**Протокол**

Заседания круглого стола по защите прав потребителей МР «Бабынинский район»

п. Бабынино. 02.11.2023г.

Время проведения: в 11.00 часов.

Председательствовал: Заместитель главы администрации МР «Бабынинский район» - Томашов А.В.

Присутствовали:

Заведующий отделом социально-экономического развития администрации МР «Бабынинский район» - Кулибаба А.В.

Заведующий отделом правового обеспечения муниципального хозяйства - Борисов А.В.

Главный специалист отдела социально-экономического развития администрации МР «Бабынинский район» - Колянова Т.В.

Приглашенные:

Индивидуальные предприниматели, руководители предприятий:

Ерохина Л. Н. - экономист Бабынинское райпо,

Маркина Т.Н. - индивидуальный предприниматель п. Бабынино,

Французова Л. А. - индивидуальный предприниматель п. Бабынино

Байрамова И. Ю. - индивидуальный предприниматель с. Утешево,

Богомазова Т. И. - индивидуальный предприниматель с. Куракино,

Крепак А.А. - индивидуальный предприниматель п. Бабынино,

Атанесян Р.А. - индивидуальный предприниматель п. Бабынино,

Рогова Е. И. - индивидуальный предприниматель п. Воротынск,

Морозова Н. А. - индивидуальный предприниматель п. Воротынск,

Хомиченко Т. А. - индивидуальный предприниматель п. Воротынск,

Тимофеев А. Ю. - генеральный директор ООО «Русалкотрейд» п. Бабынино,

Коновалова Е. В. - индивидуальный предприниматель п. Бабынино,

Аристархов С. А. - индивидуальный предприниматель п. Бабынино,

Мамбеталиева Г.Б. - индивидуальный предприниматель с. Муромцево,

Орехова Е. В. - индивидуальный предприниматель с. Утешево,

Осипов Н. А. - генеральный директор ООО «Эдельвейс» с. Сабуровщино,

Сорокин С. В. - индивидуальный предприниматель с. Куракино,

Гзогян А. М. - индивидуальный предприниматель с. Муромцево,

Пивкина Е. А. - индивидуальный предприниматель п. Бабынино.

В работе заседания приняла участие Руководитель Территориального отдела Управления Роспотребнадзора в Бабынинском, Козельском, Сухиничском, Перемышльском, Мещовском районах – Новичихина И.В.

Повестка заседания:

1. Об актуальных вопросах защиты прав потребителей.

Выступающий: Кулибаба А.В.

1. Обеспечение защиты прав потребителей при продаже непродовольственных товаров.

Выступающий: Колянова Т.В.

Со вступительным словом выступил Заместитель главы администрации МР «Бабынинский район» - Томашов А.В.

Отдел социально-экономического развития администрации МР «Бабынинский район» в соответствии с утвержденной муниципальной программой осуществляет работу по защите прав потребителей. Проводится консультирование и прием граждан в рамках компетенции органов местного самоуправления. Оказывается информационная помощь предпринимателям, осуществляющим деятельность на потребительском рынке на территории района. Постановлением администрации МР «Бабынинский район» № 698 от 20.12.2021г. утверждена муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном районе «Бабынинский район».

Основной целью программы является развитие системы обеспечения защиты прав потребителей в муниципальном районе «Бабынинский район», направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной работы.

При реализации программы планируется обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном районе «Бабынинский район» за счет повышения правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, увеличения количества фактов удовлетворения законных требований потребителей, снижения количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка.

1. Выступил Заведующий отделом социально-экономического развития администрации МР «Бабынинский район» - Кулибаба А.В.

Об актуальных вопросах защиты прав потребителей.

В данном материале мы собрали наиболее актуальные вопросы, с которыми обращаются граждане.

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).

**1. РЕШИЛИ:**

1. 1. Информацию «Об актуальных вопросах защиты прав потребителей» принять к сведению.

2. Выступила Главный специалист отдела социально-экономического развития администрации МР «Бабынинский район» - Колянова Т.В.

Обеспечение защиты прав потребителей при продаже непродовольственных товаров.

По просьбам граждан разъясняем порядок разрешения конфликтных ситуаций в соответствии с требованиями закона в случаях, если при использовании приобретённого товара по назначению Вы обнаружили в нём недостаток.

