**Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» - 30 лет!**

Сегодня исполняется 30 лет Закону Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее также – Закон).

Закон, установивший основные гарантии экономических прав граждан, был принят в сложное время, когда рыночные отношения только зарождались. За месяц до принятия Закона началась масштабная экономическая реформа, провозглашена либерализации цен, объявлена свобода торговли, что привело к началу нового этапа в жизни многих людей - наполнению внутреннего рынка продовольственными и промышленными товарами.

Несмотря на наступившее время бурных перемен, Закон «О защите прав потребителей» впервые закрепил базовые права потребителей и позволил сбалансировать интересы потребителей с интересами предпринимателей. Уже более 30 лет этот Закон ежедневно на практике доказывает свою действенность и жизнеспособность. По данным ВЦИОМ  большинство россиян (69%) знают, что их потребительские права защищены законом.

Закон «О защите прав потребителей» остается самым «народным», потому что это единственный нормативный правовой акт, который изначально был написан для защиты имущественных интересов граждан в сфере торговли и оказания услуг.

При этом он не только постоянно дополняется новыми положениями, призванными максимально соответствовать тем изменениям, которые происходят в общественных отношениях, но и систематически «прирастает» новыми нормативными правовыми актами, включая специальные законы, регулирующие правоотношения с участием потребителей в отдельных сферах обслуживания.

Как результат – в настоящее время в российской правовой системе законодательству о защите прав потребителей отводится важнейшая роль. При этом по мере его развития и совершенствования создаются дополнительные условия для эффективной реализации Российской Федерацией в этой сфере общественных отношений функций социально-ответственного государства, политика которого согласно части 1 статьи 7 Конституции Российской Федерации «направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека».

Мощный импульс развития институтов, стоящих на страже интересов потребителей, был получен после того, как в 2017 году (тоже юбилейном для Закона) Президентом Российской Федерации В.Путиным было дано более 20 поручений, исполнение которых существенно преобразило национальную систему защиты прав потребителей.

Так, Закон «О защите прав потребителей» отреагировал на развитие цифровой экономики и урегулировал деятельность электронных торговых площадок (агрегаторов информации о товарах и услугах), наделив их обязанностями и ответственностью по отношению к потребителям. Базовые идеи Закона проникают в смежные законы и кодексы. В арсенале потребителей появился новый инструмент, упрощающий доступ к правосудию – групповой (коллективный) иск. Большое внимание было уделено принятию требований, направленных на повышение легкочитаемости информации на упаковке товаров. В сфере финансовых услуг появился специальный институт уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг, который помогает десяткам тысяч граждан разобраться с проблемами выплат по страховкам или начислениями по кредитам и микрозаймам. Во многие публичные правила оказания услуг включены требования об обязанности продавца и исполнителя услуг ответить на претензию потребителя, тем самым повышаются гарантии граждан на обратную связь от предпринимателя.

Закрепляя основные права потребителей и определяя механизм их защиты, Закон «О защите прав потребителей» одновременно устанавливает фундаментальные принципы, гарантии и презумпции, а также систему органов власти федерального, регионального и муниципального уровня, которые во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формируют национальную систему защиты прав потребителей.

Как полномочный орган, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, Роспотребнадзор поздравляет всех своих коллег – участников национальной системы защиты прав потребителей, а также всех потребителей с 30-летним юбилеем становления законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, ставшего неотъемлемой частью российской правовой системы, основу которой всецело определяет защита прав и свобод человека и гражданина.

**Объявлена тема Всемирного дня защиты прав потребителей**

Consumers International объявил тему Всемирного дня прав потребителей 2022 года — Fair Digital Finance — «Справедливые цифровые финансовые услуги».

Пандемия СOVID-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания финансовых услуг.

Исследования показывают, насколько быстро происходит развитие цифровых финансов. Ожидается, что к 2024 году число потребителей цифровых банковских услуг превысит 3,6 миллиарда человек (Juniper Research, 2020). В развивающихся странах доля владельцев счетов, отправляющих и получающих электронные платежи, выросла с 57% в 2014 году до 70% в 2017 году (Findex, 2017). 39% компаний считают внедрение финансовых технологий своим приоритетом, подчеркивая мировой спрос на более инновационный финансовый ландшафт (JDSpura, 2020).

