*В соответствии со статьей 503 ГК Российской Федерации и статьей 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" продавец обязан по требованию покупателя незамедлительно безвозмездно устранить недостатки проданного товара.*

Защита прав потребителей — комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности — изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

**Продавцы иногда вводят необычные условия покупок, объявляют акции, пытаются оптимизировать процесс торговли. Эксперименты могут обернуться санкциями за обман потребителей и нарушение правил продажи товаров. Разберем несколько недавних кейсов, чтобы не повторять чужих ошибок.**

**Минимальная сумма покупки**

В интернет аптеке установили минимальную сумму заказа — 500 руб. В ассортименте были товары дешевле. Недобор до пороговой суммы означал отказ в продаже.

Потребитель пожаловался на навязывание дополнительных товаров. Это ущемило его права, привело к "подорожанию" одних товаров за счет других.

Действия продавца расценили как нарушение правил продажи товаров. Обошлось предупреждением, но в норме есть и альтернативное наказание — штраф. Для юрлиц он составляет от 10 тыс. до 30 тыс. руб., для должностных лиц — от 1 тыс. до 3 тыс. руб.

**Платная доставка.**

На сайте онлайн-магазина указали: при отмене заказа с платной доставкой ее стоимость удержат с покупателя. Статус заказа роли не играет.

Клиентка оформила заказ, а через минуту отменила. Появилась задолженность за доставку.

Суды отметили: продавец списывал деньги, хотя не доставлял товар, расходов не нес. Это обсчет потребителей. Он обернулся обществу штрафом 40 тыс. руб.

**Ценники**

В аптеке часть препаратов была без ценников, а часть товаров — с цифровым кодом вместо цен. Клиенты могли узнать цены через электронное устройство или на перекидных демонстрационных стендах.

Общество признали нарушителем правил продажи товаров и оштрафовали на 10 тыс. руб.

Продавец возражал: нет требований размещать ценник на каждом товаре. Суды указали, что ценник должен быть в непосредственной близости.

Тем не менее, чтобы получить информацию, требовалось запомнить название товара, отойти от витрины, ввести его в электронное устройство. Пока один клиент искал цену, другой ждал, так как устройство одно. А пожилые могли просто не уметь пользоваться им.

Перекидные системы тоже не альтернатива ценникам. Клиент должен сразу видеть информацию, а не идти к стендам.

### "Бесплатная" установка

Потребителю обещали бесплатную установку при покупке кондиционера. Однако в кассовом чеке были 2 цены: за товар и за установку. Продавца оштрафовали на 20 тыс. руб. за обман потребителей.

Первая инстанция отменила штраф. Судя по нефискальному чеку, на товар сделали скидку в размере стоимости установки.

Апелляция не согласилась и посчитала, что клиента ввели в заблуждение. Она подчеркнула:

- не было доказательств, что потребителю вручили либо показали нефискальный чек в момент покупки;
- не подтверждено, что клиента правильно ознакомили с условиями акции (например, разместили их на информационных стендах);
- мировой судья уже взыскал с продавца сумму навязанной услуги по установке, компенсацию морального вреда и потребительский штраф.

### Заявление о ремонте

Клиентка хотела сдать товар на гарантийный ремонт, написала заявление от руки. Продавец его не принял. Он настаивал, что нужно подписать бланк по определенной форме. Клиентка не согласилась, ей отказали в ремонте.

Административный орган оштрафовал общество на 10 тыс. руб. за нарушение правил торговли. Суды подтвердили, что права потребителя нарушены, штраф правомерен.

**ГКУ**

**« Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе»**
**МТ и СЗ КБР**

## Обман потребителей и нарушение правил торговли: 5 примеров из практики за 2020 – 2021 годы

**ст. Солдатская, ул. Калинина 99-А**
**тел. 8(86631)5-02-27**