

УДК 347.451
ББК 67.404.211

БАЛАНС ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БИЗНЕСА: НОВЕЛЛЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

И. В. Кирюшина

Алтайский государственный университет (Барнаул, Россия)

Статья посвящена анализу изменений, внесенных в законодательство о защите прав потребителей, отражающих ключевые направления правового регулирования в указанной сфере, обусловленные в том числе геополитическими факторами и трансформацией мировой экономики. Складывающаяся тенденция последнего времени «ужесточения» ответственности за нарушение прав потребителей была переломлена поправками, внесенными в потребительское законодательство в конце 2025 г. Основная направленность указанных изменений: установление справедливых мер ответственности за нарушение прав потребителя, учет поведения самого потребителя при разрешении спора, справедливое распределение рисков. Необходимость таких изменений обусловлена не только сформировавшейся судебной практикой, но и стремлением законодателя обеспечить баланс интересов потребителей и бизнеса в условиях продолжающегося экономического давления на Россию. Закреплены нормы, направленные на искоренение практики «скупки» профессиональными взыскателями требований, которые могут быть заявлены потребителями, когда их защита превращается в бизнес. Вместе с тем такие поправки, как фактическое введение презумпции добросовестности продавца в ситуациях, когда нарушение обязательства вызвано действиями третьих лиц, вызывают неоднозначную оценку, не укладываясь в традиционную конструкцию повышенной ответственности предпринимателя, закрепленную в ст. 401 ГК РФ. В целом анализируемые изменения отражают общую тенденцию отказа от автоматических штрафных механизмов в пользу справедливой оценки поведения сторон и направлены на реализацию принципа пропорциональности ответственности сторон правоотношения.

Ключевые слова: защита прав потребителей, ответственность за нарушение прав потребителя, штраф, добросовестность

BALANCING CONSUMER AND BUSINESS INTERESTS: LEGISLATIVE CHANGES IN CONSUMER PROTECTION

I. V. Kiryushina

Altai State University (Barnaul, Russia)

This article analyzes the changes made to consumer protection legislation, which reflect the key areas of legal regulation in this field, including those influenced by geopolitical factors and the transformation of the global economy. The recent trend of “stricter” liability for consumer rights violations has been reversed by the amendments introduced to consumer legislation in late 2025. The main focus of these changes is to establish fair measures of liability for consumer rights violations, take into account the consumer's own behavior when resolving disputes, and ensure a fair distribution of risks. The need for such changes is driven not only by the evolving judicial practice, but also by the legislator's desire to strike a balance between consumer and business interests in the face of ongoing economic pressure on Russia. The law establishes norms aimed at eradicating the practice of professional debt collectors buying up claims that can be made by consumers when their protection becomes a business. However, such amendments, such as the actual introduction of the presumption of the seller's good faith in situations where the breach of obligations is caused by the actions of third parties, are controversial and do not fit into the traditional concept of increased entrepreneurial liability established in Article 401 of the Civil Code of the Russian Federation. The changes under analysis reflect

the general trend of abandoning automatic penalty mechanisms in favor of a fair assessment of the parties' behavior and are aimed at implementing the principle of proportionality of the parties' liability.

Keywords: consumer rights protection, liability for consumer rights violations, fine, good faith

Doi: [https://doi.org/10.14258/ralj\(2026\)2.12](https://doi.org/10.14258/ralj(2026)2.12)

В декабре 2025 г. Государственная Дума Российской Федерации приняла сразу во втором и третьем чтении изменения в Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) [1], которые неоднозначно оцениваются юридическим сообществом. Изменения вступили в силу с 1 февраля 2026 г.

Высказано мнение, что речь идет не просто о корректировке отдельных санкций, а о попытке законодателя переосмыслить сложившуюся за последние десятилетия логику потребительских штрафов и неустоек, ориентированных на снижение чрезмерной фискальной нагрузки на продавцов, изготовителей и импортеров, — прежде всего в ситуациях, когда нарушение формально есть, но его причины лежат вне разумного контроля бизнеса [2].