Напомним, что в зарубежном финансовом мире даже обсуждается такой феномен, как «русское чудо». В 2020 году Россия вошла в топ-5 стран по отказу от наличных, а пандемия ускорила изменения в индустрии платежей, которые обычно занимают около 10 лет. Впервые о «русском чуде» заговорили в 2019 году, когда по итогам 2010–2018 годов был выявлен феноменальный, 30-кратный рост числа безналичных карточных транзакций: с 5,8 до 172 в год на человека. Тогда по этому показателю Россия обогнала все страны Европы, в том числе лидеров, которые за тот же период показали двух- и трехкратный рост (исследование Boston Consulting Group, 2019).

Однако в таких условиях существенно возрастает и риск финансового мошенничества, а отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах.

Вопросы цифровизации сферы финансовых услуг, в том числе проблемы внедрения технологий искусственного интеллекта, использования «больших данных» (BigData), проблемы регулирования трансграничных цифровых платформ становятся предметом исследований, которые проводятся на площадках ОЭСР, UNCTAD и FinCoNet.

Как показывает анализ обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, их структура и содержание на протяжении последних лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

– на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);

– на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

Многочисленные исследования показывают, что экономические кризисы и связанное с ними сокращение доходов традиционно являются временем активизации финансовых мошенников. В последние годы, особенно в аспекте перехода на дистанционные каналы обслуживания, оказалось очевидным, что скорость развития мошеннических систем в банковской сфере существенно превышает скорость построения защиты от таких противозаконных действий.

Финансовые организации зачастую не разъясняют клиентам как эффективно и безопасно пользоваться услугой. В результате доверчивые и пожилые клиенты становятся объектом интереса для мошенников.

Достаточно длительным и серьезным является и диалог различных участников рынка и государственных органов о последствиях лавинного роста интереса обычных граждан к инвестированию. Упрощение процесса приобретения финансовых инструментов (акции, облигации, доверительное управление и некоторые иные) за счет цифровизации продаж способствовали поиску потребителями потенциально более доходных инструментов инвестирования, альтернативных банковским вкладам. На развитие этого процесса во многом повлияли банки, которые заинтересованы в расширении продаж финансовых продуктов с целью наращивания комиссионных доходов. Наибольшей популярностью у физических лиц пользуются вложения в ценные бумаги через брокерские счета.

Однако «безналичное потребление» также создает новые и усугубляет традиционные риски для тех, кто находится в уязвимом положении и не готов к таким динамичным переменам.

Для обеспечения справедливого цифрового финансирования для всех нужен глобальный, совместный и скоординированный подход. Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в инновационных подходах к регулированию, а также в цифровых финансовых услугах и продуктах, в основе которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей.

Роспотребнадзор неоднократно указывал, что требуется изменение механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг по переводу денежных средств, в связи с низким уровнем безопасности таких операций, с целью защиты денежных средств потребителей от действий киберпреступников и телефонных мошенников.

Одной из основных задач по развитию отрасли информационных технологий в России является развитие инфраструктуры электронной коммерции, которая определена в Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014–2020 годы и на перспективу до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2013 г. №2036-р. В документе отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересов граждан. В связи с этим, защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей, обозначена среди ожидаемых результатов реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р.

**О возврате денежных средств за подарочные карты и сертификаты**

В Роспотребнадзор часто обращаются граждане с вопросом, что делать, если по определенным причинам не удалось воспользоваться подарочной картой или подарочным сертификатом: не нашлось подходящего товара в магазине, срок действия карты или сертификата закончился, как обменять подарочную карту или сертификат на равнозначную денежную сумму.

Подарочную карту или сертификат можно приобрести практически в любом магазине.  При этом номинал подарочной карты определяется потребителем. Важно помнить, что подарочная карта не является товаром, а лишь подтверждает внесение денежных средств за товар, который может быть приобретен как самим плательщиком, так и другим лицом в последующем в пределах суммы, доступной на подарочной карте.

Сущностная ценность и предназначение подарочных карт заключается в предоставлении возможности одним лицом другому лицу выбрать товар из ассортимента магазина, выпустившего подарочную карту, на сумму, зачисленную на подарочную карту, соответственно, подарочные карты являются особым объектом гражданского оборота.

