



КонсультантПлюс

"Руководство по соблюдению обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей"
(утв. Роспотребнадзором 10.11.2022)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 26.01.2026

Утверждаю
Руководитель Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека
А.Ю.ПОПОВА
10 ноября 2022 г.

РУКОВОДСТВО ПО СОБЛЮДЕНИЮ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Настоящее Руководство по соблюдению обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (далее - Руководство по соблюдению обязательных требований) разработано в соответствии с положениями [статьи 14](#) Федерального закона от 31 июля 2020 г. N 247-ФЗ "Об обязательных требованиях в Российской Федерации" и [пункта 5 части 3 статьи 46](#) Федерального закона от 31 июля 2020 г. N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" в целях предупреждения нарушений контролируемыми лицами соответствующих обязательных требований, информирования контролируемых лиц об обязательных требованиях, нарушение которых является типовым или массовым, а также устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований.

Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальными органами) в соответствии с полномочиями, предусмотренными [статьей 40](#) Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон "О защите прав потребителей"), [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. N 1005 "Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей".

Систематизированная аналитическая информация о результатах федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей размещается на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в виде ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации, являющимся основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей и разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, а также для совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области.

Предметом федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей является соблюдение изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов обязательных требований, установленных [Законом](#) "О защите прав потребителей", другими федеральными законами и иными нормативными правовыми

актами Российской Федерации, актами, составляющими право Евразийского экономического союза, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, а также соблюдение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований, установленных техническими регламентами, или обязательных требований, подлежащих применению до дня вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании".

Обязательными требованиями, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, являются требования нормативных правовых актов, обеспечивающих право потребителя:

а) на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы;

б) на соблюдение порядка (правил) выполнения работ либо оказания населению услуг;

в) на возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя;

г) на защиту от навязывания дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату;

д) на защиту от обмана;

е) на справедливые условия договора;

ж) на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

Перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (далее - Перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений)) размещен на главной странице официального сайта Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ([www.rosпотребнадzor.ru](http://www.rosпотребнадзор.ru)).

[Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 6 февраля 2021 г. N 128 "Об утверждении Правил формирования, ведения и актуализации реестра обязательных требований" определен порядок формирования, ведения и актуализации реестра обязательных требований.

Реестр обязательных требований представляет собой федеральную государственную информационную систему, которая создана в целях обеспечения систематизации обязательных требований и информирования заинтересованных лиц.

Реестр обязательных требований содержит перечень обязательных требований, информацию об установивших их нормативных правовых актах, сроке их действия.

В Руководстве по соблюдению обязательных требований понятия "потребитель", "продавец" и "исполнитель" применяются в значениях, установленных [Законом](#) "О защите прав потребителей".

I. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части доведения до сведения потребителя необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации, [Законом](#) "О защите прав потребителей", другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, которые в совокупности представляют собой Перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений).

Порядок и объем необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы, доводимой до сведения потребителей, определен положениями [статей 8 - 11](#) Закона "О защите прав потребителей".

Согласно указанным положениям [Закона](#) "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе, владельце агрегатора и о режиме их работы, обеспечивающей возможность правильного выбора, которая доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме при заключении договоров купли-продажи, выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, владельце агрегатора) должна содержать:

а) для юридического лица - фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы. Данная информация размещается продавцом (исполнителем) на вывеске;

Пример соблюдения обязательного требования к вывеске:

Салон красоты "Ромашка" Режим работы: пн - пт, 10 - 20 ООО "Ромашка", г. Саратов, ул. Ленина, 2

б) для индивидуального предпринимателя - сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа, размещаемые в наглядной и доступной для потребителя форме.

Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование

(наименование), место нахождения (адрес) и режим работы уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя.

Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей:

- а) информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование));
- б) место нахождения (адрес);
- в) режим работы;
- г) государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;
- д) фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации.

Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель в случае обращения потребителя обязаны довести до его сведения информацию:

- а) о себе и изготовителе (продавце) (фирменное наименование (наименование));
- б) место нахождения (адрес);
- в) режим работы;
- г) государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя).

Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель вправе довести до сведения потребителей информацию о себе посредством ее размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об изготовителе (продавце) посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на страницу сайта изготовителя (продавца) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащую информацию об изготовителе (продавце).

До сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство, в случае если

вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию.

Доведение до сведения потребителя дополнительной информации может быть предусмотрено отраслевыми правовыми актами, которые содержатся в Перечне нормативных правовых актов (их отдельных положений).

