

Специалисты сектора по вопросам потребительского рынка администрации города оказывают консультативную и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей в сферах торговли и бытового обслуживания при личном обращении, а также по телефону горячей линии: **8(86369)2-20-79** ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с **9:00 до 18:00**.

## ОТВЕЧАЕМ НА ВОПРОСЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТОВАРОВ И УСЛУГ

*В жизни каждого человека бывают ситуации, когда он сталкивается с некачественным оказанием услуг, недобросовестным продавцом или товаром ненадлежащего качества. Что делать в таких случаях, знают далеко не все. Однако в любой такой ситуации можно обратиться к Закону «О защите прав потребителей» и выяснить, на чьей стороне правда. Продолжаем нашу рубрику и вместе со специалистами сектора по вопросам потребительского рынка администрации города отвечаем на ваши вопросы в сфере защиты прав потребителей.*

### МОЖНО ЛИ ЗАХОДИТЬ С КОЛЯСКОЙ В МАГАЗИН?

Мама с маленькими детьми нередко задаются вопросом, можно ли заходить с коляской в торговый зал или небольшой магазин. Правильный ответ здесь только один – конечно, можно.

Сообщите сотруднику магазина (охраннику, представителю администрации), что запрет на посещение магазина с детской коляской нарушает требования действующего законодательства и ущемляет ваши потребительские права. Потребуйте гарантию сохранности коляски, в случае если администрация магазина вынуждает вас оставить коляску на улице. Попросите сотрудника магазина предоставить вам вместо коляски другое транспортное средство для передвижения ребенка по магазину.



**Почему продавец, который не пускает вас с коляской в магазин, нарушает права потребителя?**

**Во-первых**, он ограничивает права маломобильных групп населения. В соответствии со СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» покупатели с детскими колясками относятся к этой категории.

В соответствии с государственной программой «Доступная среда», утвержденной Постановлением Правительства РФ от 17.03.2011 № 175, и действующим законодательством в целом предусмотрено, что на территории Российской Федерации необходимо создавать равные возможности получения услуг всеми категориями населения, в том числе и маломобильными группами.

**Во-вторых**, в этом случае у продавца нет официальных причин отказать потребителю в купле-продаже. Покупая в магазине товары, потребитель заключает договор розничной купли-продажи, который, в свою очередь, является публичным договором. Это означает, что организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим, за исключением случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами (статьями 426, 492 Гражданского кодекса РФ). Магазин не имеет права отказать в заключении договора розничной купли-продажи товара покупателям с детскими колясками.

### ЧТО НОВОГО ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В НОЯБРЕ 2023 ГОДА?

**За навязывание потребителям** дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату (с указанием на обязательность их приобретения) **предусмотрен штраф: для компаний - от 20 до 40 тысяч руб. Раньше он был вдвое ниже.**

- За навязывание по-

требителям дополнительных товаров или услуг установлена административная ответственность. Соответствующий Закон с поправками в КоАП был подписан Президентом Российской Федерации и опубликован 19 октября 2023 года (Федеральный закон от 19 октября

2023г. №505-ФЗ «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях»).

- Законом также установлены штрафы за необоснованный отказ в рассмотрении требований потребителя, связанных с

нарушением его прав, за уклонение от рассмотрения таких требований:

• для должностных лиц – от 12 до 30 тыс. руб.;

• для юридических лиц – от 100 до 300 тыс. руб.

**Это в 10 раз больше аналогичного наказания, предусмотренного до поправок.**

### О ПРАВОМЕРНОСТИ МАРКЕТПЛЕЙСОВ ОФОРМЛЯТЬ ПЛАТНЫЙ ОТКАЗ ЗА БРАКОВАННЫЙ ТОВАР

На горячую линию сектора по вопросам потребительского рынка администрации города поступил вопрос от потребителя: «Заказала через интернет-магазин блузку. Сразу увидела, что есть условие платного отказа. Когда товар пришел, я обнаружила брак. Я отказалась от блузки. Мне деньги вернули, но за минусом суммы платного отказа. Законно ли это?».

Подобные вопросы часто возникают у потребителей. Разъясняем: согласно п.5 ст.26.1 Закона «О защите прав потребителей», последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 настоящего Закона.

В соответствии с п.1 ст.18 Закона потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар той же марки (тех же модели и (или) артикула);

- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен



возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему

вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Таким образом, удержание денежных средств за доставку незаконно.

#### Важно!

Для решения вопроса потребителю необходимо обратиться в адрес продавца с письменной претензией, в которой следует описать сложившуюся ситуацию и указать свои требования, или сформировать ее в личном кабинете. В случае неудовлетворения требования потребителя в добровольном порядке необходимо обратиться в суд.

### КТО ДОЛЖЕН ОТВЕЧАТЬ ЗА ИСПОРЧЕННУЮ В САЛОНЕ ВЕЩЬ?

«В салоне красоты во время окрашивания волос мне испачкали краской новую блузку, пятно не отстиралось. Как быть в таком случае?», - спрашивает Надежда Липова.

Согласно ст. 14 Закона «О защите прав потребителей», ущерб, нанесенный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие производственной, рецептурной или иной работы (услуги), подлежит возмещению в полном объеме. При этом исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для выполнения работ, оказания услуг.

Следовательно, если блуз-

ка была случайно испорчена мастером салона, вы вправе потребовать возмещения как имущественного ущерба (стоимость вещи), так и морального.

Возмещение как имущественного ущерба (стоимость вещи), так и морального, в своей сути, носит имущественный характер. В случае неудовлетворения соответствующего требования добровольно спор должен разрешаться в рамках гражданского судопроизводства.

Защита нарушенных гражданских прав осуществляется судом примени-



тельно к сфере защиты прав потребителей как отрасли гражданских правоотношений (п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации, далее – ГК РФ) и лишь в случаях, установленных законом, в административном порядке (п. 2 ст. 11 ГК РФ). Ни один контролирующий орган не может обязать

хозяйствующий субъект выполнить имущественное требование потребителя. В соответствии с п.2 ст. 17 Закона потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства, по месту пребывания, по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора.

Присылайте свои вопросы, и мы найдем на них ответы. Пишите на адрес электронной почты: [zabnin-dn@mail.ru](mailto:zabnin-dn@mail.ru) или по номеру WhatsApp: **8 (950) 853-94-01**.