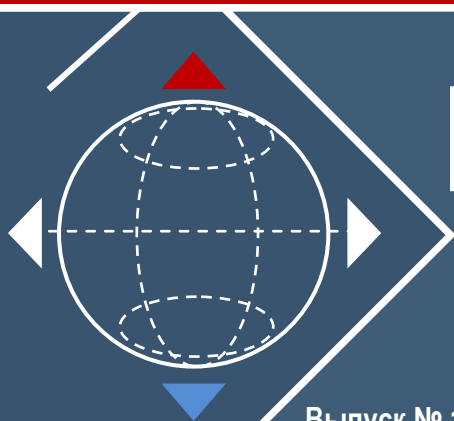




ПРАВОВОЙ НАВИГАТОР

Выпуск № 10 от 01.10.2026 года

СЕГОДНЯ В ВЫПУСКЕ

Защита прав пациентов при некачественном оказании платных медицинских услуг, врачебной ошибке и «навязывании» лишних анализов

стр. 2

Технически сложный товар: когда возможен возврат денежных средств, а когда - только ремонт

стр. 8

Кто несёт расходы за экспертизу и как они распределяются, если брак обнаружен во время или после гарантийного срока на товар

стр. 11

Налоговый контроль на маркетплейсах: что изменилось с 01.10.2026

стр. 14

Штрафы для маркетплейсов по 289-ФЗ: что грозит площадке за нарушение прав продавца

стр. 16



**ЭЛЕКТРОННЫЙ ДАЙДЖЕСТ ПО ПРАВОВОМУ
ПРОСВЕЩЕНИЮ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**



Полянина С., ведущий юрисконсульт ГБУ НО «ЦПК»

По российскому законодательству, медицинская помощь должна отвечать установленным стандартам и клиническим рекомендациям. Несоблюдение этого требования может привести к ошибочному диагнозу, неэффективному лечению, ухудшению здоровья или даже нанесению вреда пациенту.

Согласно ст. 84 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Закон № 323-ФЗ) граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

Частью 7 ст. 84 Закона № 323-ФЗ предусмотрено, что порядок и условия предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг пациентам устанавливаются Правительством РФ.

Закон № 323-ФЗ предусматривает обязанность медицинской организации обеспечивать соответствие оказываемой пациентам медпомощи критериям оценки качества такой помощи. Эти критерии устанавливаются Минздравом России, сейчас действует Приказ Минздрава России от 14 апреля 2025 г. № 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи". Они сформированы по группам заболеваний или состояний на основе документов, регулирующих порядок их лечения.

В соответствии с п. 52 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 (далее - Правила), вред, причинённый жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Из п. 10 Правил следует, что медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

- а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
- в) на основе клинических рекомендаций;
- г) с учётом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

Таким образом, при оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться все требования нормативных правовых актов к качеству медицинской помощи.

Следовательно, что в случае оказания медицинской организацией платных медицинских услуг ненадлежащего качества потребитель-пациент вправе требовать полного возмещения вреда, включая безвозмездное устранение недостатков (выполнение за свой счёт повторной

операции) или возмещение понесённых потребителем-пациентом расходов на устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги) иными медицинскими организациями. Кроме того, потребитель вправе выдвигать иные требования, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей, в том числе взыскание пеней, штрафа и компенсации морального вреда.

Доказательствами ненадлежащего качества медицинских услуг могут быть любые сведения, однако в первую очередь - заключение судебно-медицинской экспертизы. При этом бремя доказывания отсутствия своей вины и правомерности своих действий возложено на медицинскую организацию.

Если при оказании медицинских услуг пациенту причинён вред здоровью, то он возмещается в порядке, предусмотренном гражданским законодательством.

Так, в силу ст. 15 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (далее – ГК РФ), лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причинённых ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чьё право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Вред, причинённый личности или имуществу гражданина, а также вред, причинённый имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объёме лицом, причинившим вред. Законом обязанность возмещения вреда может быть возложена на лицо, не являющееся причинителем вреда (п. 1 ст. 1064 ГК РФ).

Статьёй 1068 ГК РФ определено, что юридическое лицо либо гражданин возмещает вред, причинённый его работником при исполнении трудовых (служебных, должностных) обязанностей.

Из ст. 1084 ГК РФ следует, что вред, причинённый жизни или здоровью гражданина при исполнении договорных обязательств, а также при исполнении обязанностей военной службы, службы в полиции и других соответствующих обязанностей возмещается по правилам, предусмотренным настоящей главой, если законом или договором не предусмотрен более высокий размер ответственности.

В ст. 1085 ГК РФ указано, что при причинении гражданину увечья или ином повреждении его здоровья возмещению подлежит утраченный потерпевшим заработок (доход), который он имел либо определённо мог иметь, а также дополнительно понесённые расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение (п. 27 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 26 января 2010 г. № 1 «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина»).

Помимо нормативных актов, которыми определены требования к качеству оказания медицинской помощи, сфера медицинских услуг регулируется законодательством о защите потребителей (Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав

потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей)). Пациент, обратившийся в клинику для диагностики или лечения – потребитель услуг, который имеет право требовать от исполнителя выполнения всех условий договора. Это касается не только качества, но и сроков, объёма оказания медпомощи, предоставления гарантийных обязательств.