Информация о товаре (работе, услуге) должна содержать:

а) наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

б) сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

в) цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

г) гарантийный срок, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

е) информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

ж) срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим **Законом**, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

з) адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

и) информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в [пункте 4 статьи 7](#) настоящего Закона;

к) информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

л) указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

м) указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Доведение до сведения потребителя дополнительной информации может быть предусмотрено отраслевыми правовыми актами, которые содержатся в Перечне нормативных правовых актов (их отдельных положений).

Справочно:

Например, требования к наличию книги жалоб и предложений, предоставляемой по требованию потребителя, предусмотрены [пунктом 53](#) Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2006 г. N 785, [пунктом 7](#) Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1852, и др.

Требования к доведению исполнителем в наглядной и доступной форме до сведения потребителя Правил выполнения работ (оказания услуг) предусмотрены [пунктом 5](#) Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006, и др.

В договоре с потребителем должна содержаться следующая информация:

а) сведения о продавце (исполнителе);

б) существенные условия договора, исходя из его предмета;

в) иные сведения, установленные отраслевым законодательством.

Справочно:

Например, [Правилами](#) бытового обслуживания населения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 1514, установлены требования к содержанию договора об оказании услуг (выполнении работ):

а) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

б) вид услуги (работы);

в) цена услуги (работы);

г) точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

д) отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

е) даты приема и исполнения заказа;

ж) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) либо предусмотрены обычаем делового оборота;

з) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

и) должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Ответственность:

а) за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы предусмотрена [частью 1 статьи 14.8](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях;

б) за продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации, предусмотрена [частью 1 статьи 14.5](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Меры для обеспечения соблюдения обязательных требований.

Для соблюдения обязательных требований контролируемым лицам следует доводить до сведения потребителей:

а) информацию о себе путем размещения на вывеске (для юридических лиц), для индивидуальных предпринимателей иным способом, обеспечивающим критерии наглядности и доступности, для владельцев агрегатора - на своем сайте в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет";

б) информацию о товаре (работе, услуге) путем размещения в договоре, в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

I(I). Рекомендуемые способы, позволяющие визуально отделить молочные, молочные составные и молкосодержащие продукты от иных пищевых продуктов, при размещении (выкладке) указанных продуктов в торговом зале или ином месте продажи, а также способы размещения (выкладки) молочных, молочных составных и молкосодержащих продуктов в торговом зале или ином месте продажи, сопровождающиеся информационной надписью "Продукты без заменителя молочного жира"

1. Выкладка продуктов с применением разделителей.

В целях визуального отделения молочных, молочных составных и молкосодержащих продуктов рекомендуется использовать полочные разделители, позволяющие визуально отделить молочные, молочные составные и молкосодержащие продукты от иных пищевых продуктов. При осуществлении данного способа выкладки рекомендуется размещение на полочных разделителях информационной надписи "Продукты без заменителя молочного жира". [Пример](#) выкладки продуктов с применением полочных разделителей указан в приложении N 1 к настоящему Руководству.

2. Выкладка продуктов с дополнительным оформлением ценников.

В целях визуального отделения молочных, молочных составных и молкосодержащих продуктов рекомендуется специальное оформление товарных ценников (например, цветовая дифференциация), а также включение в ценник информации о том, что продукт не содержит заменителей молочного жира. [Пример](#) выкладки продуктов с дополнительным оформлением товарных ценников указан в приложении N 2 к настоящему Руководству.

3. Выкладка продуктов с дополнительным оформлением товарных полок и ценников.

В целях визуального отделения молочных, молочных составных и молкосодержащих продуктов рекомендуется организация полочного пространства, предусматривающая специальное оформление товарных полок (например, цветовая дифференциация), а также товарных ценников (например, включение информации о том, что продукт не содержит заменителей молочного жира). [Пример](#) выкладки продуктов с дополнительным оформлением товарных полок и ценников указан в приложении N 3 к настоящему Руководству.

4. Выкладка в одном низкотемпературном холодильнике.

В целях визуального отделения молочных, молочных составных и молкосодержащих продуктов рекомендуется указанный способ выкладки товаров в низкотемпературных холодильниках и холодильных ларях. [Пример](#) выкладки продуктов в одном низкотемпературном

холодильнике указан в приложении N 4 к настоящему Руководству.

Также рекомендуется размещение всех молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов в отдельном холодильном оборудовании. [Пример](#) выкладки продуктов в низкотемпературном холодильнике и на товарных полках указан в приложении N 4 к настоящему Руководству.

[Пример](#) размещения товаров, не являющегося выкладкой, указан в приложении N 5 к настоящему Руководству.

5. Размещение информационной надписи на "ценникодержателе" и на полосе для ценников ("стопперах"),

В целях визуального отделения молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов рекомендуется размещение соответствующей информационной надписи непосредственно на "ценникодержателе" или "стоппере". [Пример](#) сопровождения выкладки товаров информационной надписью на ценникодержателях и "стопперах" указан в приложении N 6 к настоящему Руководству.