Когда приобретатель подарочной карты вносит денежные средства в кассу магазина, а в обмен получает подарочную карту, он заключает договор. У предъявителя подарочной карты на основании такого договора возникает право требования передачи выбранного товара на сумму, зачисленную на подарочную карту.

Заключенный в момент приобретения подарочной карты договор является по своей правовой природе смешанным договором, то есть включает элементы разных видов договоров и не является в чистом виде договором купли-продажи товара, и не является предварительным договором, так как предмет договора (какой именно товар) в момент приобретения подарочной карты еще не определен.

В связи с этим требования потребителей о возврате денежных средств, зачисленных на подарочную карту, при отсутствии таких обстоятельств как обращение к продавцу о передаче товара и отказ в передаче товара по своей правовой природе является требованием об одностороннем отказе от исполнения обязательств. Для сферы розничной купли-продажи такой отказ не предусмотрен действующим законодательством. Соответственно, односторонний отказ от исполнения обязательств не допускается.

В соответствии с правовой позицией, сформулированной в определении Верховного Суда Российской Федерации от 13.10.2015 N 57-КГ15-7, а также позицией Роспотребнадзора отношения по приобретению подарочного сертификата следует квалифицировать как договор купли-продажи с условием о предварительной оплате. Поэтому уплаченные денежные средства подлежат возврату только в случае, когда продавцом не исполнена обязанность по передаче товара, либо подарочная карта имеет ограниченный срок действия (и этот срок уже истек). Аналогичная практика по данному вопросу содержится в постановлении Тринадцатого Арбитражного апелляционного суда от 11.03.2021г. № А56-101207/2020.

# О рекомендациях, как выбрать косметику

Роспотребнадзор напоминает, как правильно выбирать косметику. При выборе косметики и парфюмерии в первую очередь стоит обратить внимание на срок годности парфюмерно-косметического товара. Продавец обязан передать его покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности. После этого необходимо изучить обязательные сведения для этой группы товаров: название косметики, ее компонентный состав, эффект, который она оказывает, характер действия косметики, применение, противопоказания для применения, способы и условия хранения, объем или масса, уточнить сведения о государственной регистрации.

Особенно аккуратными потребителям необходимо быть при приобретении товаров в социальных сетях. Прежде чем отправиться за покупками на просторы Инстаграма, рекомендуем ознакомиться с нашей [памяткой.](https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=15748)

Помните, что вся необходимая информация о парфюмерно-косметической продукции в наглядной и доступной форме должна своевременно представляться потребителю продавцом, чтобы помочь правильно выбрать товар.

Покупатель, перед тем как купить парфюмерию, имеет право ознакомиться с ароматом духов, одеколонов, туалетной воды. Для этого продавец использует образцы пробники, предоставляемые изготовителями товаров.

При передаче парфюмерно-косметических товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты.

При продаже данной продукции продавец должен соблюдать требования Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, и Технический регламент Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» ТР ТС 009/2011.

Парфюмерно-косметическая продукция, соответствующая требованиям ТР ТС 009/2011, должна иметь маркировку единым знаком обращения продукции на рынке государств — членов ТС.

Информация о товаре, размещенная на упаковке, этикетке изделия, открытке или листе-вкладыше, должна содержать следующие сведения о товаре:

— наименование, название (при наличии) парфюмерной продукции и ее назначение;

— наименование изготовителя и его местонахождение (юридический адрес, включая страну);

— страна происхождения парфюмерной продукции (если страна, где расположено производство продукции, не совпадает с юридическим адресом изготовителя);

— наименование и местонахождение организации (юридический адрес), уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства — члена ТС;

— номинальное количество (объем или масса) продукции в потребительской таре, за исключением парфюмерной продукции номинальным объемом менее 5 мл, или ее пробника;

— срок годности (дата изготовления (месяц, год) и срок годности (месяцев, лет), или надпись «годен до» (месяц, год) или «использовать до» (месяц, год);

— описание условий хранения в случае, если эти условия отличаются от стандартных;

— особые меры предосторожности при применении продукции (при необходимости);

— номер партии или специальный код, позволяющие идентифицировать партию парфюмерной продукции;

— сведения о способах применения парфюмерной продукции, отсутствие которых может привести к неправильному использованию потребителем парфюмерной продукции;

— список ингредиентов/состав продукции (при этом, парфюмерную (ароматическую) композицию указывают как единый ингредиент без раскрытия ее состава).

