

Актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей.

В данном материале мы собрали наиболее актуальные вопросы, с которыми обращаются граждане в отделение по защите прав потребителей.

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 продавец (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 отказывается 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).

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ:
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404
тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*