Актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей.

В данном материале мы собрали наиболее актуальные вопросы, с которыми обращаются граждане в отделение по защите прав потребителей.

Обязан ли магазин предоставлять гражданам записи с камер видеонаблюдения?

Часто потребители в случае нарушения их прав со стороны продавца (исполнителя услуг) считают, что если в магазине ведется видеонаблюдение, то они вправе получить запись с камер, а продавцы (сотрудники продавца) ее безропотно предоставят по первому требованию.
Конечно, это не так! Покупатель не наделен правом требовать у продавца запись с камер видеонаблюдения, а продавец не обязан такие сведения предоставлять, так как на видеозаписи присутствуют другие люди, которые заведомо не давали своего согласия на распространение данных, соответственно, отснятый видеоматериал нельзя публиковать и использовать иным образом без согласия человека. В противном случае, это нарушение ФЗ «О персональных данных». Истребовать записи с видеокамер организаций и учреждений вправе только сотрудники правоохранительных органов, в случае если подобные данные необходимы им для расследования дел по административным правонарушениям или уголовных дел.

Помните! Несмотря на широкое распространение видеокамер, ситуаций в которых торговая организация предоставляет в качестве доказательств видеозапись с собственных камер крайне мало, соответственно, надеяться на подобного рода доказательства не стоит.

Можно ли покупателю фотографировать в магазине?

В соответствии с Постановлением Правительства №2463, на торговых объектах не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации.

Соответственно, действующее законодательство не запрещает потребителям свободно фотографировать в магазине и фиксировать нарушения, с которыми покупатели столкнулись в торговой точке.

Стоит помнить, что существуют исключения: если в магазине установлен запрет на доступ потребителей в какие-либо специальные помещения, например, отведенные для хранения пищевых продуктов, то производить фотосъемку в местах, не предназначенных для свободного доступа потребителей нельзя.

Помните! Не все видеозаписи можно использовать в качестве доказательств, в том числе в суде. Доказательство должно соответствовать закону, а также быть относимым, допустимым и достоверным.

Для того, чтобы у суда не возникло сомнений в достоверности видео, необходимо указать, когда, кем и в каких условиях осуществлялась запись.

Имеет ли право продавец потребовать паспорт при возврате денежных средств за товар?

В случае возврата уплаченной за товар денежной суммы продавец вправе потребовать у покупателя паспорт или иной документ, удостоверяющий личность потребителя.

Данное требование обусловлено тем, что согласно Указания Банка России кассир должен удостовериться в том, что выдача наличных денег осуществляется лицу, указанному в платежном документе.

Помните! Продавец не имеет право снимать копию вашего паспорта, предъявление паспорта необходимо исключительно для идентификации личности потребителя.

Должен ли продавец выдавать потребителю товарный чек?

В случае если кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товара, не содержит индивидуализирующие признаки товара (например, наименование, артикул, модель), продавец товара обязан выдать потребителю по его требованию, помимо кассового, еще и товарный чек.

Однако, данное правило касается не всех товаров, а только нескольких групп:

- технически сложных товаров бытового назначения;
- животных и растений;
- строительных материалов и изделий;
- тканей, одежды, меховых товаров, обуви;
- мебели.

Помните! Продавец имеет право не выдавать кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумаге в случае, когда покупатель выразил желание получить кассовый чек в электронной форме и одновременно с этим отказался от бумажной формы кассового чека.

Продавец отказывает в предоставлении книги жалоб (отзывов) и предложений, правомерно ли это?

С 01 января 2021 **для продавцов** по договору розничной купли-продажи **исключена обязанность иметь книгу отзывов и предложений** и предоставлять ее по требованию покупателя, соответственно отказ продавца правомерен.

Предоставлять потребителю книгу отзывов (жалоб) и предложений обязан **исполнитель при оказании некоторых видов услуг** (например, услуг общественного питания, услуг по реализации туристского продукта, услуг связи).

Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

НАШИ КОНТАКТЫ:
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404
тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Потребитель и его права

Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) предусмотрен ряд прав, которые необходимо знать каждому потребителю.

1.Право платить ту цену, которая указана на ценнике, а также на полную и достоверную информацию (ст.10 Закона)

Цена — это один из критериев выбора того или иного товара и обязательное условие любой сделки. Приходя в магазин за покупкой, покупатель смотрит на ценник, а не в программу на компьютере продавца. Продавец обязан продать товар по той цене, которая указана на ценнике, потому что ценник — это часть оферты, то есть предложения заключить договор, а не просто бумажка на полке. Покупателя не должно волновать, что продавец не успел изменить цену. Видите цену — столько и стоит для вас товар.Если разницу между ценой на ценнике и в чеке увидели после оплаты покупки, то требуйте вернуть переплаченные деньги. Если на устные требования продавец не реагирует, пишите претензию в его адрес. Не забудьте приложить копию чека и другие доказательства, например фото ценника. Если продавец отказывается вернуть переплаченные деньги, то следует подать жалобу в Роспотребнадзор.

Потребитель имеет право знать, из чего изготовлен, к примеру, торт, кем он изготовлен (ООО или ИП), адрес юридический и почтовый изготовителя, его ИНН, ОРГН, срок его годности – для этого нужна этикетка. Сколько стоит торт – ценник даст эту информацию. Если торт продаёт не изготовитель, то информация о продавце тоже должна быть в общем доступе – на стендах. При непредоставлении полной и достоверной информации продавец или исполнитель несут ответственность, а потребитель имеет право предъявить претензию и даже отказаться от того или иного товара или услуги и потребовать возврата денежных средств и возмещения понесённого ущерба.

2.Право на качество и безопасность товаров (ст. 7 Закона).

Приходя в магазин за молоком, хлебом, или другими товарами потребитель должен быть уверен, что они изготовлены из качественной продукции – хлеб испечён из хорошей муки, молоко не содержит болезнетворных бактерий, а детская игрушка не содержит опасных токсинов. Понятно, что проверить, так ли это на самом деле, в магазине невозможно. Но если товар лежит на полке и предлагается к покупке, значит, продавец нам гарантирует, что эти товары прошли проверку на качество и являются абсолютно безопасными.

Качественными и безопасными должны быть все товары и услуги. Требования к качеству регулируются регламентами, а их соблюдение контролирует государство.

3.Право за замену товара ненадлежащего качества, соразмерного уменьшения покупной цены, устранения недостатков, отказаться от некачественного товара и требовать возврата за него денежных средств (ст. 18 Закона)

На туфлях оторвалась подошва, смартфон зависает, стиральная машина не стирает, а платье после первой стирки полиняло? Вы можете потребовать от продавца таких товаров замены, соразмерного уменьшения покупной цены, устранения недостатков либо вовсе отказаться от таких товаров и потребовать возврата за них денежных средств. Исключения составляют только технически сложные товары, к которым относятся смартфон и стиральная машина – отказаться от них и требовать возврата денежных средств можно только в случае, если недостатки были выявлены в течение пятнадцати дней с момента их покупки. Если же недостатки выявились по истечении пятнадцати дней с момента покупки, то потребитель вправе требовать расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств в случаях, если при проведении проверки качества выявились существенные недостатки, либо нарушены сроки устранения недостатков товара, либо ремонт товара производился неоднократно, что повлекло за собой невозможность его использования на гарантийном сроке более, чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

4.Право не платить за навязанные товары и услуги (ст.16 Закона)

Никто не имеет права заставить потребителя купить тот или иной товар «в нагрузку». Чаще всего навязывают товары за дополнительную плату продавцы технически сложных

товаров, к примеру, отказывают в продаже смартфона без приобретения стекла на него или чехла, страховщики при оформлении ОСАГО без услуги страхования жизни и т.п. Потребитель вправе требовать продать ему только тот товар или оказать ту услугу, которые ему необходимы. Если отказывают, пишем претензию. Можно вести видеофиксацию ситуации, этот будет неопровержимым доказательством нарушения ваших прав.