Список ингредиентов может быть представлен либо на государственном языке, либо в соответствии с международной номенклатурой косметических ингредиентов (INCI) с использованием букв латинского алфавита.

Наименование изготовителя, местонахождения изготовителя и название продукции могут быть написаны с использованием букв латинского алфавита.

Важно знать, что сведения о декларации о соответствии или о сертификате соответствия должны быть указаны в сопроводительной документации на продукцию. Отсутствие, вышеуказанных документов, а также отсутствие информации о товаре и изготовителе ставит под сомнение качество, безопасность и происхождение реализуемой парфюмерии.

Совершая выбор парфюмерии, косметики необходимо проявлять осмотрительность в отношении потребительских свойств изделия, поскольку право на обмен товара надлежащего качества, предусмотренное ст. 25 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 на парфюмерно-косметические изделия не распространяется.

Покупателю парфюмерной продукции необходимо знать, что вернуть такой товар в магазин можно только в том случае, если в нем есть недостатки, либо если при покупке не была предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре.

В случае обнаружения недостатков в товаре потребитель в соответствии с требованиями ст. 18 Закона о защите прав потребителей вправе:

— потребовать замены этого изделия на товар такой же марки (модели и (или) артикула);

— потребовать замены этого изделия на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом цены;

— потребовать соразмерного уменьшения цены приобретенного товара;

— отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

**О рекомендациях как выбрать ювелирное изделие**

Роспотребнадзор напоминает, что для того чтобы правильно выбрать ювелирное изделие, необходимо быть внимательными и приобретать украшения в специализированных магазинах с хорошей репутацией.

С 12 декабря 2019 года разрешена онлайн-продажа ювелирных изделий из драгоценных металлов или камней при соблюдении всех правил продажи ювелирных изделий.

При этом покупатель вправе отказаться от ювелирного изделия, приобретенного дистанционным способом в любое время до его передачи, а после его передачи - в течение семи дней, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца, и потребительская упаковка.

Откажитесь от покупки изделий из драгоценных металлов с рук и в небольших торговых точках. Место, где вы приобретаете ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, не должно быть «безымянным» - независимо от размера торговой точки у нее должна быть оформлена вывеска с фирменным названием, указанием юридического лица или данных индивидуального предпринимателя, режим работы.

Продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в Российской Федерации, а также ввезенных на ее территорию, осуществляется только при наличии на них оттисков государственных пробирных клейм, а также оттисков именников (для изделий отечественного производства).

В Российской Федерации установлены следующие пробы:

· платиновые – 850, 585

· золотые – 999, 958, 916, 875, 750, 585, 583, 500, 375

· серебряные – 999, 960, 925, 875, 830, 800;

· палладиевые – 850, 500.

Без оттиска государственного пробирного клейма допускается только продажа ювелирных и других серебряных изделий отечественного производства массой до 3 граммов включительно (без учета вставок).

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней должны иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы, вида и характеристики вставок, в том числе способа обработки, изменившего качественно-цветовые и стоимостные характеристики драгоценного камня, а также цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок).

При использовании в качестве вставок материалов искусственного происхождения, на ярлыках должна быть указана информация о том, что данный камень не является драгоценным.

В случае если драгоценный камень, закрепленный в ювелирном изделии, подвергся обработке, изменившей качественно-цветовые характеристики драгоценного камня, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставок драгоценных камней - "облагороженный".

При использовании наименования природного минерала для обозначения вставок из материалов искусственного происхождения, закрепленных в ювелирных изделиях из драгоценных металлов, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставок - "синтетический (выращенный)" или "имитация".