Указанные изменения лежат вне общей тенденции последнего времени об ужесточении ответственности за нарушение прав потребителей. Так, в апреле 2025 г. в Закон были внесены изменения, направленные на ужесточение запрета навязывания потребителю дополнительных товаров и услуг, целью которых является устранение возможности «по умолчанию» включать в договоры с потребителем скрытые подписки, страховки, иные дополнительные услуги [3]. Одновременно была ужесточена административная ответственность за данные нарушения.

В июле 2025 г. в Закон внесены дополнения, направленные на защиту прав пользователей технически сложных товаров с предустановленным программным обеспечением (смартфоны, планшеты, ноутбуки и т. п.). У потребителя появилась возможность свободного обновления и настройки любого программного обеспечения через российский магазин RuStore, а также выбор способов оплаты [4].

И вот на фоне этих нововведений в конце 2025 г. законодатель «изменил вектор» защиты прав потребителей.

Одно из наиболее остро обсуждаемых изменений касается условий взыскания штрафа за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя.

Прежде чем проанализировать изменения, внесенные в Закон, напомним о природе штрафа, взыскиваемого в соответствии с пунктом 6 ст. 13 Закона. Данный штраф представляет собой особый вид ответственности за нарушение прав потребителя, установленный за такое нарушение, как отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя. При этом законодатель не ставил возможность применения данной меры ответственности в зависимость от каких-либо обстоятельств. Его взыскание воспринималось на практике как обязательное последствие удовлетворения иска потребителя, независимо от конкретных обстоятельств спора.

По смыслу закона такой штраф призван стимулировать контрагента потребителя, как профессионального участника рынка, к добровольному удовлетворению требований потребителя на досудебной стадии [5].

Штраф представляет собой сверхкомпенсационную меру, поскольку применяется дополнительно к мерам, направленным на возмещение имущественных потерь [6]. Его уменьшение допускается только по обоснованному заявлению должника, предоставившего суду доказательства несоразмерности штрафа допущенному нарушению и как исключительный случай, с обязательным указанием мотивов, по которым суд пришел к выводу о допустимости его снижения [7, п. 9].

В соответствии с изменениями штраф, установленный п. 6 ст. 13 Закона, не подлежит взысканию, в случае если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) в добровольном порядке не удовлетворил требования потребителя по вине потребителя, в том числе в случае уклонения потребителя от совершения действий, предусмотренных настоящим Законом, либо такого неисполнения им обязательств, в результате которого изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномо-

моченный индивидуальный предприниматель, импортер) оказался лишен возможности в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.

Судом должно быть установлено одно из следующих обстоятельств:

- отказ или просрочка исполнения требований произошли по вине самого потребителя, в том числе когда потребитель уклонялся от совершения действий, прямо предусмотренных законом, например, не предоставлял товар для проверки качества или ремонта;
- контрагент потребителя лишился возможности добровольно удовлетворить требование вследствие поведения самого потребителя.

Фактически законодатель закрепляет подход о распределении ответственности за разрешение досудебного спора, при этом потребитель перестает быть априори безусловно правой стороной, а его поведение получает юридическую оценку.

Следует отметить, что данная позиция не является новой в судебной практике последнего времени. Ранее Верховный суд РФ давал разъяснения, направленные на необходимость оценки судами данных обстоятельств. Так, в обзоре практики 2018 г. Верховный суд РФ обращал внимание нижестоящих судов на необходимость при решении вопроса об ответственности продавца (изготовителя, импортера) оценивать такие юридически значимые обстоятельства, как установление факта того, предпринимались ли потребителем действия по возврату товара ненадлежащего качества в целях исполнения продавцом (изготовителем, импортером) обязанности по проведению экспертизы и добровольному удовлетворению требований потребителя [7, п. 3]. Если такие действия потребителем не предпринимались и это лишило продавца (изготовителя, импортера) возможности добровольно исполнить требования потребителя, во взыскании штрафа должно быть отказано. Теперь законодатель закрепил данные подходы нормативно.