5.Право получать предварительно оплаченные товары и услуги вовремя (ст. 23.1., ст.27 Закона)

Если потребитель заранее оплатил товар или услугу, то продавец или исполнитель обязан установить сроки для передачи предварительно оплаченного товара или оказания услуги и соблюдать установленные сроки. То есть, если срок доставки стиральной машины указан 10 календарных дней, то её и должны доставить не позже того дня, который указан. А изготовить и установить спальный гарнитур не позже даты, указанной в договоре. Любая просрочка нарушает ваши права и становится поводом для
отказа от договора и предъявления требования о возврате внесённой суммы предоплаты, полного возмещения убытков, а также выплаты неустойки.

6.Право на обмен товара, который не подошел по каким-то параметрам (ст. 25 Закона)

Достаточным основанием для обмена приобретённого товара может служить тот факт, что, к примеру, кроссовки или туфли не подошли вам по размеру. Обмен возможет только в отношении непродовольственных товаров, обменять качественные колбасу или молоко не получится. Не подлежат обмену также другие категории товаров, перечень которых определён Постановлением Правительства РФ. К таким товарам, в частности, относятся: технически сложные – телефоны, компьютеры, телевизоры и т.п.; лекарственные препараты; товары, отпускаемые на метраж – ленты, шнуры, ткани и другие категории товаров.

Стоит помнить, что обмену подлежат только те товары, которые не эксплуатировались по назначению. То есть кроссовки должны быть не ношеными, с ярлыками, наклейками и в той же упаковке, в которой их продал вам магазин.

7.Право на возмещение убытков (ст. 13,14,15 Закона)

Если продавец или исполнитель нарушил ваши права, значит, вам уже точно причинили вред — как минимум моральный. Еще бывает материальный вред. Например, вам вовремя не вернули деньги за некачественный товар или испортили дублёнку в химчистке. За все это можно требовать компенсацию деньгами, а чтобы её получить, нужно предъявить соответствующие требования продавцу, производителю или исполнителю. Отказали? Тогда идём в суд, где требуем возмещения всех убытков, судебных расходов и штраф в размере 50% от суммы, присуждённой судом, за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

8.Право на претензии, жалобы и защиту в суде (Ст. 45 Конституции РФ, ст. 17 Закона)

Каждый человек имеет право на защиту своих интересов любым не запрещённым способом. Интересы потребителей в рамках жалоб в первую очередь отстаивает Роспотребнадзор, а если восстановить нарушенные права потребителя не удаётся в досудебном порядке, тогда на защиту его интересов встаёт суд. Потребитель сам вправе выбрать, в какой суд подавать иск, при этом он освобождается от уплаты госпошлины по искам стоимостью менее одного миллиона рублей.

В отношениях с продавцами и исполнителями потребитель является более слабой стороной, поэтому нуждается в защите и законодательство гарантирует ему это.

Информация подготовлена специалистом
консультационного пункта для потребителей
филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»
в Тайшетском и Чунском районах

Что такое каршеринг?

Каршеринг — это вид краткосрочной аренды автомобиля с поминутной тарификацией. Чаще всего его используют для коротких внутригородских поездок. Преимущество каршеринга состоит в том, что вам не надо тратить деньги на парковку, бензин, страховку, мойку автомобиля и его содержание. Каршеринг позволяет арендовать автотранспортное средство, как в офисе предприятия, так и через официальный сайт компании.

