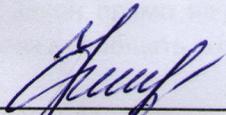


Руководители:

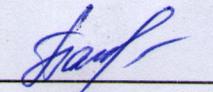
Главного врача Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в г. Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах


расшифровка подписи

Тагильцева Полина Александровна

Исполнитель:

начальник отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Каменск-Уральского ФФБУЗ «ЦГиЭ в СО»


расшифровка подписи

Паластрова Анастасия Геннадьевна
тел. 8(3439) 37-08-06

Когда онлайн-сервисы не смогут автоматически списать деньги и как новый закон вернет россиянам контроль над кошельком.

С 1 марта 2026 года сервисы не смогут списывать деньги с банковской карты клиента.

15 октября 2025 года был подписан федеральный закон № 376-ФЗ, в рамках которого онлайн-сервисы не смогут списывать с банковских карт деньги за подписки. **Новые правила вступают в силу с 1 марта 2026 года.**

Какие онлайн-сервисы подпадают под действие Федерального закона от 15.10.2025 N 376-ФЗ "О внесении изменения в статью 16.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"?

Любые интернет-сервисы, предлагающие цифровые подписки, — от стриминговых платформ и онлайн-кинотеатров до облачных хранилищ данных, игровых сервисов, образовательных курсов и различных приложений, требующих регулярной оплаты.

Под действие закона могут подпасть следующие онлайн-сервисы:

- онлайн-кинотеатры и музыкальные платформы — Netflix, Spotify, Яндекс.Плюс, IVI, Apple Music и т. п.;
- игровые сервисы и мобильные приложения — Google Play Pass, Apple Arcade, премиум-функции и внутриигровые подписки;
- образовательные платформы и языковые приложения с ежемесячной оплатой;
- маркетплейсы и сервисы доставки с автопродлением подписки (например, премиум-доставка, клубы лояльности).

Таким образом, с 1 марта 2026 года поставщики цифровых услуг (сервисы музыки, видео, другие подписки) не смогут автоматически списывать средства со счетов клиентов за продление подписок, если абонент выразил отказ от использования реквизитов его банковской карты или счета для их продления.

Кроме того, в законе закрепят правило, согласно которому исполнитель (поставщик услуг) обязан обеспечить прием отказа потребителя при расчетах ранее предоставленных им реквизитов банковского счета или данных его электронных средств платежа.

Иными словами, у потребителя должна быть возможность в любой момент удалить в своем личном кабинете на сайте подписки данные своей банковской карты, что будет свидетельствовать об отказе от продления подписки.

Случаи, когда автоматические списания становятся незаконными:

- Пользователь удалил или отказался использовать карту (или электронное средство оплаты). Сервис не может использовать ранее сохраненные реквизиты для списания без нового подтверждения;

- Подписка отменена. Списание после отмены может рассматриваться как нарушение закона, если не было нового согласия со стороны пользователя;
- Карта недействительна или заменена, и пользователь не подтвердил новые реквизиты — списание запрещено;
- Отсутствует информирование о продлении. Закон прямо не устанавливает форму уведомления, но сервисы обязаны действовать прозрачно и заранее сообщать пользователям о предстоящих платежах.

Это означает, что, если пользователь отвязал свою банковскую карту от личного кабинета сервиса или иным образом явно заявил о своем нежелании продлевать подписку или использовать сохраненные платежные данные, сервис теряет право на автоматическое списание.

Как необходимо действовать потребителям:

1. Обратитесь в банк. Сообщите о спорной операции и попросите провести процедуру чарджбэка — возврат средств при неправомерном списании.

На данном моменте стоит разъяснить, в каких случаях банк может вернуть деньги.

Вот несколько ситуаций, когда чарджбэк возможен:

- Покупатель оплатил товар в интернет-магазине, но заказ так и не пришел.
- Сервис онлайн-бронирований снял деньги за номер, хотя в условиях была указана бронь без предоплаты. Или клиент отменил бронь, у него списали средства за номер.
- Деньги за товар или услугу списали дважды.
- Клиент оплатил курс, но его не провели, потому что не набралось достаточно человек. Образовательная организация отказывается возвращать деньги и предлагает записаться на другой курс.
- Покупатель вернул некачественный товар, но деньги за него так и не вернулись.
- Продавец намеренно или по ошибке списал сумму больше, чем было указано на ценнике или в оферте. Правда, если речь идет о валютных сделках, то тогда вернуть деньги не получится — из-за комиссий за конвертацию сумма будет разная.
- Исполнитель оказал услугу частично. Например, клиент оплатил годовой абонемент в спортивный зал, но последний закрылся посреди года. Деньги вернутся за оставшийся месяц.
- Онлайн-сервис по ошибке списал деньги. Например, клиент оплатил подписку на один период и отказался от автопродления, но приложение все равно списывает деньги. Или из-за технической ошибки на стороне сервиса по аренде самокатов клиенту не удалось вовремя завершить поездку.

Важно! Клиенту придется доказать банку, что самостоятельно конфликт разрешить не удастся. Придется приложить к заявлению подтверждающие документы, скриншоты и так далее. Чем весомее доказательство, тем больше шанс на возврат денег.

Когда банк точно откажет в процедуре.

Банк может отказать в процедуре чарджбэка, если уверен, что клиент не прав. Это касается случаев, когда:

- Клиент добровольно отдал деньги мошенникам. К сожалению, в этом случае придется обращаться в полицию.

- Клиент недоволен оказанной услугой или качеством товара. По сути продавец выполнил все условия оферты или договора, а все остальные разбирательства должны проходить по закону о правах потребителей. При этом если клиент заказал одежду одного размера, ему доставили другого, а компания отказывается делать возврат, то в этом случае вернуть деньги можно.

- Клиент платил наличными, а хочет возврат на карту.

Правда, стоит помнить, что оставить заявление клиент все равно может, после чего должен получить обоснованный отказ. Устные отказы со стороны сотрудников отделений банков не повод сомневаться в своей правоте. К тому же решение по процедуре принимают не в отделении банка, а профильные специалисты.

2. Свяжитесь со службой поддержки сервиса. Приложите доказательства и выписку из банка. Во многих случаях сервисы возвращают средства добровольно, чтобы не нарушать закон;

3. Обратитесь в Роспотребнадзор. Если вопрос не решен, направьте жалобу. Этот орган контролирует соблюдение закона и может привлечь компанию к ответственности. Но предварительно стоит направить претензию в электронной форме и продублировать на бумаге по юридическому адресу администрации онлайн-сервиса (ценным письмом с описью вложений, сохранив опись и чек об отправке).

Потенциально ответственность может наступать на основании ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя. Штраф на должностных лиц и ИП от 1000 до 2000 руб., на организации – от 10 000 до 20 000 руб.

Напоминаем, для получения консультаций и оказания правовой помощи при нарушении потребительских прав граждане могут обращаться в отдел экспертиз в сфере защиты прав потребителей, реализующий функции Консультационного пункта для потребителей Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Каменск-Уральский, Каменском районе, Сухоложском и Богдановическом районах».

Мы находимся по адресу: г. Каменск-Уральский, пр. Победы, д.97, каб. 107, тел. 37-08-06, по предварительной записи.