Продавец обязан довести до покупателя следующую информацию:

· адрес и фирменное наименование изготовителя изделия;

· гарантийный срок (если он установлен), а также срок годности;

· цену в рублях и условия приобретения товара, если продавцом допускается продажа ювелирного изделия в кредит - размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Потребитель также может потребовать взвесить приобретенное ювелирное изделие, которое должно проводиться в его присутствии с применением средств измерений, находящихся в исправном состоянии и соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

Важно помнить об особенностях приобретения товаров с недостатком или товара, бывших в употреблении, например, в ломбардах. Помимо вышеперечисленной информации, продавец обязан в письменной форме уведомить вас о недостатках изделия или о том, что товар ранее находился в употреблении. Эта информация должна быть написана в товарном чеке, на ярлыке или в любых других документах, которые передаются вам вместе драгоценным изделием.

Также продавец должен ознакомить вас с товарно-сопроводительной документацией на любое ювелирное изделие или украшение из драгоценных камней, которое Вы планируете приобрести.

В случае, если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, пробу, вид и характеристику драгоценного камня, артикул, вместе с товаром Вам должен быть передан товарный чек, в котором указываются эти сведения: продавец, дата продажи и цена товара. Лицо, непосредственно осуществляющее продажу товара, проставляет подпись.

Внимательно отнеситесь к покупке ювелирных изделий, ведь если украшение качественное, но не подошло по размеру или перестало нравится, сдать его или обменять на аналогичный не получится.

**О правах потребителей в дни распродаж и акции «киберпонедельник»**

В связи с акциями распродаж «киберпонедельник», которые проводят многие торговые площадки, Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на ряд **ключевых особенностей** продажи товаров через Интернет.

**1. Главное правило покупок через Интернет**

От товара, купленного в интернет-магазине, в том числе, в рамках акции «киберпонедельник», потребитель вправе **отказаться в любое время** до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара - **в течение семи дней** (если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства). Это правило не распространяется только на **лекарства**. Обратите внимание, что вскрытие некоторых товаров (косметика, одноразовая посуда, гигиенические средства и др.) может привести к потере их товарного вида, кроме того, другой покупатель посчитает такой товар потерявшим свои потребительские свойства.

**2. Продавец и агрегатор информации о товарах**

С развитием Интернет-торговли все больше покупок совершается на крупных торговых площадках, которые сами не всегда выступают в роли продавца (не являются собственником товара). Такие маркетплейсы принято называть «владелец агрегатора информации о товарах и услугах» (или просто - агрегатор). По закону у продавца и агрегатора разные обязанности.

**3. Условия и цена товара по акции**

Продавец обязан четко сформулировать **условия** и **цену** приобретения товара по акции. Только если продавец правильно и доходчиво донесет информацию до покупателя, между ними не возникнет никаких конфликтных ситуаций.

Продавец **обязан передать** потребителю заказанный товар, даже если он еще не оплачен. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом **сообщения о намерении** покупателя приобрести товар (заключить договор).

**4. Доставка точно в срок**

Продавец обязан передать товар покупателю в **порядке и сроки**, которые установлены в договоре. Если товар оплачен, но продавец тянет с отгрузкой или доставкой товара, то потребитель вправе потребовать уплаты ему **за каждый день просрочки** неустойки (пени) в **размере 0,5%** суммы от предварительной оплаты товара. **ВАЖНО:**если товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

**5. Может ли принять товар родственник или знакомый**

Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

**6. Избегайте навязывания**

Не допускается навязывание дополнительных товаров и услуг. **Комплектность** товара определяется изготовителем. Проверка качества и консультирование по выбору товара вообще **не могут являться дополнительными услугами**, поскольку входят в обязанности продавца. Если потребителю предлагается застраховать товар или расширить гарантию следует учитывать, что гарантийный срок, заявленный изготовителем не может быть уменьшен и должен быть раскрыт продавцом до заключения договора. Зачастую т.н. «программы страхования» или иной «защиты покупателя» дублируют в себе обязанности, которые продавец или изготовитель должны выполнять в силу закона (например осуществлять обмен товара на качественный или его ремонт).

**7. Сроки возврата товара**

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена **в письменной форме** в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

**8. Некачественный товар возвращайте сразу**

Если товар, приобретенный в Интернете, оказался **ненадлежащего качества**, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав имеет все те же права, что и при «традиционной» (офлайн) торговле. Статьи 18-24 Закона «О защите прав потребителей» предусматривают возможность **замены** товара на новый, **перерасчета** стоимости, а также **возврата** продавцу товара с недостатками. Чем раньше заявите о наличии недостатка в товаре, тем легче будет продавцу разобраться с этой проблемой.