Штраф не подлежит взысканию также в случае, если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) не исполнил или несвоевременно исполнил установленные Законом обязательства перед потребителем вследствие нарушения своим контрагентом обязанностей по поставке товаров (выполнению работ, оказанию услуг), необходимых для исполнения обязательств перед потребителем, за исключением случая, если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) действовал недобросовестно или неразумно при выборе такого контрагента. Штраф не подлежит взысканию при условии, что выбранный контрагент не был заведомо ненадежным и при этом продавец или изготовитель действовал добросовестно и разумно при его выборе.

Вероятно, в основе данной нормы лежит практика рассмотрения споров, связанных с проблемами поставки в Россию запасных частей для импортных товаров, в том числе оргтехники, автомобилей. Продолжающийся санкционный кризис изменил ландшафт потребительского рынка России: десятки иностранных производителей (в том числе в сегментах автомобилестроения, электроники, бытовой техники) приостановили или полностью прекратили коммерческую деятельность на территории Российской Федерации. Уход брендов сопровождался разрывом логистических цепочек, прекращением поставок оригинальных запасных частей и невозможностью выполнения гарантийных обязательств производителями.

Однако судебная практика исходила из недопустимости отказа удовлетворения требований потребителя о замене товара или об устранении недостатков по указанным причинам. Так, Верховный Суд РФ в конце 2025 г., отменяя вынесенные нижестоящими судами решения, в которых имелось указание на «неисполнимость» требований потребителя, указал, что уход производителя не освобождает продавца от гарантийных обязательств. Прекращение поставок определенной марки автомобилей в Россию не снимает с дилера ответственности за уже реализованные транспортные средства. Отсутствие аналогичного товара у продавца не является основанием для отказа в замене и не означает невозможность исполнения требования потребителя. Продавец обязан найти альтернативные способы исполнения обязательства (в том числе приобретение автомобиля у других дилеров или импортеров) [8].

В этой связи отмеченные нововведения призваны обеспечить баланс между правами потребителей и бизнеса, когда оценка ответственности стороны зависит от добросовестности ее поведения. Вместе с тем напрямую вывод о возможности применения данных норм исключительно к указанным случаям из предложенной законодателем формулировки не следует. Сохраняющееся поле для «судейского усмотрения» в таком случае вряд ли может быть оценено положительно.

Вместе с тем сложившаяся практика ограничения ответственности по указанным обстоятельствам применительно к случаям проблем импорта запасных частей технически сложных товаров прямо не следует из предложенной формулировки закона, что приводит к появлению еще одной «зоны судебного усмотрения», что вряд ли можно оценивать положительно.

Одновременно представляется, что таким образом законодатель фактически вводит презумпцию добросовестности продавца в ситуациях, когда нарушение обязательств вызвано действиями третьих лиц. Это, в свою очередь, не соответствует общим подходам к ответственности, закрепленным в ГК РФ.

Как известно, законодатель устанавливает повышенную ответственность контрагентов, являющихся профессиональными участниками рынка, особенно в случаях, когда второй стороной в отношении является более экономически слабый участник — потребитель. Так, согласно п. 1 ст. 401 ГК РФ, устанавливающей общие основания ответственности за нарушение обязательства, лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства.

Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство.

В исключение из данного общего правила, в п. 3 ст. 401 ГК РФ закреплен подход, согласно которому лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

Как согласуются указанные подходы законодателя — вопрос. Увеличивается и роль суда, который должен будет дополнительно выяснять указанные обстоятельства и давать им оценку. Видимо, в отсутствие нормы права критерии добросовестности и разумности при выборе контрагента должны быть выработаны практикой.

На решение отмеченной выше проблемы направлено и расширение полномочий Правительства Российской Федерации, дающих ему право устанавливать особенности исполнения в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) обязательств, связанных с устранением недостатков товаров, включенных в перечень, определяемый Правительством Российской Федерации, а также особенности применения неустойки (пени), штрафа за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам купли-продажи, заключаемым в отношении указанных товаров, в том числе особенности определения размера ответственности.

Другим важным нововведением является усиление роли медиативных процедур при разрешении потребительских споров. Согласно изменениям, если до обращения в суд между потребителем и продавцом было заключено медиативное соглашение, штраф за отказ в добровольном удовлетворении требований не взыскивается. Исключение сделано лишь для случаев, когда соглашение не исполнено по вине контрагента потребителя.

