Межрегиональное управление Роспотребнадзора
по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области

Защита прав потребителей при расчётах цифровым рублём

Новые обязанности продавцов, критерии применения и ответственность за отказ

Ноябрь 2026

Правовая основа

Федеральный закон № 248-ФЗ

от 23 июля 2025 года

Внёс изменения в статью **16.1** Закона РФ «О защите прав потребителей».
Ввёл обязанность продавцов обеспечивать возможность оплаты цифровым рублём.

Ключевые принципы

- Цифровой рубль — законный способ оплаты, третья форма национальной валюты (наряду с наличными и безналичными)
- Обязанность только при расчётах с потребителями
- Свобода выбора способа оплаты за покупателем
- Запрет на разные цены в зависимости от формы оплаты
- Поэтапное введение обязанности

Поэтапное введение обязанности

Статья 16.1 Закона о защите прав потребителей + ч. 7–9 ст. 4 Закона № 248-ФЗ

Волна	Срок	Выручка за предыдущий год	Условие по банку (на 01.01.2026)
1	с 01.09.2026	> 120 млн ₽	Системно значимый банк или значимый на рынке платёжных услуг
2	с 01.09.2027	> 30 млн ₽	+ банки с универсальной лицензией
3	с 01.09.2028	> 20 млн ₽	Все остальные продавцы

Важно: обязанность распространяется только на продавцов, исполнителей и владельцев агрегаторов, реализующих товары (работы, услуги) физическим лицам для личных нужд. Чистый B2B-сегмент не подпадает.

Когда обязанность не возникает

1

Малый торговый объект

Выручка конкретного торгового объекта за предыдущий календарный год менее 5 млн ₽. Считается по каждому объекту отдельно, даже если он входит в крупную сеть.

2

Отсутствие связи

Место оплаты, где не предоставляются услуги подвижной радиотелефонной связи и (или) средства коллективного доступа к сети «Интернет».

3

Низкая общая выручка

Продавцы с выручкой за предыдущий год не более 20 млн ₽ не обязаны обеспечивать возможность оплаты цифровым рублём (после завершения всех этапов).

Новые обязанности продавцов

Обеспечить техническую возможность

Открыть счёт цифрового рубля, настроить приём через универсальный QR-код (как правило, через обслуживающий банк).

Не отказывать в оплате

Если обязанность наступила — нельзя отказать потребителю в расчёте цифровым рублём.

Не навязывать способ оплаты

Потребитель самостоятельно выбирает форму расчёта. Продавец не вправе навязывать конкретный способ.

Равенство цен

Запрещено устанавливать разные цены на один и тот же товар/услугу в зависимости от формы оплаты.

Возврат средств

При возврате товара или отказе от услуги — обеспечить возврат денежных средств (в том числе цифровыми рублями).

Информирование персонала

Кассиры и продавцы должны знать порядок приёма и не отказывать.

Ответственность за отказ

Часть 4 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях -

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), -

Должностные лица и ИП

15 000 — 30 000 ₽

за каждый зафиксированный факт отказа

Юридические лица

30 000 — 50 000 ₽

за каждый зафиксированный факт отказа

Дополнительно: возможна гражданско-правовая ответственность — возмещение убытков потребителю (п. 5 ст. 16.1 Закона о защите прав потребителей). Контроль осуществляет Роспотребнадзор, в том числе по жалобам граждан.

Типовые жалобы на отказ

Прямой отказ кассира

Высокий риск

«Цифровым рублём не принимаем» — самая частая жалоба. Обычно связана с отсутствием инструктажа персонала.

«Технические проблемы»

Средний риск

Ссылки на сбой QR-кода или терминала. Требует проверки реальной технической готовности.

Отказ в конкретной точке

Низкий риск

Часто правомерен, если выручка объекта < 5 млн ₽. Нужно проверять по каждому объекту.

Разные условия оплаты

Высокий риск

Навязывание другого способа или установление иной цены — прямое нарушение закона.

Пример рассмотрения обращения

Ситуация

Потребитель обратился в сетевой магазин (выручка сети за 2025 год — 280 млн ₽, договор эквайринга с системно значимым банком на 01.01.2026 имелся). Кассир отказал в оплате цифровым рублём со словами: «У нас терминал только карту принимает, цифровым рублём пока не работаем».

Правовая оценка

Отказ неправомерен.

Продавец подпадает под первую волну (с 01.09.2026). Отсутствие технической готовности и незнание персонала не освобождают от обязанности.

Возможные последствия

- Штраф по ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ
- Предписание об устранении нарушений (если проверка)
- Возмещение убытков потребителю
- Повторные жалобы усиливают риски

Рекомендации для муниципальных образований

1

Информирование бизнеса

Доводить до крупных и средних продавцов на территории критерии первой и второй волны, необходимость инструктажа персонала.

2

Работа с жалобами

При поступлении обращений граждан — направлять в территориальный орган Роспотребнадзора с приложением имеющихся доказательств.

3

Учёт специфики территории

В удалённых и сельских населённых пунктах разъяснять исключение по отсутствию связи и интернета.

4

Мониторинг крупных объектов

Обращать внимание на торговые сети и объекты с высокой выручкой — именно они уже находятся в зоне обязанности.

5

Разъяснение потребителям

Информировать граждан о праве выбора способа оплаты и порядке действий при отказе продавца.

Ключевые выводы

1. С 1 сентября 2026 года обязанность принимать цифровой рубль уже действует для части продавцов (первая волна).

2. Главный критерий — выручка и наличие договора эквайринга с определённым банком на 01.01.2026.

3. Исключения (объект < 5 млн ₽ и отсутствие связи) нужно учитывать при оценке жалоб.

4. Большинство нарушений связаны с неготовностью персонала, а не с сознательным отказом.

5. Роспотребнадзор контролирует соблюдение по жалобам потребителей. Штрафы — за каждый факт отказа.

6. Муниципальные образования могут существенно снизить количество нарушений за счёт своевременного информирования бизнеса.



Спасибо за внимание

ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР РОСПОТРЕБНАДЗОРА:
8-800-555-49-43

Санкт-Петербург, Ольминского, 27
https://78.rospotrebnadzor.ru/