4. Если организация или индивидуальный предприниматель, допустившие обман, отказались добровольно удовлетворить ваши требования или не ответили на ваше обращение, вы вправе обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя (п. 1 ст. 17 Закона N 2300-1).

Отметим, что правом обращения в суд в целях защиты прав отдельных потребителей, а также интересов неопределенной группы потребителей наделены и должностные лица Роспотребнадзора, органы прокуратуры, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) (п. 7 ст. 40, абз. 3 ч. 1 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона N 2300-1; п. 4 ст. 27 Закона N 2202-1; ч. 1 ст. 45, ч. 1 ст. 46 ГПК РФ; п. п. 20, 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

Потребитель - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (абз. 3 преамбулы Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Можно выделить следующие **признаки потребителя** как участника отношений в области защиты прав потребителей (преамбула Закона N 2300-1):

- это физическое лицо - гражданин;
- контрагентом потребителя является продавец (изготовитель, исполнитель, импортер, владелец агрегаторов информации о товарах (услугах));
- наличие намерения приобрести (заказать) товар, работу или услугу, осуществление данного намерения или использование товара (работы, услуги);
- цель заказа (приобретения, использования) товаров (работ, услуг) - исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Буклет подготовила: библиотекарь массовой работы ЦБ
О.Д. Меньшикова

МКУ «Зуевская ЦБС»
Центральная библиотека

ПАМЯТКА

Что такое обман потребителя?

г. Зеувка
2022

Формы обмана потребителя

Существует несколько форм обмана потребителя, в частности (ст. 14.7 КоАП РФ; пп. 4, 5 п. 1 разд. IV Обзора правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности Роспотребнадзора за 2017 год; п. 4 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 4 (2017), утв. Президиумом Верховного Суда РФ 15.11.2017):

1) **обмеривание** - отпуск товара меньшего размера, чем определено договором купли-продажи;
2) **обвешивание** - отпуск товара меньшего веса (объема), чем определено договором купли-продажи;
3) **обсчет** - взимание большей суммы, чем определено ценой товара (работы, услуги), предусмотренной договором купли-продажи, или реализация товара (работы, услуги) по цене, завышенной относительно цены, указанной на ценнике или маркировке товара (работы, услуги) или установленной уполномоченными государственными органами. Также обсчет имеет место при утаивании (невозврате) излишней суммы, полученной от потребителя, или передаче ему только части этой суммы;

4) **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. Также сюда можно отнести злоупотребление доверием потребителя при предоставлении ему информации о товаре;

5) **иной обман потребителей** - нарушение других условий договора купли-продажи, например реализация фальсифицированных товаров, 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 N 18).

Действия потребителя в случае обмана

В случае обмана вы можете предпринять следующие действия.

1. Прежде всего целесообразно обратиться с письменной претензией к продавцу (изготовителю), допустившему обман. Вы можете, в частности, потребовать возмещения вреда, причиненного обманом, а в установленных законом случаях и уплаты неустойки (пеней) (п. 1 ст. 1064, ст. 1095 ГК РФ; ст. 23 Закона N 2300-1).
2. Также вы можете направить обращение (заявление, жалобу) в территориальный орган Роспотребнадзора, органы внутренних дел (полицию), в органы прокуратуры.

Виновные лица могут быть привлечены, в частности, к административной ответственности за обман потребителей.

3. Вы вправе также направить обращение в органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые, в свою очередь, могут обратиться в уполномоченные органы государственной власти для проверки факта нарушения и принятия соответствующих мер.