2014 г. № 32-П, и разъяснений, содержащихся в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 22 июня 2021 г. № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства», поскольку выводы суда первой инстанции им не противоречат.

Обжалуемое решение должным образом мотивировано, основано на всестороннем анализе норм действующего законодательства, регулирующих правоотношения в области защиты прав потребителей, в нем отражены все юридически значимые обстоятельства, имеющие значение для данного дела, указанные в части 8 статьи 213 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации (в том числе нарушены ли права, свободы и законные интересы лиц, в интересах которых подано административное исковое заявление), а его содержание с учетом особенностей рассмотрения дел об оспаривании нормативных правовых актов отвечает требованиям статей 180 и 215 названного кодекса.

Установив, что какому-либо федеральному закону или иному нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу, пункт 21 Правил не противоречит, суд первой инстанции правомерно, руководствуясь пунктом 2 части 2 статьи 215 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации, отказал Организации в удовлетворении заявленного требования.

Обжалуемое судебное решение вынесено при правильном применении норм материального права и с соблюдением норм процессуального права. Предусмотренных статьей 310 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации оснований для отмены решения в апелляционном порядке не имеется.

Руководствуясь статьями 308–311 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации, Апелляционная коллегия Верховного Суда Российской Федерации

определила:

решение Верховного Суда Российской Федерации от 29 октября 2025 г. оставить без изменения, апелляционную жалобу Саратовской региональной общественной организации по защите прав потребителей «ШЕРИФ» – без удовлетворения.

Председательствующий

В.Ю. Зайцев

Члены коллегии

И.Н. Зинченко

Д.В. Тютин