Некачественное оказание медицинской услуги может выражаться в:

- постановке ошибочного диагноза и назначении неверного лечения;
- несоблюдении стандартов и порядка оказания медпомощи;
- недостижении запланированного результата лечения;
- причинении вреда здоровью пациента;
- нарушении сроков или других условий, предусмотренных договором.

Чтобы оценить качество медицинского обслуживания, необходимы специальные знания, поэтому в спорных ситуациях по этому вопросу проводится экспертиза. Экспертизу качества медпомощи, предусмотренную ст. 64 Закона № 323-ФЗ, проводят органы Росздравнадзора и ведомственного контроля медицинской деятельности.

Ответственность за некачественную медицинскую услугу несёт как клиника, так и конкретный сотрудник, нарушивший закон или условия договора.

В соответствии со ст. 13 Закона о защите прав потребителей за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр) несёт ответственность, предусмотренную законом или договором.

Если иное не установлено законом, убытки, причинённые потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пеней), установленной законом или договором.

Согласно п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь); возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю (ст. 30 Закона о защите прав потребителей).

За нарушение предусмотренных сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей.

В ст. 31 Закона о защите прав потребителей прописано, что требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов на устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причинённых в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. 1 и п. 4 ст. 29 Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Кроме того, статьи 1099, 1100 ГК РФ, ст. 15 Закона о защите прав потребителей предоставляют гражданину право требовать возмещения морального вреда, причинённого нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортёром) его прав как потребителя. Порядок такой компенсации урегулирован § 4 главы 59 ГК РФ. При этом ухудшение состояния здоровья человека вследствие ненадлежащего оказания ему медицинской помощи, в том числе по причине дефектов её оказания (постановка неправильного диагноза и, как следствие, неправильное лечение пациента, непроведение пациенту всех необходимых диагностических и лечебных мероприятий, ненадлежащий уход за пациентом и т.п.) причиняет страдания, то есть причиняет вред пациенту, что является достаточным основанием для компенсации морального вреда (смотрите определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 22 марта 2021 г. № 18-КГ20-122-К4).

Таким образом, в случае оказания медицинской помощи ненадлежащего качества медицинская организация обязана по требованию потребителя безвозмездно устранить недостатки (выполнение за свой счёт повторной операции) или возместить понесённые потребителем-пациентом расходы на устранение недостатков оказанной услуги иными медицинскими организациями.

Помимо этого, нормами ГК РФ, Закона о защите прав потребителей предусмотрено взыскание по требованию потребителя компенсации морального вреда, неустойки (пеней) за просрочку устранения недостатков при наличии таковой, а также штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

Защита прав потребителей осуществляется судом (п. 1 ст. 17 Закона о защите прав потребителей). Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора (п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей). При подаче иска потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины (п. 3 ст. 17 Закона о защите прав потребителей).

Доказательством оказания медицинских услуг ненадлежащего качества могут быть любые полученные в предусмотренном законом порядке сведения о фактах, на основе которых суд устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения дела. Эти сведения могут быть получены из объяснений сторон и третьих лиц, показаний свидетелей, письменных и вещественных доказательств, аудио- и видеозаписей, заключений экспертов (ч. 1 ст. 55 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (ред. от 04 августа 2026 г.) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01 сентября 2026 г.) (далее- ГПК РФ)).

Суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств. Суд оценивает относимость, допустимость, достоверность каждого доказательства в отдельности, а также достаточность и взаимную связь доказательств в их совокупности (ч. 1 п. 3 ст. 67 ГПК РФ).

При принятии решения суд оценивает доказательства, определяет, какие обстоятельства, имеющие значение для дела, установлены и какие обстоятельства не установлены, каковы правоотношения сторон, какой закон должен быть применён по данному делу и подлежит ли иск удовлетворению (ч. 1 ст. 196 ГПК РФ).

При возникновении в процессе рассмотрения дела вопросов, требующих специальных знаний, суд также назначает судебно-медицинскую экспертизу. Доказательством по делу является заключение эксперта, сформулированное на основе проведённой экспертизы (ч. 1 ст. 79 ГПК РФ).

Кроме того, доказательствами могут служить результаты Федерального государственного контроля (надзора) качества и безопасности медицинской деятельности, осуществляемого в соответствии со ст. 87 Закона № 323-ФЗ и постановлением Правительства РФ от 29 июня 2021 г. № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности» органами Росздравнадзора.

Доказательством оказания медицинских услуг ненадлежащего качества может служить в том числе надлежащим образом зафиксированное медицинской документацией выявление врачом-специалистом показаний для проведения повторного медицинского вмешательства (операции или др.).