Кто может оформить каршеринг и какие документы нужны для оформления?
Обратите внимание: у каждого оператора свои ограничения по возрасту и водительскому стажу арендаторов. Эти сведения размещены на сайтах или в приложениях операторов каршеринга. Чаще всего, это водитель, достигший 21 летнего возраста, имеющий водительский стаж категории В не менее 2-х лет. Для оформления документов на предоставление автотранспортного средства нужно:
- действующее водительское удостоверение;
- паспорт гражданина Российской Федерации с постоянной регистрацией;
- банковская карта.

Тарифы каршеринга?
Прежде чем арендовать автомобиль, ознакомьтесь с тарифами, чтобы цена за поезд не стала для вас неприятным сюрпризом. Стоимость аренды отличается в зависимости от выбранного оператора, а также класса авто. Для поездок на небольшие расстояния подойдет поминутный тариф, когда оплата идет за каждую минуту. Прежде чем арендовать машину, рассчитайте маршрут с учетом возможных «пробок», ведь за каждую минуту "простоя" в дорожном заторе вам придется заплатить. Также существует фиксированный тариф, где стоимость поездки сообщается сразу после того, как водитель указал на карте конечный пункт маршрута. В случае с фиксированным тарифом необходимо уложиться во временной промежуток, который сообщил оператор. Если вы не уложитесь в это время, то сумма возрастет.

Как арендовать автомобиль?
Чтобы арендовать автомобиль, необходимо зарегистрироваться в мобильном приложении оператора. В процессе регистрации необходимо прикрепить фотографии паспорта и водительского удостоверения, банковскую карту. После чего подписать договор (путем присоединения к условиям оператора в приложении).

Как начать поездку?
После того как машина зарезервирована, у арендатора есть некоторое время бесплатного бронирования, в среднем 20 минут, для того чтобы добраться до нее, 4 минуты дается на проверку салона и кузова, далее включается платное ожидание.
Авто открывается с помощью приложения. Все необходимые документы и ключ замка зажигания находятся внутри машины.

Что необходимо сделать, прежде чем начать поездку?
Сначала внимательно осмотрите автомобиль на наличие внешних повреждений. Если таковые обнаружились, необходимо зафиксировать их с помощью фото. Фотографируйте все, что не понравится (царапины, вмятины, сколы, грязь). Осмотрите салон на предмет мусора, грязи, повреждений, наличие чужих вещей. Если есть какие-либо замечания, сообщайте в тех.поддержку. Если этого не сделать, то штраф может прийти вам, а не предыдущему арендатору.

В бардачке проверьте наличие свидетельства о регистрации ТС, страхового полиса ОСАГО, краткой инструкции, топливной карты.
Кроме того, техническое состояние арендованного автомобиля можно понять, лишь начав движение. И если обнаружены какие-либо недостатки, сообщите немедленно об этом оператору.

Как завершить поездку?
Оставить машину нужно в пределах зон завершения аренды. Удостоверьтесь, что поездка завершена, проверив данные в приложении. Из-за плохого мобильного интернета на телефоне или вовсе его отсутствия в каком-либо конкретном месте могут возникнуть трудности с завершением поездки, и вам будет начисляться абонентская плата. Поэтому оставлять машину нужно там, где хорошо работает интернет.

Как происходит оплата?
Средства списываются автоматически с банковской карты, привязанной к личному кабинету мобильного приложения.

Ответственность водителя.
Не забывайте, что использование арендованного автомобиля каршеринга не освобождает вас от ответственности: штрафы за нарушения правил дорожного движения, расходы на оплату штрафстоянки, спецстоянки и эвакуации несет арендатор.
Кроме того, несмотря на то, что транспортные средства застрахованы, у всех операторов предусмотрена материальная ответственность за порчу автомобиля в ДТП по вине водителя.

При определенных недостатках каршеринга, есть плюс - это мобильность и свобода передвижения, необходимые в больших городах. Соблюдайте правила сервиса и дорожного движения, и поездка на каршеринговом автомобиле будет удобной и комфортной.

Подготовлено специалистами консультационного центра по защите прав потребителей по материалам сайта https://carshering.info