6. Сопровождение информационной надписью продуктовой полки.

В целях визуального отделения молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов рекомендуется сопровождение продуктовой полки соответствующей информационной надписью (касающейся в том числе размещения молочных, молочных составных, молокосодержащих пищевых продуктов). [Пример](#) выкладки продуктов с информационным сопровождением продуктовой полки указан в приложении N 7 к настоящему Руководству.

II. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части соблюдения порядка (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг

Отраслевым законодательством Российской Федерации, регулирующим отношения с участием потребителя, предусматривается специальный порядок и правила выполнения работ (оказания услуг).

Такой порядок (правила) подразумевает прежде всего требования к форме договора с потребителем, к срокам выполнения работ (оказания услуг), а также предусматривает отдельные особенности продажи товаров, выполнения работ (оказания услуг).

Справочно:

Например, требования к письменной форме договора об оказании услуг (выполнении работ) устанавливаются [пунктом 4](#) Правил бытового обслуживания населения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 1514, [пунктом 14](#) Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1852, и др.

Требования, связанные с особенностями выполнения работ (оказания услуг), предусмотрены

пунктом 16 Правил бытового обслуживания населения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 1514, согласно которому при приеме изделия в химическую чистку исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

Требования к оформлению ценника установлены положениями **пункта 3** Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. N 2463, согласно которому продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

Ответственность:

а) за выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, предусмотрена **частью 1 статьи 14.4** Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях;

б) за нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров предусмотрена **статьей 14.15** Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Меры для обеспечения соблюдения обязательных требований.

Для соблюдения обязательных требований контролируемым лицам следует:

а) заключать договора с потребителем в установленной законодательством Российской Федерации форме;

б) выполнять обязательные действия, связанные с особенностями продажи товаров, выполнения работ (оказания услуг);

в) соблюдать сроки выполнения работ (оказания услуг).

III. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части обеспечения возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя

В соответствии со **статьей 16.1** Закона "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель, владелец агрегатора в случае использования в своей деятельности наличных расчетов с потребителем) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя, владельца агрегатора), у которого выручка от

реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает двадцать миллионов рублей.

Согласно положениям [статьи 37](#) Закона "О защите прав потребителей" оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств:

- а) продавцу (исполнителю);
- б) в кредитную организацию;
- в) платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц;
- г) банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств:

- а) продавцу (исполнителю);
- б) в кредитную организацию;
- в) платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц;
- г) банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

Справочно:

Например, требования к порядку оплаты устанавливаются [пунктом 6](#) Правил бытового обслуживания населения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 1514, в силу которого потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании услуги (выполнении работы), заключенным с исполнителем, с учетом положений [статей 16.1](#) и [37](#) Закона "О защите прав потребителей", а также другими нормативными правовыми актами.

Особенности, касающиеся применения положений [пункта 1](#) [статьи 16.1](#) Закона "О защите прав потребителей"

Так, обязанность по обеспечению возможности выбора оплаты товаров (работ, услуг) наличным/безналичным способом, исходя из буквального толкования указанной выше правовой

нормы, не распространяется на тех владельцев агрегатора, которые в своей деятельности не используют наличные расчеты с потребителями, соответственно при решении вопроса, связанного с квалификацией условия договора в качестве ущемляющего, такие субъекты не могут рассматриваться как недобросовестные участники договорных отношений.

Более того, следует учитывать, что согласно [пункту 3 статьи 16.1](#) и [статьи 37](#) Закона "О защите прав потребителей", к наличной форме расчетов относят расчеты путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

В этой связи продавец (исполнитель, агрегатор), осуществляющий продажу товаров (работ, услуг) дистанционным способом, предоставивший потребителю возможность в том числе оплаты товара (работы, услуги) путем внесения наличных денежных средств, указанным в соответствующих положениях [пункта 3 статьи 16.1](#) и [статьи 37](#) Закона "О защите прав потребителей" способом, и доведя такую информацию до потребителя в соответствии со [статьей 10](#) Закона "О защите прав потребителей", также не может рассматриваться как недобросовестный участник соответствующих правоотношений с потребителем.

Ответственность:

за неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг), предусмотрена [частью 4 статьи 14.8](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Меры для обеспечения соблюдения обязательных требований.

Для соблюдения обязательных требований контролируемым лицам следует исключить недобросовестные практики, когда контролируемым лицом устанавливаются различные цены товара в зависимости от формы оплаты (наличная, безналичная); когда контролируемым лицом не обеспечивается возможность оплаты товаров (работ, услуг) картой "МИР", когда контролируемым лицом не обеспечивается в случаях, предусмотренных законом, возможность оплаты товаров (работ, услуг) наличным способом и т.п.