Необходимо отметить, что при рассмотрении судом спора по иску пациента-потребителя к медицинской организации о взыскании ущерба, причинённого оказанием медицинских услуг ненадлежащего качества, и компенсации морального вреда бремя доказывания соответствия качества медицинской помощи требованиям законодательства возлагается на медицинскую организацию (п. 48 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 15 ноября 2022 г. № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда», определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 22 марта 2021 г. № 18-КГ20-122-К4, определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 05 декабря 2017 г. № 5-КГ17-176, определение СК по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 01 ноября 2023 г. по делу № 8Г-28661/2023 (88-33570/2023), определение СК по гражданским делам Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 24 октября 2023 г. по делу № 8Г-19918/2023 (88-20535/2023), определение СК по гражданским делам Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 19 октября 2023 г. по делу № 8Г-8318/2023[88-9185/2023], которая должна представить соответствующие доказательства отсутствия своей вины и правомерности своих действий.

Когда же врач назначает исследования без достаточных медицинских показаний - речь о другой ситуации:- скорее всего это для того, чтобы просто увеличить счёт, выполнить внутренний план клиники или получить процент с платных услуг. Из практики следует, что анализ лишний, если он не вытекает из клинической картины, не нужен для постановки диагноза, контроля лечения или динамического наблюдения. Иногда врач не объясняет, зачем именно нужно исследование, или давит, убеждая, что «так надёжнее», хотя объективных причин нет.

В такой ситуации необходимо выполнить ряд действий:

- Попросить письменное обоснование (врач в медицинской документации чётко отметит, какие именно симптомы или результаты предыдущих анализов послужили поводом для назначения);
- Проконсультироваться с другим специалистом, что часто помогает понять, действительно ли исследование необходимо.
- Если речь о платных услугах, то необходимо помнить, что навязывание запрещено (существует право пациента отказаться). Если услугу уже оплачена, а позже выяснилось, что показаний не было, можно направить в клинику досудебную претензию о возврате денег (в споре помогут договор, чеки, медицинская карта, переписка).
- Если есть страховка по ОМС, то можно обратиться в свою страховую медицинскую организацию. Страховщик проведёт экспертизу и проверит, было ли назначение обоснованным с точки зрения стандартов.
- Необходимо зафиксировать все (сохранить договоры, чеки, назначения, результаты обследований, переписку с клиникой).
- В рамках действующего законодательства пациент имеет право на полную и понятную информацию о плане лечения, целях каждого вмешательства и возможных рисках. И, если назначение кажется лишним — спросите, почему именно этот анализ нужен сейчас, есть ли альтернатива, можно ли отложить.

На практике назначение лишних (необоснованных) анализов не влечёт уголовной или административной ответственности для врача, если они не причинили вреда здоровью пациента, но может стать поводом для гражданско-правовой ответственности, в том числе и в качестве возврата денег за навязанные платные услуги через суд (ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

Каждый случай некачественного оказания медицинских услуг индивидуален. Стратегия защиты прав пострадавшего должна разрабатываться с учётом обстоятельств конкретного дела, тяжести последствий и сложившейся судебной практики по похожим спорам.



Технически сложный товар: когда возможен возврат денежных средств, а когда – только ремонт

Милов А., ведущий юрисконсульт ГБУ НО «ЦПК»

Правовое регулирование оборота технически сложных товаров занимает особое место в системе защиты прав потребителей. Специфика таких товаров, обусловленная их конструктивной сложностью, многофункциональностью и наличием электронных компонентов, диктует необходимость применения иных правовых подходов, нежели к обычным товарам. Ключевой вопрос, возникающий при обнаружении недостатков в таком оборудовании, касается выбора способа защиты нарушенного права: вправе ли потребитель немедленно требовать расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной суммы, или же закон обязывает его согласиться на гарантийный ремонт?

Целью настоящей статьи является правовой анализ действующего законодательства Российской Федерации для разграничения ситуаций, когда требование о возврате денежных средств за технически сложный товар подлежит безусловному удовлетворению, и случаев, когда правомерным является только требование об устранении недостатков (ремонте). Нормативную основу исследования составляют нормы Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства от 10 ноября 2011 г. № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».

При рассмотрении данной тематики прежде всего, необходимо определить, что входит в категорию «технически сложный товар». Технически сложный товар - это потребительский товар длительного пользования, имеющий сложное внутреннее устройство и выполняющий пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов. Исчерпывающий перечень таких товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924. К ним, в частности, относятся: легкие самолеты и вертолеты, автомобили, мотоциклы, сельскохозяйственная техника, снегоходы, катера, навигационное оборудование, компьютеры (стационарные и портативные), лазерные МФУ, игровые приставки, спутниковое телевидение, телевизоры, цифровые фото- и видеокамеры, часы механические и электронные, а также некоторые виды бытовой техники (холодильники, стиральные и посудомоечные машины и др.).

Именно для товаров из этого перечня законодатель установил особый, более строгий режим возврата, который мы и рассмотрим в данной статье.

1. «Правило пятнадцати дней» и безусловное право на возврат

Базовое различие в правовом регулировании возврата технически сложного товара основывается на факторе времени и характере обнаруженного дефекта.

