

О правах потребителей в дни распродаж и акции «киберпонедельник»

24.01.2022 г.

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 Роспотребнадзора по субъекту Российской Федерации [или заполнить форму обращения на официальном сайте Роспотребнадзора.](#)

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

21.01.2022 г.

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 достигать 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»](#) 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 потребуете.

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.

О возврате денежных средств за подарочные карты и сертификаты

28.01.2022 г.

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.