IV. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части запрета навязывания дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату

Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату ([статья 16](#) Закона "О защите прав потребителей").

Отраслевое законодательство Российской Федерации, регулирующие отношения с участием потребителя, предусматривает аналогичный запрет на применение подобных недобросовестных

практик.

Справочно:

Например, прямой запрет на оказание дополнительных услуг без согласия потребителя предусмотрен [пунктом 19](#) Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 1515, [пунктом 17](#) Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1852, и др.

Ответственность:

за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, предусмотрена [частью 2 статьи 14.8](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Меры для обеспечения соблюдения обязательных требований.

Для соблюдения обязательных требований контролируемым лицам следует обеспечить потребителю возможность выбора и возможность отказа потребителя от дополнительных товаров (работ, услуг), полученных без его согласия путем исключения недобросовестных практик, основанных, например, на утаивании отдельных условий договора, автоматическом проставлении "галок" в заявлениях на заключение договоров (договорах) напротив "нужных" контролируемому лицу ответов, отказе потребителю в предоставлении ему какой-либо основной услуги или товара, если потребитель отказывается приобретать дополнительные услуги, включении в заключаемый между сторонами договор дополнительных платных услуг без соответствующего согласия потребителя, отказе устранять какие-либо выявленные и указанные потребителем недостатки по гарантийному сроку, если он не приобрел дополнительную услугу и т.п.

V. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части защиты потребителя от обмана

Обман потребителя - это преднамеренное введение другого лица в заблуждение путем ложного заявления, обещания, а также умолчания о фактах, которые могли бы повлиять на совершение сделки. При этом такие действия являются скрытыми, невидимыми для потребителя ([постановление](#) Арбитражного суда Поволжского округа от 16 марта 2021 г. N Ф06-1956/2021 по делу N А06-2983/2020 и др.).

Формами обмана потребителя являются:

а) обмеривание - отпуск товара меньшего размера, чем определено договором купли-продажи;

б) обвешивание - отпуск товара меньшего веса (объема), чем определено договором купли-продажи;

в) обсчет - взимание большей суммы, чем определено ценой товара (работы, услуги), предусмотренной договором, или реализация товара (работы, услуги) по цене, завышенной

относительно цены, указанной на ценнике или маркировке товара (работы, услуги) или установленной уполномоченными государственными органами, а также обсчет имеет место при утаивании (невозврате) излишней суммы, полученной от потребителя, или передаче ему только части этой суммы;

г) введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) - продажа либо передача товаров (выполнение работ, оказание услуг) с нарушением требования об указании потребительских свойств или указание недостоверных сведений о потребительских свойствах или качестве продукции, а также злоупотребление доверием потребителя при предоставлении ему информации о товаре (работе, услуге);

д) иной обман потребителей - нарушение других условий договора, например, реализация товара с предоставлением информации о стране происхождения, не соответствующей действительности и т.п.

Ответственность:

за обман потребителя предусмотрена [статьей 14.7](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Меры для обеспечения соблюдения обязательных требований.

Для соблюдения обязательных требований контролируемым лицам следует обеспечить недопущение применения недобросовестных практик, направленных на введение потребителя в заблуждение относительно существа сделки, а также на причинение имущественного вреда.

VI. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части запрета на включение в договоры с потребителями недопустимых условий, ущемляющих их права

Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, [Законом "О защите прав потребителей"](#), законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны ([пункт 1 статьи 16](#) Закона "О защите прав потребителей").

Перечень условий, ущемляющих права потребителя ([пункт 2 статьи 16](#) Закона "О защите прав потребителей"):

1) условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;

2) условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной

подсудности споров, предусмотренный [пунктом 2 статьи 17](#) Закона "О защите прав потребителей";

3) условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного [статьей 32](#) Закона "О защите прав потребителей";

4) условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;

5) условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;

6) условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя;

7) условия, которые ограничивают установленное [статьей 16.1](#) Закона "О защите прав потребителей" право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);

8) условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;

9) условия, которые уменьшают размер законной неустойки;

10) условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных [пунктом 1 статьи 18](#) и [пунктом 1 статьи 29](#) Закона "О защите прав потребителей", которые могут быть предъявлены продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;

11) условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;

12) условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;

13) условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;

14) условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг);

15) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, [Законом "О защите прав потребителей"](#), законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации,

регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

Справочно:

Пример типичных для договоров участия в долевом строительстве условий, ущемляющих права потребителя:

а) условия, ограничивающие ответственность застройщика перед участником долевого строительства за:

нарушение сроков исполнения договора (т.е. сроков окончания строительства и передачи участнику квартиры);

нарушение требований качеству объекта долевого строительства;

б) условия, предусматривающие дополнительные обязанности участника долевого строительства:

принять участие в создании товарищества собственников жилья либо вступить в члены уже созданного ТСЖ;

нести расходы по обслуживанию дома, включая оплату за коммунальные услуги, с момента ввода объекта в эксплуатацию;

оплатить дополнительные работы после получения соответствующего уведомления от застройщика (например, работы, связанные с улучшением качественных характеристик квартиры: улучшенных отделочных работ, работ по установке дополнительного инженерного обеспечения, входных металлических дверей и т.п.);

в) условия, предусматривающие право застройщика на изменение договора долевого участия в одностороннем порядке, в части:

срока исполнения договора (окончания строительства и передачи участнику долевого строительства объекта);

цены договора.

Ответственность:

за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, предусмотрена [частью 2 статьи 14.8](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Меры для обеспечения соблюдения обязательных требований.

Для соблюдения обязательных требований контролируемым лицам рекомендуется:

- для текста договора с потребителем использовать шрифт размером не менее 12 пунктов;

-
- для оказания дополнительных платных услуг оформлять дополнительное соглашение к договору или заключать новый договор;
 - сообщать потребителю больше сведений о существенных условиях договора до его заключения;
 - исключить практику одностороннего расторжения с потребителем публичного договора возмездного оказания услуг, в случаях, не установленных законом;
 - обеспечить доведение до сведения потребителя типовой формы договора, с целью детального его изучения;
 - обеспечить возможность потребителя отказаться от невыгодных (ущемляющих) условий договора;
 - обеспечить право потребителя на справедливые условия договора, которые не ущемляют его права, путем приведения договоров в соответствие с законодательством о защите прав потребителей.

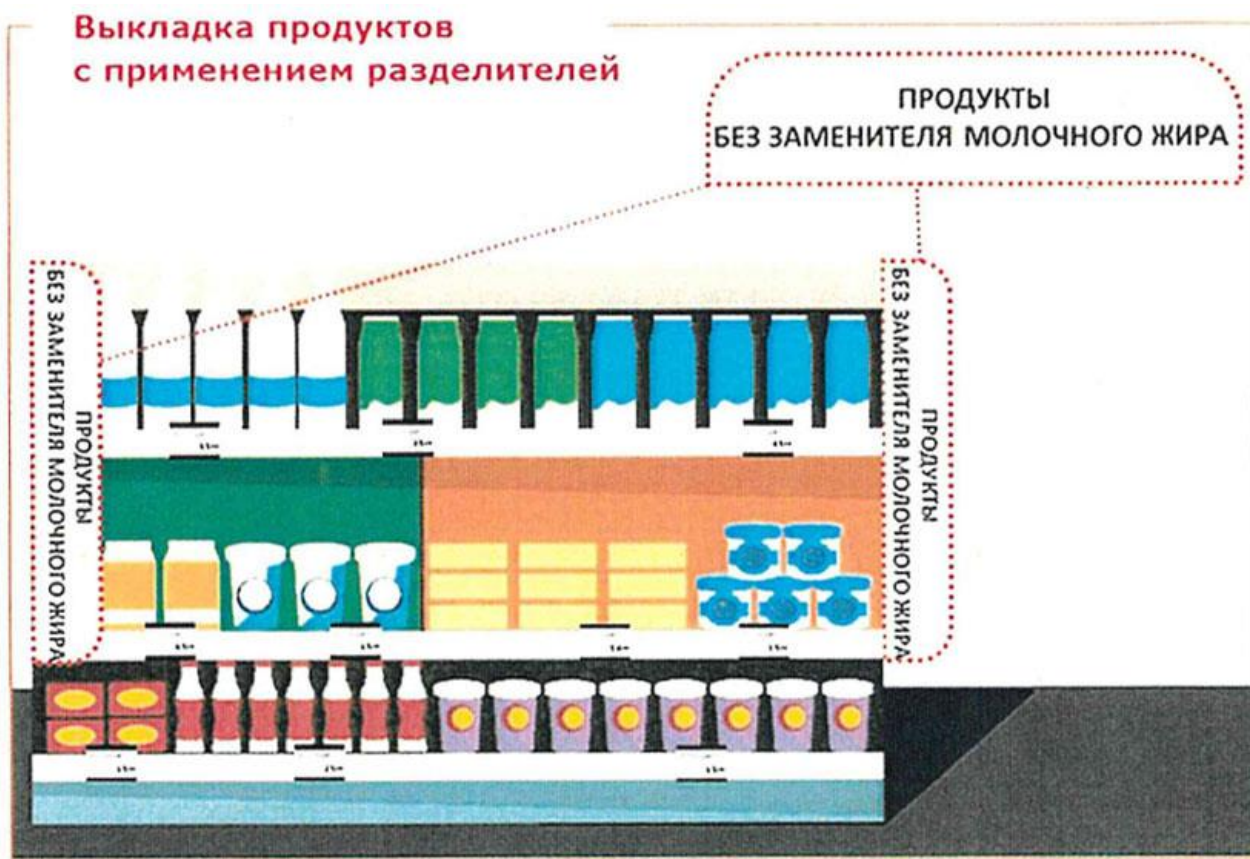
Справочно:

В отдельных сферах потребительского рынка разработаны типовые формы договора, утвержденные федеральными органами исполнительной власти.

Например, типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между исполнителем и потребителем, утверждена [приказом](#) Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 г. N 448-Пр-20.

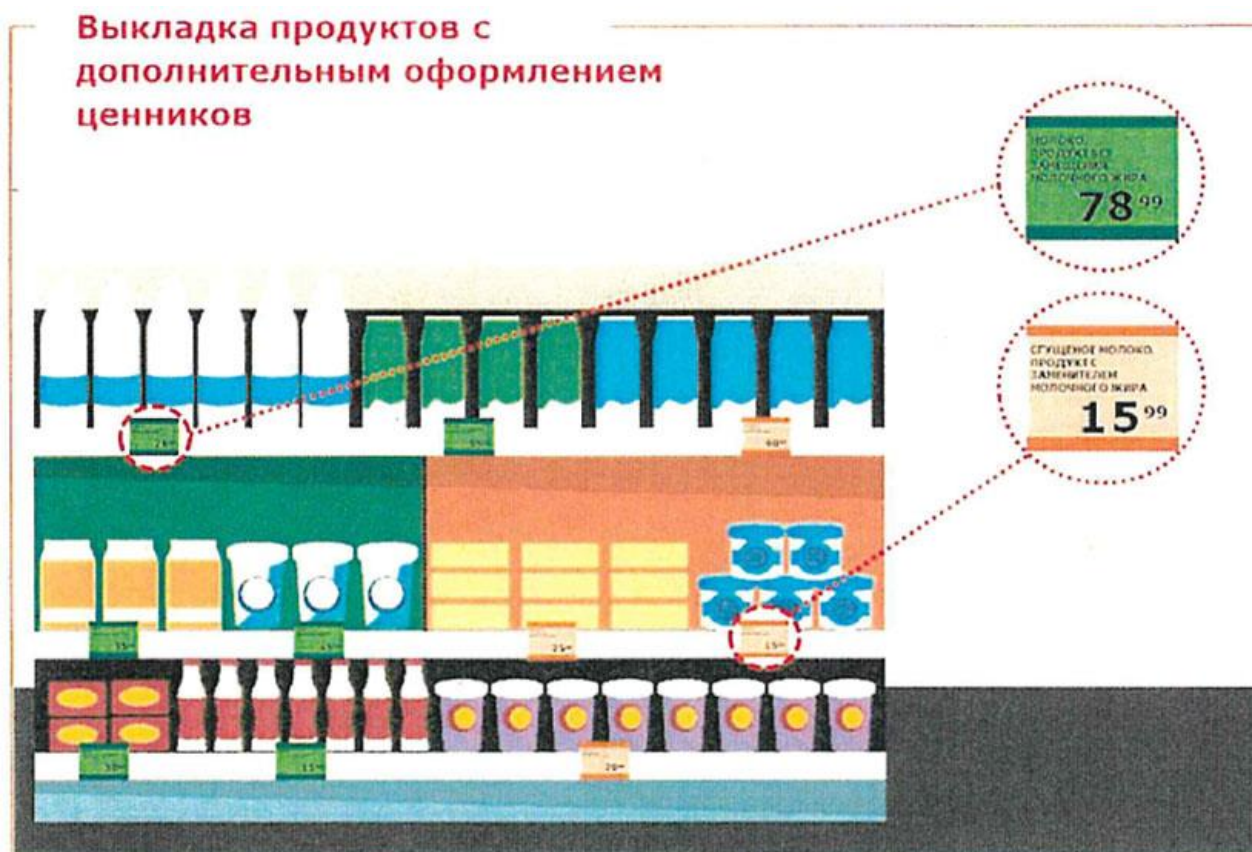
Приложение N 1
к Руководству по соблюдению
обязательных требований при осуществлении
федерального государственного контроля
(надзора) в области защиты прав
потребителей, утвержденному
руководителем Роспотребнадзора
10.11.2022