В течение первых пятнадцати дней с момента передачи товара потребителю действует правило, согласно которому потребитель вправе отказаться от договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы (либо замены товара на аналогичный) при обнаружении любого недостатка. Это положение прямо закреплено в абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01 сентября 2026 г.) (далее — Закон о ЗПП). В течение 15 дней для возврата не требуется, чтобы недостаток был существенным или неустранимым. Достаточно доказать сам факт наличия производственного дефекта, который не возник по вине потребителя (например, в случае нарушения им правил эксплуатации). Законодатель презюмирует, что в течение столь

короткого срока покупатель вправе рассчитывать на полностью исправную вещь, и любое отклонение от качества дает ему право на отказ от сделки.

2. Возврат денежных средств за пределами пятнадцатидневного срока

По истечении 15 дней с момента покупки правовой режим возврата технически сложного товара меняется. Безусловное право потребителя на возврат денег ограничивается условиями, призванными защитить интересы продавца (импортера) на сохранение сделки и проведение ремонта. Согласно абз. 8-11 п. 1 ст. 18 Закона о ЗПП, за пределами 15-дневного срока вернуть технически сложный товар и получить денежные средства можно только при наличии одного из следующих юридических фактов.

А. Обнаружение существенного недостатка товара.

Это наиболее часто используемое основание на практике. Согласно закону, существенным признается:

- неустранимый недостаток (дефект, который не может быть устранен технически);
- недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени;
- недостаток, выявленный неоднократно, а равно, который проявляется вновь после его устранения.

При обнаружении существенного недостатка потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата денег в течение всего гарантийного срока (или срока службы), а если эти сроки не установлены, то в разумный срок, но в пределах двух лет (ст. 19 Закона о ЗПП).

Важно отметить, что при образовании спора о причинах возникновения существенного недостатка, бремя доказывания того, что недостаток возник до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента, лежит на продавце, если недостаток обнаружен в течение гарантийного срока. Если же недостаток обнаружен за пределами гарантийного срока, обязанность доказать производственный характер недостатка возлагается на потребителя.

Б. Нарушение сроков устранения недостатков.

Закон устанавливает императивное правило: если продавец (или уполномоченная организация) не уложился в срок ремонта, потребитель имеет право потребовать возврата денег. Срок устранения недостатков регулируется ст. 20 Закона о ЗПП. Он определяется соглашением сторон, заключенным в письменной форме, и не может превышать 45 дней. Если срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа.

Таким образом, если потребитель сдал товар в гарантийный ремонт, а через 45 дней ремонт не завершен, требование о возврате денег становится законным.

В. Невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней.

Данное основание (абз. 11 п. 1 ст. 18 Закона о ЗПП) направлено на защиту потребителя от «вечно ремонтируемого» товара. Суть его в том, что, если товар постоянно ломается и проводит в сервисном центре суммарно более одного месяца (30 дней) за любой год гарантии вследствие неоднократного устранения различных недостатков, потребитель вправе отказаться от такого товара.

3. Когда возможен только ремонт?

Во всех иных случаях, не подпадающих под перечисленные выше исключения, действует общее правило: в отношении технически сложного товара в течение гарантийного срока потребитель, обнаруживший недостаток, имеет право требовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков (ремонта). Это означает, что, если после 15 дней с момента покупки выявляется простой (несущественный) дефект, который возник по вине производителя, потребитель имеет право предоставить товар продавцу для бесплатного ремонта. Требование о замене товара или возврате денег в этом случае будет неправомерным, и продавец имеет законное право отказать в его удовлетворении, предложив сдать товар в сервисный центр.

В рамках данной тематики важно подчеркнуть два нюанса:

1. На время ремонта потребитель вправе потребовать предоставление аналогичного товара (подменного фонда) на период ремонта (п. 2 ст. 20 Закона о ЗПП). Это касается товаров длительного пользования.

2. Согласие на ремонт не лишает потребителя последующего права обратиться с требованием о возврате денег, если в процессе ремонта выяснится, что недостаток носит существенный характер, либо ремонт затянется сверх установленных сроков.

Подводя итог, необходимо констатировать наличие в российском законодательстве четкого правового механизма, определяющего права потребителя при обнаружении недостатков в технически сложном товаре.

Во-первых, период в 15 дней с момента покупки является «презумпцией некачественности», позволяющей вернуть деньги за любой недостаток. Во-вторых, за пределами этого срока действует приоритет ремонта. Требование о возврате денежных средств (расторжении договора) может быть удовлетворено только при наличии обязательных признаков: существенности недостатка, нарушения предельного 45-дневного срока ремонта либо длительной (свыше 30 дней в году) невозможности использования товара вследствие ремонтов.

Таким образом, действующее законодательство устанавливает баланс интересов, защищая потребителя от недобросовестных продавцов, но при этом ограничивая возможности для злоупотребления правом со стороны покупателя в отношении технически сложного товара. Знание этих правовых границ позволяет потребителю грамотно выстраивать правовую позицию при споре с продавцом, а продавцу - избегать необоснованных финансовых потерь.



Вопрос о том, кто несёт финансовое бремя экспертизы при обнаружении недостатков товара, относится к числу наиболее дискуссионных в правоприменительной практике потребительского законодательства. Экспертиза является ключевым доказательственным средством: она позволяет установить причины возникновения дефекта и, следовательно, определить сторону, ответственную за его устранение или компенсацию. От правильного распределения расходов на экспертизу зависит реальная осуществимость прав потребителя на защиту от недоброкачественных товаров и справедливая защита продавца от необоснованных претензий.