В основе данных изменений также лежит ранее высказываемый Верховным судом РФ подход, согласно которому штраф может быть взыскан судом только в случае присуждения им в пользу потре-

бителя иных сумм, таких как убытки, неустойка, компенсация морального вреда [9, п. 15]. Что представляется вполне разумным: если требования потребителя удовлетворены добровольно, в том числе в рамках процедуры медиации, оснований для взыскания штрафа не имеется.

Указанными изменениями законодатель придает медиации особую процессуальную ценность, превращая ее из рекомендательной процедуры в инструмент управления финансовыми рисками. Это положение может стать поворотным моментом для практики медиации в потребительских спорах, которая до сих пор развивалась в России крайне фрагментарно.

В отличие от российской практики, процедуры медиации в сфере потребительских споров развиты в Китайской Народной Республике, где принят целый ряд актов, регулирующих применение медиативных процедур в различных сферах. В Китае применение медиации началось значительно раньше, чем в России. В 1986 г. в КНР уже работало 950 тыс. посреднических комитетов и 6 млн посредников, которые за год урегулировали 7 млн 300 тыс. споров, в их число вошли споры о нарушении прав потребителя. В настоящее время около 30% споров в КНР разрешается во внесудебном порядке [10, с. 209–210].

Одно из самых дискуссионных нововведений — это установление запрета уступки права требования штрафа и неустойки лицам, не являющимся потребителями, до вступления в законную силу судебного решения. Такая уступка признается ничтожной, если иное прямо не предусмотрено законом.

Закрепление указанного запрета направлено на искоренение практики «скупки» профессиональными взыскателями требований, которые могут быть заявлены потребителями, когда защита их прав фактически превращается в бизнес и источник извлечения прибыли.

Ранее Верховный суд РФ в Обзоре судебной практики 2020 г. давал разъяснения, согласно которым право на штраф может перейти по договору цессии после его присуждения цеденту-потребителю либо в том случае, когда в результате цессии цессионарий сам становится потребителем оказываемой должником работы или услуги [9, п. 15].

Законодатель ограничил размер неустойки, которая может быть взыскана потребителем в случае нарушения его прав при продаже товаров. Теперь сумма неустойки не может превышать цену товара, уплаченную по договору купли-продажи. Ранее такое правило содержалось в Законе применительно к работам и услугам. Одновременно прямо закреплено право суда снижать неустойку при ее явной несоразмерности последствиям нарушения.

Законодатель «смягчает» ответственность в форме возмещения убытков при продаже технически сложных товаров. Пункт 4 статьи 24 Закона дополнен абзацем вторым следующего содержания: «При возврате технически сложного товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой аналогичного по техническим и эксплуатационным характеристикам, обладающего такой же степенью износа и того же года выпуска соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. Положения в части определения такой разницы, установленные настоящим абзацем, не применяются, если при заключении договора потребитель был умышленно введен продавцом в заблуждение относительно технических и эксплуатационных характеристик, степени износа и года выпуска товара, что привело к приобретению потребителем товара, характеристики которого существенно отличаются от характеристик, указанных в договоре купли-продажи...». В последнем случае применяются общие положения Закона.

Таким образом, теперь потребитель вправе требовать разницу между договорной ценой и ценой аналогичного товара на момент удовлетворения требования или вынесения судебного решения, т. е. имеющего те же характеристики, степень износа и соответствующий год выпуска. Однако если при продаже товара имело место умышленное введение потребителя в заблуждение, применяется прежний, более жесткий режим ответственности.

В целом следует отметить, что указанные поправки находятся в русле общеевропейской тенденции отказа от автоматических штрафных механизмов в пользу справедливой оценки поведения сторон и направлены на реализацию принципа пропорциональности ответственности сторон правоотношения. Так, директивы ЕС в сфере защиты прав потребителей указывают, что реализация и осуществление полномочий по их применению должны быть пропорциональными и достаточными

с учетом характера и общего фактического или потенциального ущерба, возникающего в результате нарушения законодательства, защищающего интересы потребителей. Компетентные органы должны учесть все факты и обстоятельства дела и должны выбрать наиболее подходящие меры, необходимые для устранения правонарушений, подпадающих под их действие. Данные меры должны быть пропорциональными, эффективными и оказывающими сдерживающее воздействие [11, п. 17, 18]. Применительно к способам защиты прав потребителей фокус смещен на восстановление нарушенного права и компенсацию реального вреда.