ПРИМЕР ВЫКЛАДКИ ПРОДУКТОВ С ПРИМЕНЕНИЕМ ПОЛОЧНЫХ РАЗДЕЛИТЕЛЕЙ



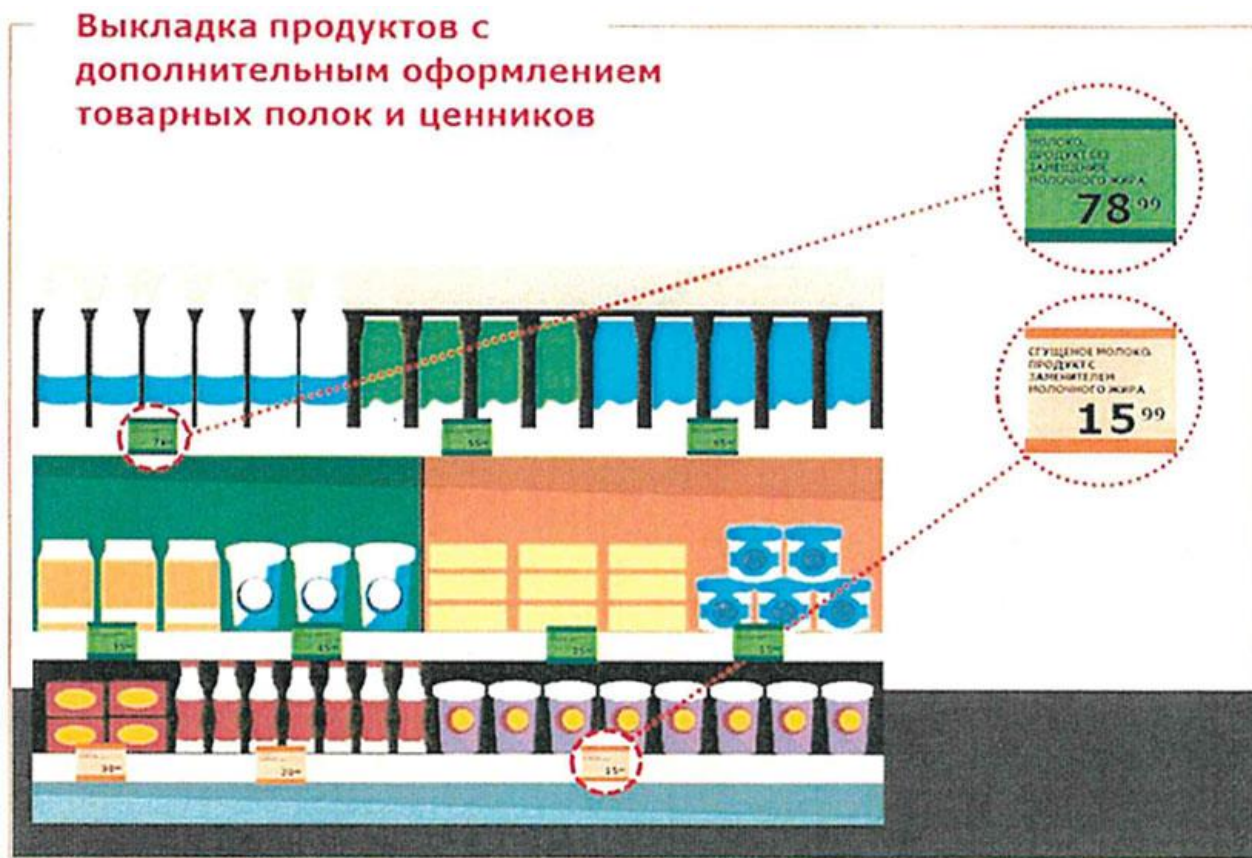
Приложение N 2
к Руководству по соблюдению
обязательных требований при осуществлении
федерального государственного контроля
(надзора) в области защиты прав
потребителей, утвержденному
руководителем Роспотребнадзора
10.11.2022

