**О правовых аспектах отказа потребителям в допуске на торговые объекты без средств индивидуальной защиты (масок) в случае введения режима их обязательного использования**

Роспотребнадзор разъясняет правовые аспекты отказа потребителям в допуске на торговые объекты без средств индивидуальной защиты (масок) в случае введения режима их обязательного использования.

В связи с поступающими в Роспотребнадзор запросами торговых организаций относительно правомерности/неправомерности отказа в обслуживании гражданам, посещающим торговые предприятия без масок в условиях их обязательного использования, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обращает внимание на нижеследующее.

В настоящее время в ситуации, обусловленной необходимостью всемерного снижения рисков распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной 2019-nCoV, большое практическое значение имеет системное и комплексное проведение санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий по недопущению распространения COVID-2019, в числе которых и такая [важная профилактическая мера как ношение гражданами масок в качестве средства защиты «барьерного» типа](https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=14130).

Учитывая данный фактор, на уровне высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, исходя из сложившейся на их территории эпидемиологической ситуации, в числе вводимых ограничительных мер предусматривается обязательное ношение масок в общественных местах (в частности, при посещении торговых объектов, в общественном транспорте и т.п.).

Поэтому, при наличии принятого в установленном порядке нормативного правового акта, возлагающего на физических лиц обязанность ношения маски в определенных местах, подобное требование становится императивным предписанием, подразумевающим как его безусловное соблюдение всеми теми лицами, кому оно адресовано, так и возможность привлечения виновных в его несоблюдении лиц к соответствующему виду ответственности.

Соответственно в том случае, когда введен так называемый «масочный режим», любое появление физического лица в общественном месте без маски будет иметь признаки противоправного деяния (действия), направленного на создание угрозы не только собственной безопасности, жизни и здоровью, но и безопасности, жизни, здоровью, санитарно-эпидемиологическому благополучию иных лиц, находящихся на территории, на которой существует угроза возникновения чрезвычайной ситуации, или в зоне чрезвычайной ситуации.

Исходя из этого, действия хозяйствующих субъектов, осуществляющих разрешенную торговую деятельность, направленные на ненасильственное воспрепятствование в условиях «масочного режима» гражданам–потребителям в посещении торговых объектов без масок и доступе к товарам с целью их приобретения, не могут и не должны рассматриваться как действия, ущемляющие (нарушающие) права потребителей, поскольку такие действия со стороны хозяйствующих субъектов отвечают принципу разумности поведения участников гражданских правоотношений и не имеют признаков необоснованного уклонения от заключения публичного договора, каковым является договор розничной купли-продажи (по смыслу взаимосвязанных положений статей 10 и 426 Гражданского кодекса Российской Федерации).

При этом граждане, являющиеся одновременно потребителями-участниками отношений, регулируемых нормами законодательства о защите прав потребителей, не выполняющие требования о ношении масок при посещении общественных мест, включая торговые объекты, как элемента введенных в установленном порядке [правил](consultantplus://offline/ref=35C838FB66A06E69A69F709A7C1F7712F44DCA026957865D334561F8766A1126151E72B46CA9FF84115C272441DA6DC35E6E8EB855E4AE5Bq4q4M) поведения при введении режима повышенной готовности на [территории](consultantplus://offline/ref=35C838FB66A06E69A69F709A7C1F7712F44DCA086B51865D334561F8766A1126071E2AB86CA1E1841D49717507q8qFM), на которой существует угроза возникновения чрезвычайной ситуации, или в зоне чрезвычайной ситуации, могут быть привлечены к административной ответственности по [части 1 статьи 20.6.1](consultantplus://offline/ref=DA97B1B0BA9811B8D14E3EBB5856866FCFE8EC9080AE0DDB029B975198DC7639453AFD7563F6E84912A7CB2B0B1AC3B1DE540A17D9A9B4EEQDZ2M) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

**СПРАВОЧНО:** В соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (далее – Закон № 68-ФЗ) органы государственной власти субъектов Российской Федерации с учетом особенностей чрезвычайной ситуации на территории субъекта Российской Федерации или угрозы ее возникновения могут на основании подпункта «[ф» пункта 1 статьи 11](consultantplus://offline/ref=BB0094F0BE9D89E7476B98432CBB8B951B3C144A487F24FF25C6AB5095B0498B6608E1FCAE95E2214A759BEF9D62E114C97FB35DAB500E5AGEDCL) Закона № 68-ФЗ во исполнение [Правил](consultantplus://offline/ref=22468FAC39ADFC14BA465C2BFB79BE27967225A7DC2C0AB7AED99761CBF510478E62DAF2D49747ADBC05F2F50F668D2535DEE89A6C29072BkAK2L) поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 2 апреля 2020 года № 417 в соответствии с подпунктом «а.2» [статьи 10](consultantplus://offline/ref=DCA12ABB3FCE2B5B0B30580707A1081FD6ACB7306E2F419E0303AA695E814D2B26C969E5E250C1C4444103DB28C7F2011D50780400653B212EX3L) Закона № 68-ФЗ, предусматривать дополнительные обязательные для исполнения гражданами и организациями правила поведения при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации.