В этом смысле европейская модель характеризуется институциональным разграничением частной и публичной ответственности, что принципиально отличает ее от российской модели, где штраф до недавнего времени был неким гибридом частной и публичной ответственности. Для защиты прав отдельного потребителя применяются традиционные частно-правовые меры ответственности: возмещение убытков, возврат уплаченной суммы, взыскание процентов за пользование чужими денежными средствами, традиционная неустойка. Санкции за системные нарушения прав потребителя налагаются регулятором и судами в публичных интересах [12, с. 26–27].

Принятые поправки следует рассматривать как попытку выстроить баланс интересов сторон потребительского спора при сохранении базовых механизмов защиты прав потребителя. Особое значение приобретают категории добросовестности и разумности поведения сторон, а также оценка судами их доказательств. Медиация из факультативного инструмента превращается в реальный способ минимизации санкций, при этом для бизнеса возрастают требования к внутренним процедурам и документации при разрешении потребительских споров.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2025 № 500-ФЗ // URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202512280010> (дата обращения: 16.02.2026).
2. Потребительские штрафы и неустойка: как меняется баланс интересов бизнеса и покупателей с 2026 года // URL: <https://alrf.ru/articles/potrebitelskie-shtrafy-i-neustoyka-kak-menyetsya-balans-interesov-biznesa-i-pokupateley-s-2026-goda/> (дата обращения: 16.02.2026).
3. О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»: Федеральный закон от 07.04.2025 № 69-ФЗ // URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_502591/ (дата обращения: 16.02.2026).
4. О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»: Федеральный закон от 07.07.2025 № 194-ФЗ // URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_509282/ (дата обращения: 16.02.2026).
5. Определение Конституционного Суда РФ от 25.06.2024 № 1691-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Драчевой Татьяны Николаевны на нарушение ее конституционных прав пунктом 6 статьи 13 Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей”» // URL: <https://legalacts.ru/sud/opredelenie-konstitutsionnogo-suda-rf-ot-25062024-n-1691-o/> (дата обращения: 16.02.2026).
6. Определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 18.02.2025 № 74-КГ24–6-К9 // URL: <https://legalacts.ru/sud/opredelenie-sudebnoi-kollegii-po-grazhdanskim-delam-verkhovnogo-suda-rossiiskoi-federatsii-ot-18022025-n-74-kg24-6-k9-uid-14rs0030-01-2023-000042-85/> (дата обращения: 16.02.2026).
7. Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018) // URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_309239/ (дата обращения: 16.02.2026).
8. Определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 18.11.2025 № 16-КГ25–27-К4 // URL: <https://www.vsrfr.ru/lk/practice/cases/12-36269570> (дата обращения: 16.02.2026).
9. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного суда РФ от 14.10.2020) // URL: <https://www.vsrfr.ru/documents/all/29317/> (дата обращения: 16.02.2026).

10. Михеева И. В. Логинова А. С. Перспективы развития законодательства о защите прав потребителей в торговом обслуживании в России и Китае // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2017. № 4.

11. О сотрудничестве между национальными органами, ответственными за соблюдение законодательства о защите потребителей, и об отмене Регламента (ЕС) 2006/2004: Регламент № 2017/2394 Европейского парламента и Совета Европейского Союза (Вместе с «Директивами и Регламентами, указанными в пункте 1 статьи 3...») (Принят в г. Страсбурге 12.12.2017; с изм. и доп. от 28.02.2018). URL: https://e-ecolog.ru/docs/tymivZdVilD86w2QypQGW?utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F (дата обращения: 16.02.2026).

12. Багрянская П. Д. Защита прав потребителей: в поисках оптимальной модели: монография. М.: ООО «ЮРИДИЧЕСКАЯ ФИРМА КОНТРАКТ», 2021. 268 с.