Законодательство Российской Федерации устанавливает дифференцированный подход к распределению расходов на экспертизу в зависимости от временного интервала, в течение которого обнаружен недостаток - в пределах гарантийного срока, после его истечения (но в пределах двух лет со дня передачи товара) либо при полном отсутствии гарантийного срока.

Центральной нормой, регулирующей порядок и финансирование экспертизы товара в период гарантийного срока, является пункт 5 статьи 18 Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон № 2300-1), где продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Принципиально разграничиваются два этапа разрешения спора.

Первый - проверка качества, осуществляемая самим продавцом или его сервисным центром.

Второй - независимая экспертиза, которая проводится лишь при несогласии потребителя с результатами проверки и возникновении спора о причинах недостатка. В этом случае продавец обязан провести экспертизу за свой счёт.

Если в результате экспертизы установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить ему расходы на проведение экспертизы, а также связанные с её проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Данная норма уравнивает презумпцию ответственности продавца, где первоначальное финансовое бремя лежит на продавце, но конечное распределение расходов зависит от результата экспертизы.

В соответствии с п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они

возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Законодательство предоставляет потребителю право предъявить требования продавцу и после истечения гарантийного срока, но при условии, что недостатки обнаружены в пределах двух лет со дня передачи товара. В п.5 ст. 19 Закона № 2300-1 и п. 5 ст. 477 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ (далее - ГК РФ) говорится, что в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи. Срок для выявления недостатков товара, подлежащего перевозке или отправке по почте, исчисляется со дня доставки товара в место его назначения.

Однако бремя доказывания переносится на потребителя. Если гарантийный срок составлял менее двух лет и недостатки обнаружены по его истечении, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу требования, лишь при условии доказательства, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отличие от гарантийного периода, после его истечения потребитель самостоятельно оплачивает экспертизу. Именно он должен инициировать экспертное исследование и представить его результаты продавцу.

По ст. 476 ГК РФ, продавец отвечает за недостатки товара, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который продавцом предоставлена гарантия качества, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что недостатки товара возникли после его передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

Если гарантийный срок на товар не установлен вообще, бремя доказывания также ложится на потребителя: ему необходимо доказать, что недостатки возникли до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента. В этом случае потребитель самостоятельно инициирует и оплачивает экспертизу.

Если спор о причинах недостатка не разрешён в досудебном порядке, он переносится в суд. Согласно ст. 96 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (далее - ГПК РФ), денежные суммы, подлежащие выплате свидетелям, экспертам и специалистам, или другие связанные с рассмотрением дела расходы, признанные судом необходимыми, предварительно вносятся на счет, открытый в порядке, установленном бюджетным законодательством Российской Федерации, стороной,

заявившей соответствующее ходатайство. В случае, если указанное ходатайство заявлено обеими сторонами, требуемые суммы вносятся сторонами в равных частях.

В случае, если вызов свидетелей, назначение экспертов, привлечение специалистов и другие действия, подлежащие оплате, осуществляются по инициативе суда, соответствующие расходы возмещаются за счет средств федерального бюджета.

В случае, если вызов свидетелей, назначение экспертов, привлечение специалистов и другие действия, подлежащие оплате, осуществляются по инициативе мирового судьи, соответствующие расходы возмещаются за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации, на территории которого действует мировой судья.

Суд, а также мировой судья может освободить гражданина с учетом его имущественного положения от уплаты расходов, предусмотренных частью первой настоящей статьи, или уменьшить их размер. В этом случае расходы возмещаются за счет средств соответствующего бюджета.

В соответствии с ч. 1 ст. 98 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы. В случае, если иск удовлетворен частично, указанные в настоящей статье судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано.

В судебном порядке окончательное финансовое бремя экспертизы несёт проигравшая сторона: если суд признаёт недостаток производственным - расходы возлагаются на продавца, а если вина потребителя - на потребителя.

Российское законодательство устанавливает двухуровневую систему распределения расходов на экспертизу, основанную на временном факторе обнаружения недостатка.

В пределах гарантийного срока действует презумпция ответственности продавца, где он обязан за свой счёт провести экспертизу, и лишь при доказанности вины потребителя вправе взыскать с него понесённые расходы.

После истечения гарантийного срока (но в пределах двух лет), а также при отсутствии гарантийного срока вообще, бремя доказывания и финансирования экспертизы переносится на потребителя. От покупателя требуется доказать, что недостатки возникли до передачи товара. При подтверждении производственного характера дефекта потребитель вправе требовать возмещения расходов на экспертизу от продавца.

В судебном порядке при распределении расходов первоначально средства вносит сторона, заявившая ходатайство, а окончательное бремя несёт сторона, против которой вынесено решение.

Таким образом, ключевым фактором, определяющим распределение расходов на экспертизу, является момент обнаружения недостатка относительно гарантийного срока. При этом в обоих случаях конечный плательщик определяется результатом экспертизы, производственный характер дефекта возлагает расходы на продавца, а вина потребителя - на него самого.