**9. Как отличить агрегатора от продавца**

Закон «О защите прав потребителей» в связи с принятием по инициативе Роспотребнадзора последних поправок, предусмотрел дополнительную защиту потребителей при покупке товаров (и заказе услуг) через т.н. сайты (приложения) владельцев **агрегаторов** информации о товарах (услугах). К ним относятся такие информационные ресурсы, на которых потребитель имеет возможность получить информацию о товаре (услуге), оформить заказ и оплатить его. Важной особенностью таких ресурсов является их ответственность за достоверность информации о фактическом продавце (исполнителе).

**10. За что отвечает агрегатор**

На владельцев **агрегаторов** возлагается **ответственность** за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом в Законе «О защите прав потребителей» названы случаи их **освобождения** от ответственности. Например, если владелец агрегатора не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации должно адресоваться напрямую продавцу (исполнителю услуги).

**11. Как вернуть деньги через агрегатора**

Законом «О защите прав потребителей» установлены случаи, в которых владелец агрегатора по требованию потребителя обязан **вернуть сумму предварительной оплаты** товара (услуги). В частности, это ситуации, когда **товар не доставлен** (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом владельцу агрегатора. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит подтверждение о передаче товара потребителю.

**Советы потребителям:**

1. Проверьте цену на товар со скидкой у других продавцов. Если товар неожиданно «подорожал» перед акцией и со скидкой стоит столько же, сколько и раньше привлечь к ответственности продавца (многие из которых находятся за рубежом) будет невозможно.

2. Слишком низкая цена может свидетельствовать о продаже фальсифицированного или контрафактного товара. Попробуйте запросить у продавца сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя.

3. Обратите внимание на стоимость доставки товара до его оплаты. Большая скидка на товар может быть достигнута за счет дорогой доставки.

4. Убедитесь, что продавец не прячет информацию о себе. На сайте (в приложении) должно быть указано фирменное наименование (наименование) продавца, место его нахождения (адрес), режим работы, ОГРН для юрлиц, фамилия, имя, отчество (если имеется) и ОГРНИП для индивидуальных предпринимателей.

5. Если Вы покупаете товар на сайте владельца агрегатора информации о товарах (услугах), то в случае, если товар не будет доставлен в срок Вы можете заявить требование о возврате денег такому посреднику (агрегатору). Возврат произойдет в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования.

6. При покупке товара выясните, в какие сроки он должен быть доставлен. Продавец обязан согласовать с покупателем сроки передачи товара покупателю.

7. Опасайтесь фишинговых сайтов и ресурсов, основной целью которых является не продажа товаров со скидками, а сбор персональных данных, а также сведений о платежных картах и паролях к операциям при дистанционном банковском обслуживании.

С обращениями и жалобами потребитель может обратиться в Управление Роспотребенадзора по субъекту Российской Федерации [или заполнить форму обращения на официальном сайте Роспотребнадзора.](https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/)

**О нарушении прав потребителей при ремонте телефонов, бытовой и компьютерной техники**

В Роспотребнадзор продолжают поступать обращения граждан, в которых указывается на нарушения их прав сервисными центрами и организациями, производящими ремонт бытовой и компьютерной техники. В недобросовестных ремонтных мастерских и сервисных центрах потребителям, как правило, обещают сделать бесплатную диагностику и установить причину поломки. Договор не заключается, документы о приеме товара не составляются в нарушение требований законодательства. Очень часто уже через несколько дней работники мастерской или сервисного центра сообщают по телефону, что товар отремонтировали и его можно забирать. При этом называют стоимость ремонта, которая может доходить до 80% от цены нового товара.

Естественно, заказчик не рассчитывает на такой дорогостоящий ремонт. Тогда в ход идут уловки, связанные с угрозами невозврата «отремонтированной» техники и даже реализации в счет образовавшегося долга.

В настоящее время помимо Закона «О защите прав потребителей» действуют также Правила бытового обслуживания населения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 N 1514 (далее- Правила).