Итак, в случае, если Вам продали товар ненадлежащего качества, алгоритм действий следующий.  Для начала нужно пройти претензионный путь, написав письменное заявление (претензию) и направив его продавцу товара любым способом, можно лично в магазин, поставив на Вашем экземпляре печать и подпись сотрудника, свидетельствующую о том, что Ваше заявление принято. Если Ваше требование - вернуть стоимость товара, необходимо написать в заявлении (претензии), что ответ на него Вы хотите получить в 10-ти дневный срок с момента получения заявления. Если Вы согласны на устранение недостатка в товаре, то следует знать, что ремонт в настоящее время должен быть проведён ответчиком в срок, не превышающий 45 дней. Можно направить в магазин по почте заказным письмом с уведомлением о вручении это заявление (претензию). 10-ти дневный срок для удовлетворения Вашего требования будет исчисляться с даты получения заказного почтового отправления. В случае отказа в удовлетворении Вашего требования, Вы смело можете написать исковое заявление и предъявить его в суд по месту проживания, а не по месту нахождения предприятия торговли, если Вам это удобно (выбор суда - это по Вашему усмотрению). Прохождение претензионного пути является обязательным важным звеном в защите нарушенных потребительских прав. Товар ненадлежащего качества необходимо возвратить в магазин вместе с претензией с той целью, чтобы продавец провёл проверку качества или экспертизу, при которых Вы вправе присутствовать, предупредив об этом решении продавца в претензии.

В суд можете обратиться самостоятельно либо обратиться за помощью в Управление Роспотребнадзора по Калужской области (в территориальные отделы). Управление выступит с иском от своего имени в защиту Ваших нарушенных прав, тем самым Вы сэкономите свои нервы и время. Кроме взыскания стоимости товара ненадлежащего качества, суд взыщет с продавца в Вашу пользу законную неустойку в размере 1% в день от не возвращённой Вам в досудебном порядке стоимости товара (поясняем, что размер неустойки по торговле не зависит от стоимости товара, может её значительно превышать), компенсацию морального вреда, а также штраф в Вашу пользу в размере 50% от суммы, присужденной судом в Вашу пользу, и расходы, если таковые Вы понесли, и они имеют документальное подтверждение. Суммы, взыскиваемые в пользу граждан судом, зачастую превышают стоимость товара в несколько раз.

Исковое заявление подаётся в суд в 2-х экземплярах (если ответчик - один) с приложением всех необходимых документов по делу тоже в 2-х экземплярах. Как правило, к иску в сфере торговли необходимо приложить следующие документы (можно в копиях): кассовый или товарный чек (при их наличии, отсутствие чека не является основанием для отказа в удовлетворении Ваших требований, установленных Законом);  договор (при дистанционной форме торговли); копию претензии; почтовые квитанции; ответ на претензию (при его наличии); гарантийный талон (важно помнить, чтобы при покупке товаров, если на них изготовителем установлен гарантийный срок, магазин в обязательном порядке заполнил гарантийный талон, требуйте это при покупке от продавца); другие имеющиеся документы, подтверждающие факт покупки и переписки с продавцом. При цене иска до 50 тысяч рублей иск надлежит подать в мировой суд по месту проживания, если цена иска свыше 50 тысяч рублей, тогда иск подаётся в городской (районный) суд. Разъясняем, что сумма, предъявленная Вами для взыскания с ответчика в качестве компенсации морального вреда, в цену иска не входит.

От уплаты госпошлины по искам в сфере защиты прав потребителей граждане освобождены. Если гражданин самостоятельно обратился в суд с иском, то суд в обязательном порядке привлечёт к участию в судебном разбирательстве специалистов Управления РПН для дачи заключения по делам в сфере защиты прав потребителей в качестве госоргана. Для подстраховки, если гражданин не уверен в своих силах, можно написать в иске просьбу к суду о необходимости привлечь специалистов Управления РПН к участию в судебном разбирательстве.

В практике имеется немало случаев возврата уплаченной стоимости товара, безвозмездного устранения недостатков в товаре, замены товара (по Вашему выбору) в досудебном порядке, после прохождения претензионного пути. Но, к сожалению, не все продавцы решают вопросы до суда, в этом случае защищаем права в судебном порядке.

Свои права надо смело отстаивать, они нам гарантированы Законом РФ «О защите прав потребителей».

2. **РЕШИЛИ:**

2.1.Информацию принять к сведению.

2.2.Продолжить работу с заинтересованными организациями и предпринимателями района по обсуждению актуальных тем защиты прав потребителей.

2.3. Продолжить освещать вопросы защиты прав потребителей на страницах редакции газеты «Бабынинский вестник» и в сети «Интернет».

Председатель,

заместитель главы администрации

МР «Бабынинский район» Томашов А.В.

Секретарь, главный специалист отдела

социально-экономического развития

администрации МР «Бабынинский район» Колянова Т.В.