**ПРИМЕР
ВЫКЛАДКИ ПРОДУКТОВ С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОФОРМЛЕНИЕМ
ТОВАРНЫХ ЦЕННИКОВ**



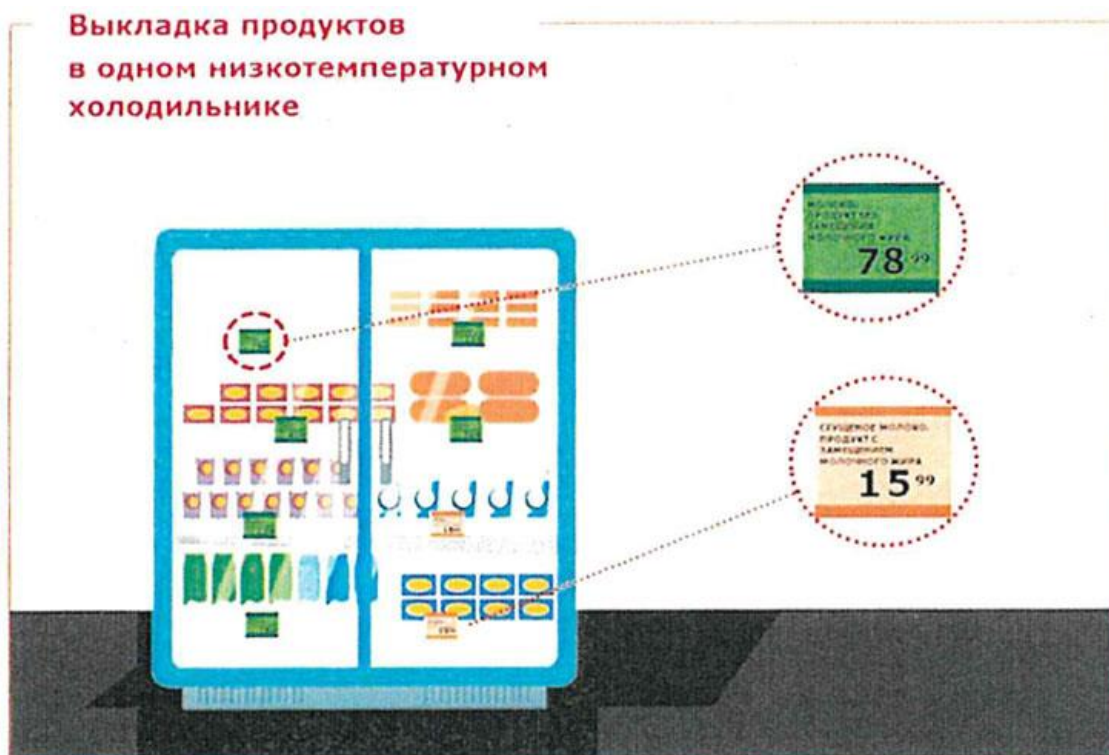
Приложение N 3
к Руководству по соблюдению
обязательных требований при осуществлении
федерального государственного контроля
(надзора) в области защиты прав
потребителей, утвержденному
руководителем Роспотребнадзора
10.11.2022

**ПРИМЕР
ВЫКЛАДКИ ПРОДУКТОВ С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОФОРМЛЕНИЕМ ТОВАРНЫХ
ПОЛОК И ЦЕННИКОВ**



Приложение N 4
к Руководству по соблюдению
обязательных требований при осуществлении
федерального государственного контроля
(надзора) в области защиты прав
потребителей, утвержденному
руководителем Роспотребнадзора
10.11.2022

**ПРИМЕР ВЫКЛАДКИ ПРОДУКТОВ В ОДНОМ НИЗКОТЕМПЕРАТУРНОМ
ХОЛОДИЛЬНИКЕ**



ПРИМЕР ВЫКЛАДКИ ПРОДУКТОВ В НИЗКОТЕМПЕРАТУРНОМ ХОЛОДИЛЬНИКЕ И НА ТОВАРНЫХ ПОЛКАХ



Приложение N 5
к Руководству по соблюдению
обязательных требований при осуществлении
федерального государственного контроля
(надзора) в области защиты прав
потребителей, утвержденному
руководителем Роспотребнадзора
10.11.2022

ПРИМЕР РАЗМЕЩЕНИЯ ТОВАРОВ, НЕ ЯВЛЯЮЩЕГОСЯ ВЫКЛАДКОЙ

Товар в торговом зале, не являющийся выкладкой

Оборудование не позволяет покупателю
самостоятельно обозреть товар



Приложение N 6
к Руководству по соблюдению

обязательных требований при осуществлении
федерального государственного контроля
(надзора) в области защиты прав
потребителей, утвержденному
руководителем Роспотребнадзора
10.11.2022

**ПРИМЕР
СОПРОВОЖДЕНИЯ ВЫКЛАДКИ ТОВАРОВ ИНФОРМАЦИОННОЙ НАДПИСЬЮ
НА ЦЕННИКОДЕРЖАТЕЛЯХ И "СТОППЕРАХ"**



Приложение N 7
к Руководству по соблюдению
обязательных требований при осуществлении
федерального государственного контроля
(надзора) в области защиты прав
потребителей, утвержденному
руководителем Роспотребнадзора

10.11.2022

ПРИМЕР ВЫКЛАДКИ ПРОДУКТОВ С ИНФОРМАЦИОННЫМ СОПРОВОЖДЕНИЕМ ПРОДУКТОВОЙ ПОЛКИ