Правилами (пункт 4) предусмотрено, что договор о выполнении работ оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать, в том числе, следующие сведения:

· вид работы;

· цена работы;

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

· отметку об оплате потребителем полной цены работы либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

Один экземпляр договора о выполнении работ выдается исполнителем потребителю. Только Договор о выполнении работ в отношении работы, исполняемой в присутствии потребителя (например, диагностика неисправной техники), может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

Помимо этого, статья 35 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает, что исполнитель отвечает за сохранность переданной в ремонт вещи.

Диагностика оборудования или устранение недостатков являются возмездной работой и подпадают под правовое регулирование Правил, следовательно, должны во всех случаях сопровождаться заключением договора в письменной форме. Если договор не содержит точного наименования, описания и цены вещи, переданной потребителем, вид выполняемой работы и ее цену - исполнитель не вправе требовать с потребителя какой-либо оплаты за произведенные работы и должен вернуть потребителю вещь, поскольку не имеет законных оснований для ее удержания.

При поиске сервисного центра или ремонтной службы, а также сдаче в ремонт неисправной вещи Роспотребнадзор рекомендует придерживаться следующих правил.

1. Недобросовестные исполнители не могут скрыть свою репутацию, в Интернете Вы найдете много негативных отзывов о компаниях, которые часто нарушают права потребителей.

2. Клиентоориентированность начинается с вывески. Компания, которая не хочет привлекать лишнее внимание не будет указывать на вывеске юридически значимую информацию о себе. Кроме того, посмотрите, есть ли в месте приемки товаров в ремонт следующая информация:

· перечень оказываемых выполняемых работ, форм и (или) условий их предоставления;

· указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми выполняются работы;

· сроки выполнения работ;

· данные о конкретном лице, которое будет выполнять работу, если эти данные имеют значение исходя из характера работы;

· требования, которые должны обеспечивать безопасность выполняемой работы для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

· образцы договоров (квитанций, иных документов) о выполнении работ;

· образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;

· перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при выполнении работ в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Эта информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

3. Помните, что потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия. Только с Вашего согласия работа может быть оплачена при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса. У сервисного центра остается Ваша вещь и если исполнитель уверен в качестве своей работы, он не будет настаивать на большой предоплате.

4. Поинтересуйтесь, есть ли у исполнителя кассовый аппарат. Передача аванса обязательно должна сопровождаться выдачей кассового чека в бумажной или электронной форме. Кроме того, сформированные с использованием онлайн-касс чеки с QR-кодом, полученные при оплате работ, хранятся в информационном «облаке» налоговой службы. В настоящее время чек можно получить на электронный адрес или на номер мобильного телефона. Кроме того, потребитель может проверить достоверность выданного ему чека при помощи [мобильного приложения «Проверка чека ФНС России»](https://kkt-online.nalog.ru/) и сообщить о нарушении. Расчеты на банковскую карту мастера недопустимы. Кроме того, документ по такой операции никак не связан с личностью исполнителя, указанного в договоре, поэтому Вы не сможете доказать факт предоплаты, если потребуется.

5. Ни при каких условиях не соглашайтесь на ремонт, если Вам не предлагают заключить договор и подписать акт приемки неисправной вещи.

6. При ознакомлении с договором, обратите внимание на выполнение пункта 4 Правил. Вот полный перечень условий, которые должны быть зафиксированы в договоре:

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

· вид работы;

· цена работы;

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

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

· даты приема и исполнения заказа;

· гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором о выполнении работ либо предусмотрены обычаем делового оборота;

· другие необходимые данные, связанные со спецификой выполняемых работ;

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

7. Обязательно прочитайте договор (его образец, который должен быть в «уголке потребителя»). Вас должны насторожить такие условия, как «право исполнителя в одностороннем порядке изменить вид работ или их стоимость», отсутствие гарантийного срока или его формальный характер (например, 7 дней) на результаты выполненных работ, отсылка в договоре к другим документам (тарифы, условия, приложения), которые размещены в Интернете, но не предъявляются для ознакомления и не передаются вместе с договором.

8. При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу (пункт 17 Правил).

9. При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку. Требуйте составления такого акта, ссылаясь на пункт 12 Правил.

10. После окончания работ требуйте подписания двустороннего акта о приемке работ или проставления соответствующей отметки в договоре.