Налоговый контроль на маркетплейсах: что изменилось с 01.10.2026 г.

Ермакова Ю., ведущий специалист ГБУ НО «ЦПК»

С 1 октября 2026 года работа продавцов на маркетплейсах становится прозрачной для налоговой службы. Это не новый налог и не новая обязанность, а качественный скачок в том, как ФНС получает и сверяет данные. Площадки превращаются из «витрины» в полноценный инструмент налогового администрирования — и уйти от контроля становится значительно сложнее.

Фундамент изменений — Федеральный закон от 31.07.2025 № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации» (далее – Закон № 289-ФЗ). Он впервые вводит единое регулирование для цифровых платформ: от понятийного аппарата до обязанностей операторов. Налоговый блок закреплён в статье 20 закона, которая возлагает на операторов платформ обязанность по информационному взаимодействию с ФНС. Конкретный порядок такого обмена утверждён постановлением Правительства РФ от 20.06.2026 № 766 (далее – Постановление № 766), которое вступило в силу одновременно с законом — 1 октября 2026 года. Документ определяет два канала передачи данных: через информационные системы самой платформы с предоставлением доступа ФНС либо через электронные сервисы на сайте налоговой службы. Дополнительно действует постановление Правительства РФ от 02.07.2026 № 821 (далее – Постановление № 821), устанавливающее правила проверки сведений о сертификатах и декларациях соответствия на товары.

Согласно пункту 4 Правил, утверждённых Постановлением № 766, оператор платформы при согласии партнёра направляет в налоговую четыре блока сведений: о договоре между платформой и продавцом (дата, номер, срок действия, предмет); о партнёре (наименование или Ф. И. О., ИНН, для нерезидентов — регистрационный номер в стране регистрации и код страны); о согласии или отказе на снижение цены товара за счёт продавца; об актах сверки взаиморасчётов и связанных с ними документах. Сроки передачи жёсткие: два рабочих дня со дня получения согласия партнёра и три рабочих дня при изменении сведений.

Передача сведений осуществляется только при согласии продавца. Однако отказ не означает, что ФНС остаётся в неведении: налоговая вправе истребовать те же данные напрямую у оператора. Расхождение задекларированного оборота с фактическим за три года приводит к доначислению, которое уже не отменить задним числом. Штраф за неуплату — 20% от суммы, а при умышленном занижении — 40%.

Важно понимать: автоматическая передача данных — не будущее, а уже реальность. С 1 января 2025 года ФНС проводит эксперимент по информационному взаимодействию с крупнейшими площадками (Wildberries, Ozon, Яндекс Маркет, Мегамаркет, Авито) на основании приказа ФНС от 04.12.2024 № ЕД-7-2/1102@. В рамках эксперимента площадки передают данные об оборотах каждого продавца, а ФНС автоматически сопоставляет их с тремя источниками: налоговой декларацией, банковскими выписками и данными онлайн-касс. При выявлении рисков продавцу через личный кабинет на маркетплейсе направляется информационное письмо с предложением дать пояснения. Ответить можно напрямую в инспекцию или через площадку. Результат эксперимента уже ощутим: за время его проведения компании добровольно скорректировали более 200 млрд рублей ранее

незадекларированной выручки. С 1 октября режим становится постоянным и обязательным для всех платформ, попадающих под критерии закона.

Закон № 289-ФЗ распространяется на посреднические цифровые платформы, которые одновременно отвечают двум критериям: среднесуточная аудитория более 100000 пользователей и более 10000 партнёров с хотя бы одной оплаченной сделкой либо объём сделок от 50 млрд рублей в год. Для платформ с иностранным владельцем достаточно первых двух критериев. По оценкам, в реестр попадают до 20 площадок.

ФНС разработала справочник рисков для целей налогового мониторинга (порядок ведения утверждён приказом ФНС от 30.04.2026 № ЕД-1-23/288@). В нём закреплены основные модели нарушений. Первый риск — дробление бизнеса: несколько юридических лиц или ИП с одним бенефициаром работают в одной нише на одной площадке, используют общий IP-адрес, один склад, одного логиста, а суммарный оборот превышает лимиты УСН или освобождения от НДС. Второй — неуплата НДС при УСН: с 1 января 2026 года порог дохода для освобождения от НДС на УСН снижен с 60 до 20 млн рублей, а ставка выросла с 20% до 22%. Селлеры, которые не отслеживают выручку по отчётам площадки, а ориентируются на сумму выплат на счёт, рискуют проскочить порог. Третий риск — неполное отражение выручки через агентские договоры: самая распространённая ошибка, когда в декларации по УСН отражается сумма выплат маркетплейса за вычетом комиссии, а не полная выручка покупателей. По статье 346.17 Налогового кодекса Российской Федерации (часть вторая) доходом признаётся полная стоимость реализованного товара. Четвёртый — неправомерное применение ПСН: патентная система не допускает розничную торговлю через интернет, поэтому продажа на маркетплейсах по патенту может быть квалифицирована как неправомерное применение спецрежима. Пятый — неправомерное применение НПД: самозанятый не может перепродавать чужие товары, только товары собственного производства.

