# **Что такое обман потребителя? И как действовать потребителю в случае обмана?**

# Каждый день, совершая покупки в магазинах, пользуясь различными видами услуг (медицинскими, жилищно-коммунальными, образовательными и др.), заключая договоры на выполнение работ, необходимо помнить, что все мы являемся потребителями.

# При реализации потребительских отношений граждане сталкиваются с обманом.

# Обман потребителя – это преднамеренное введение другого лица в заблуждение путём ложного заявления, обещания, а также умолчания о фактах, которые могли бы повлиять на совершение сделки. При этом такие действия являются скрытыми, невидимыми для потребителя.

# Формами обмана потребителя являются:

# обмеривание – отпуск товара меньшего размера, чем определено договором купли-продажи;

# обвешивание – отпуск товара меньшего веса (объёма), чем определено договором купли-продажи;

# обсчёт – взимание большей суммы, чем определено ценой товара (работы, услуги), предусмотренной договором, или реализация товара (работы, услуги) по цене, завышенной относительно цены, указанной на ценнике или маркировке товара (работы, услуги) или установленной уполномоченными государственными органами, а также обсчёт имеет место при утаивании (невозврате) излишней суммы, полученной от потребителя, или передаче ему только части этой суммы;

# введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) – продажа либо передача товаров (выполнение работ, оказание услуг) с нарушением требования об указании потребительских свойств или указание недостоверных сведений о потребительских свойствах или качестве продукции, а также злоупотребление доверием потребителя при предоставлении ему информации о товаре (работе, услуге);

# иной обман потребителей – нарушение других условий договора, например, реализация товара с предоставлением информации о стране происхождения, не соответствующей действительности.

# Такие действия могут быть совершены в организациях, реализующих товары, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а также индивидуальными предпринимателями в сфере торговли (услуг), как должностными лицами, так и иными работниками (например, продавцами или кассирами) указанных хозяйствующих субъектов (п. 14 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.10.2006 г. № 18).

# В случае обмана потребитель имеет право предпринять следующие действия.

# **1.** Прежде всего, целесообразно обратиться с письменной претензией к продавцу (изготовителю), допустившему обман. Потребитель может, в частности, потребовать возмещения вреда, причинённого обманом, а в установленных законом случаях и уплаты неустойки (пеней) (п. 1 ст. 1064, ст. 1095 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ; ст. 23 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1)).

# **2.** Также потребитель имеет право направить обращение (заявление, жалобу) в территориальный орган Роспотребнадзора, органы внутренних дел (полицию), в органы прокуратуры.

# **3.** Если организация или индивидуальный предприниматель, допустившие обман, отказались добровольно удовлетворить требования потребителя или не ответили на обращение, потребитель вправе обратиться в суд с исковым заявлением о защите предусмотренных законом прав (п. 1 ст. 17 Закона № 2300-1).

# Отметим, что правом обращения в суд в целях защиты прав отдельных потребителей, а также интересов неопределённой группы потребителей наделены и должностные лица Роспотребнадзора (п. 7 ст. 40, абз. 3 ч. 1 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона № 2300-1).

# **Как потребителям избежать обмана?**

# В первую очередь, нужно владеть всей информацией о товарах или услугах, а также о продавце либо исполнителе. Продавец (исполнитель) обязан предоставить вам всю информацию, позволяющую получить исчерпывающие сведения как о себе, так и о предлагаемом товаре (услуге) (ст.8-10 Закона № 2300-1).

# Какую информацию необходимо получить?

# наименование организации, место её нахождения (адрес) и режим работы. Продавец (исполнитель) обязан разместить данную информацию на вывеске;

# индивидуальный предприниматель должен предоставить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа;

# изготовитель (продавец) обязан довести до потребителя сведения о наименовании, месте нахождения (адресе) и режиме работы уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя;

# владелец агрегатора (Интернет-площадка) обязан довести до потребителя информацию как о себе, так и о продавце (исполнителе).

# Продавец (исполнитель) должен предоставить необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора (п. 10 ст. 10 Закона № 2300-1).

# Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

# цена в рублях и условия приобретения товаров (выполнения работ, оказания услуг);

# гарантийный срок, если он установлен;

# сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг;

# правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (выполнения работ, оказания услуг);

# срок службы или срок годности товаров;

# иная информация.

# Большинство способов обмана потребителей связано с непредставлением всей необходимой информации о товаре (услуге) и о себе (продавце, изготовителе, исполнителе), а также построено на искажении данных сведений. Получив исчерпывающую информацию о товаре или услуге и о продавце либо исполнителе, потребитель уже во многом может обезопасить себя от обмана.

# Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю рекомендует внимательно изучать предоставленную изготовителем (исполнителем, продавцом) информацию о товаре (услуге), отзывы других потребителей, имеющиеся в свободном доступе в сети Интернет, в частности на сайтах с отзывами, или на сайтах изготовителя (исполнителя, продавца).

# При оплате наличными пересчитывать сдачу. При оплате по безналичному расчёту проверять сумму списания с банковской карты. При оказании услуг, перед тем как ими воспользоваться, обо всем расспросить исполнителя (сроки и условия оказания услуг), заранее уточнить информацию об объёме предстоящих работ и цене.

# В практике встречаются ситуации, когда физическое лицо продаёт товар или оказывает услугу физическому лицу (по факту), но при этом выдаёт себя за юридическое лицо или официального представителя какой-нибудь организации.

# Данные физические лица оказывают, например, парикмахерские, косметические услуги, делают массаж, маникюр, педикюр, ремонтируют технику, шьют одежду, проводят ремонт, готовят и реализуют кондитерские изделия (торты ручной работы), позиционируя себя как организацию (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель).

# Уважаемые, потребители, имейте в виду, что на отношения между физическими лицами Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. не распространяется. Обезопасьте себя заранее, потребуйте изучить всю необходимую информацию о продавце (изготовителе, исполнителе), о том, является ли он юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, прошедшим соответствующую государственную регистрацию. Вы можете проверить все это на сайте Федеральной налоговой службы по идентификационному номеру налогоплательщика (ИНН) или основному государственному регистрационному номеру (ОГРН).

# Если Вы столкнетесь с вопросами, которые самостоятельно решить не можете, рекомендуем Вам обращаться за консультацией по телефону «Горячей линии» +7-962-444-95-88, (звонок оплачивается по условиям тарифа звонящего) в рабочее время с 10:00 до 12:00 и с 14:00 до 17:00, или в Едином консультационном центре Роспотребнадзора по номеру телефона 8-800-555-49-43 (круглосуточно).

# Напоминаем, что адрес для направления письменных обращений граждан: пер. Фадеева, д.4, г. Ставрополь, 355008.

# Подать обращение также можно в электронном виде на официальном сайте https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/ или лично в МФЦ Ставропольского края в письменной форме.

# При использовании информации ссылка на сайт Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю обязательна.

Информация взята с официального сайта Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю ([https://26.rospotrebnadzor.ru](https://26.rospotrebnadzor.ru/press-center/pr/11327/))