# Об особенностях онлайн торговли и трансграничных покупок в период пандемии коронавируса

По последним данным некоторых исследований онлайн-продажи товаров повседневного спроса существенно выросли в натуральном выражении.

В большинстве регионов торговля **любыми товарами разрешена в онлайн-формате**, в то время как стационарные магазины, если они не реализуют товары первой необходимости – закрыты.

В этой связи Роспотребнадзор напоминает [правила безопасных онлайн-покупок](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=8017), а также о рекомендациях [как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=8168).

Напомним несколько важных рекомендаций.

**Совет № 1. Если Вы видите предложение продавца об оплате и доставке товара наложенным платежом, следует помнить, что содержание посылки Вам покажут на почте только после оплаты. Будьте настороже вдвойне, если посылку отправляет физическое лицо.**

Товар, полученный с условием об оплате наложенным платежом (в случае если он по какой-то причине не устроит покупателя) нужно возвращать продавцу. Расходы на пересылку товара обратно несет покупатель. Кроме того, покупатель рискует вовсе не получить деньги за возвращаемый товар.

**Совет № 2: Перед тем, как приобретать что-либо в интернет-магазине, следует удостовериться, имеется ли на интересующем сайте информация о реквизитах продавца: фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, ОГРН/ОГРИП.**

Будьте бдительны, если сайт (или страница сайта) в Интернете привлекает «самыми низкими» ценами, однако, оплата товаров возможна только одним способом - безналичным расчетом.

**Совет № 3: Не переводите деньги за покупку на банковскую карту некоего физического лица. Поинтересуйтесь, придет ли вам на почту электронный чек.**

Электронный чек должен направляться на указанный покупателем адрес электронной почты или абонентский номер. В чеке должен быть указан адрес сайта продавца.

**Совет № 4: Покупатель, совершая покупки через Интернет вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.**

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 (пункт 21 Правил продажи товаров дистанционным способом», утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612)

**Совет № 5. Если товар куплен через сайт владельца агрегатора информации о товарах, то претензию можно предъявить такому владельцу агрегатора:**

**- в случае предоставления потребителю недостоверной или неполной информации о товаре или продавце, на основании которой потребителем был заключен договор купли продажи с продавцом;**

**- если товар не передан в срок.**

Признаки сайта-агрегатора: на таком сайте размещена информация о товаре, там же происходит выбор и оформление заказа, денежные средства поступают на банковский счет такого посредника.

Также рекомендуем ознакомиться с матералами, размещенными на государственном ресурсе для потребителей (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>), где в режиме онлайн можно получить ответы на следующие вопросы: [что должен знать потребитель, приобретая товары для детей посредством трансграничной интернет-торговли](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/memos/107686) или [5 советов покупателю приобретенного в Интернет-магазине, оплаченного, но не доставленного товара](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/memos/88798). Помимо этого, на ресурсе функционирует виртуальная приемная, размещены [памятки](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/memos/88798), которые касаются самых разных сфери представлены[образцы необходимых документов](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/forms) и [ответы на часто задаваемые вопросы](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/answers).

Среди мобильных сервисов хотелось бы отметить появление такого приложения как «Проверка маркировки товаров» в [Google Play](https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.crptech.mark&hl=ru" \t "_blank) и в [AppStore](https://apps.apple.com/ru/app/честный-знак/id1400723804" \t "_blank), которое позволяет проверить легальность приобретаемого (приобретенного) товара, а также сообщить о нарушении. В настоящее время приложение доступно для проверки маркировки изделий из натурального меха и лекарственных препаратов. Также потребителям уже доступно приложение от Федеральной налоговой службы «[Проверка касcового чека](https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.fns.billchecker&hl=ru)», которое позволит получать и хранить кассовые чеки в электронном виде, а также проверить их легальность, добросовестность продавца или сообщить о нарушении.