По статье 6 Закона № 289-ФЗ уведомления, размещённые оператором в личном кабинете продавца, считаются юридически значимыми сообщениями. Это касается и требований налоговой: по проекту постановления Минфина уведомление о вызове в инспекцию маркетплейс обязан разместить в личном кабинете продавца в течение двух дней. Пропущенное уведомление означает неявку.

Постановление № 821 вводит механизм автоматической проверки сертификатов и деклараций соответствия. Оператор определяет необходимость проверки по коду ТН ВЭД ЕАЭС или ОКПД2 и обращается к государственным реестрам. Проверка проводится в течение трёх рабочих дней. Карточка допускается к размещению только при положительном результате. Для карточек, размещённых до 1 октября, предусмотрен переходный период — 180 дней на проверку.

22 июля 2026 года Госдума приняла закон о введении административной ответственности операторов цифровых платформ за неисполнение требований 289-ФЗ. Штрафы для площадок варьируются от 50000 рублей за непредоставление технической возможности размещения информации до 500000 рублей за необоснованную блокировку личного кабинета. Для продавцов за нарушение при заполнении карточки товара штраф составляет до 70000 рублей, за повторное — до 200000 рублей.

Таким образом, Закон № 289-ФЗ не вводит новых налогов. Он упрощает администрирование уже существующих. Для бизнеса, который ведёт учёт корректно, это не угроза, а более чёткие правила игры. Для тех, кто использует схемы — несколько ИП под

лимит, учёт по выплатам на счёт, самозанятый-перепродавец, — закон подсвечивает именно те места, которые раньше оставались в тени.



Штрафы для маркетплейсов по 289-ФЗ: что грозит площадке за нарушение прав продавца

Демидова С., ведущий специалист ГБУ НО «ЦПК»

Федеральный закон от 31 июля 2025 г. № 289-ФЗ "Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации" (вступает в силу с 1 октября 2026 года) (далее - Закон № 289-ФЗ) призван сбалансировать интересы маркетплейсов и продавцов (селлеров). Закон вводит жёсткие правила взаимодействия площадок с партнёрами, а также систему административной ответственности за нарушения.

Для продавцов это означает новые инструменты защиты: от запрета на односторонние изменения оферты до права оспаривать необоснованные блокировки и скидки.

Для маркетплейсов — чёткие рамки допустимого поведения и ощутимые финансовые санкции за их нарушение.

Какие нарушения маркетплейсов подпадают под штрафы

Закон № 289-ФЗ и сопутствующие поправки в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (далее - КоАП) (проект № 959258-8, принят в первом чтении) устанавливают ответственность за конкретные действия или бездействие площадок, ущемляющие права продавцов.

Маркетплейс не вправе снижать цену товара или включать его в акцию без согласия продавца. Продавец при этом может установить минимальную цену, ниже которой товар продавать нельзя. Любые манипуляции с ценой без надлежащего уведомления и согласования считаются нарушением.

Запрещена дискриминация и необоснованные санкции: нельзя блокировать карточки товаров, понижать рейтинг или искусственно ухудшать позиции в выдаче из-за отказа продавца участвовать в акциях. Ограничения допускаются только при наличии оснований, прямо прописанных в договоре, либо по решению суда.

Площадка обязана соблюдать порядок изменения условий договора: при ухудшении положения партнёра (например, рост комиссии, новые штрафы) уведомление должно быть направлено не позднее чем за 45 календарных дней; для технических и иных незначительных изменений — за 15 дней. Исключениями считаются случаи, когда условия для продавца улучшаются либо изменения требуются в силу закона.

Маркетплейс обязан обеспечить продавцу удобный сервис подачи претензий со сроком рассмотрения не более 15 календарных дней. Если жалоба признана обоснованной, площадка должна отменить санкции в течение 48 часов. Нарушение этих сроков либо невыполнение обязанности по отмене санкций — самостоятельный состав правонарушения.

Также под ответственность подпадают проблемы с документооборотом и обменом юридически значимыми сообщениями: отсутствие технической возможности направлять или

получать важные уведомления, непредоставление либо неактуализация актов сверки взаиморасчётов.

Отдельно регулируются требования к поисковой выдаче и продвижению: площадка должна раскрывать факторы, влияющие на ранжирование товаров, и предоставлять услуги продвижения на равных условиях для всех продавцов. Манипулирование выдачей в пользу тех, кто платит за продвижение, запрещено.

Субъекты ответственности и размеры штрафов

С 01 октября 2026 г. Федеральным законом от 04 августа 2026 г. № 295-ФЗ "О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" глава 14 КоАП РФ дополняется ст.ст. 14.69 - 14.71.

Ответственность за нарушения несут два субъекта: юридическое лицо (сам маркетплейс) и должностное лицо (руководитель либо сотрудник, чьи действия привели к нарушению). Это означает, что санкции могут быть наложены как на компанию в целом, так и на конкретного ответственного работника.

Штрафы дифференцированы в зависимости от характера нарушения.

Так, если площадка не предоставила продавцу техническую возможность для работы — например, не дала инструмент для загрузки данных или редактирования карточки товара (ч. 1 ст. 14.69 КоАП РФ), юридическому лицу грозит штраф от 20 000 до 50 000 рублей, а должностному — от 10 000 до 40 000 рублей.

При нарушениях в сфере документооборота — если маркетплейс не обеспечил электронный обмен юридически значимыми сообщениями либо не помог провести сверку взаиморасчётов (ч. 2 ст. 14.69 КоАП РФ) — штраф для юридического лица составит от 50 000 до 100 000 рублей, для должностного лица — от 20 000 до 40 000 рублей.

За незаконную блокировку или необоснованное ограничение доступа к личному кабинету продавца (ч. 11 ст. 14.69 КоАП РФ) санкции существенно выше: для юридического лица — от 100 000 до 500 000 рублей, для должностного — от 30 000 до 80 000 рублей.

Если маркетплейс в одностороннем порядке снизил цену товара либо включил его в скидку без согласия продавца (ч. 5 ст. 14.69 КоАП РФ), штраф для юридического лица устанавливается в размере от 100 000 до 300 000 рублей, для должностного — от 30 000 до 80 000 рублей.

В случае игнорирования прямого запрета продавца на такие скидки (ч. 7 ст. 14.69 КоАП РФ) штраф для юридического лица составит от 100 000 до 400 000 рублей, на должностных лиц в размере от 30 000 рублей до 80 000 рублей.

Искусственное занижение позиций товара в поисковой выдаче («теневой бан») квалифицируется как нарушение требований к ранжированию (ч. 8 ст. 14.69 КоАП РФ): для юридического лица штраф составит от 100 000 до 400 000 рублей, для должностного — от 30 000 до 80 000 рублей.

Отдельная категория нарушений связана с порядком заключения и исполнения договора: если площадка уклонилась от проверки сведений о партнёре либо не соблюла установленные требования к договору (ч. 9 ст. 14.69 КоАП РФ), штраф для юридического лица составит от 100 000 до 400 000 рублей, для должностного — от 30 000 до 80 000 рублей.

Важной особенностью системы санкций является то, что штраф взыскивается за каждое отдельное нарушение. Например, если маркетплейс нарушил срок уведомления об изменении оферты сразу в отношении нескольких тысяч продавцов, ответственность может складываться из множества эпизодов, и итоговая сумма окажется весьма значительной.

Такой подход призван стимулировать площадки к строгому соблюдению прав продавцов и недопущению массовых нарушений.

Кто контролирует соблюдение закона и как привлекают к ответственности.

Контроль за соблюдением требований Закона № 289-ФЗ осуществляют несколько ведомств:

ФАС России — следит за недопущением дискриминации, нарушениями конкуренции, прозрачностью условий и правил ранжирования.

Роспотребнадзор — защищает права продавцов как хозяйствующих субъектов, рассматривает жалобы на недобросовестные практики и нарушения договорных обязательств.

Роскомнадзор — контролирует соблюдение требований к обработке данных и обеспечению каналов связи между площадкой и продавцами.

Процедура привлечения к ответственности обычно начинается с подачи жалобы продавцом через внутренний сервис маркетплейса. Это обязательный этап досудебного урегулирования спора. По результатам рассмотрения жалобы площадка должна дать мотивированный ответ в срок не более 15 календарных дней, а при признании жалобы обоснованной — отменить санкции в течение 48 часов.

Если спор не урегулирован либо продавец считает действия площадки незаконными, он вправе обратиться в контролирующие органы. В жалобе необходимо указать конкретные факты, даты, суммы ущерба и приложить доказательства: скриншоты, переписку, акты сверки, номера обращений и ответы площадки.

По результатам проверки контролирующий орган может возбудить дело об административном правонарушении, составить протокол и вынести постановление о наложении штрафа. При этом ответственность может быть установлена как в отношении юридического лица, так и в отношении конкретного должностного лица, допустившего нарушение.

Практические рекомендации для продавцов

К правовым механизмам защиты имущественных интересов (в том числе в спорах с управляющими организациями и при оспаривании решений), стоит отнести: подход к фиксации нарушений и сбору доказательств — ключевое значение имеют документальные подтверждения и соблюдение досудебного порядка.

Чтобы эффективно защищать свои права и добиваться привлечения маркетплейса к ответственности, продавцу стоит придерживаться следующих шагов:

Фиксируйте все нарушения. Делайте скриншоты, сохраняйте переписку, выгружайте акты сверки, фиксируйте даты и время событий.

Подавайте жалобу через официальный канал маркетплейса. Это обязательное условие досудебного урегулирования спора. Сохраняйте номер обращения и ответы площадки.

Требуйте мотивированного обоснования санкций. Если вашу карточку заблокировали или понизили рейтинг, запросите письменное объяснение причин.

Обращайтесь в контролирующие органы. При отсутствии реакции со стороны маркетплейса подавайте жалобы в ФАС, Роспотребнадзор или Роскомнадзор. В жалобе указывайте конкретные факты, даты, суммы ущерба и прикладывайте доказательства.

Рассмотрите возможность судебного спора. Если убытки значительны, можно обратиться в арбитражный суд с требованием о возмещении убытков и признании действий маркетплейса незаконными.