**О некоторых вопросах в сфере защиты прав потребителей**

1. Что такое обман потребителя?

Ответ: Обман потребителя - это обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно качества товара и другие противоправные действия, нарушающие его права.

* 1. Формы обмана потребителя

Существует несколько форм обмана потребителя, в частности (ст. 14.7 Ко АП 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):

* обмеривание - отпуск товара меньшего размера, чем определено договором купли-продажи;
* обвешивание - отпуск товара меньшего веса (объема), чем определено договором купли-продажи;
* 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;
* 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;
* 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).

* 1. Действия потребителя в случае обмана

В случае обмана возможно принятие следующих действий.

Прежде всего целесообразно обратиться с письменной претензией к продавцу (изготовителю), допустившему обман. Возможно потребовать возмещения вреда, причиненного обманом, а в установленных законом случаях и уплаты неустойки (пени) (п. 1 ст. 1064, ст. 1095 ГК РФ; ст. 23 Закона N2300-1).

Также можно обратиться с жалобой в территориальный орган Роспотребнадзора, органы внутренних дел (полицию), в органы прокуратуры. ГІо результатам ее рассмотрения, проверки изложенных в ней фактов виновные лица могут быть привлечены, в частности, к административной ответственности за обман потребителей (п. п. 1, 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; пп. 1 п. 2, п. 3.1, пп. 5 п. 4 ст. 40 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 23.49, п. 3 ч. 1 ст. 28.1, ч. 1, п. 1 ч. 2 ст. 28.3, ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ; п. 2 ст. 22, п. 3 ст. 27 Закона от 17.01.1992 N 2202- 1).

В случае возникновения угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, причинения такого вреда, а также нарушения требований к маркировке товара возможно сразу обратиться с жалобой в Роспотребнадзор (п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; Информация Роспотребнадзора от 07.12.2016; Информация Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

Жалобу можно направить также 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 (абз. 2 ч. 1, ч. 2 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона N 2300-1).

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

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) (пп. 7 п. 4 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).

1. Какова ответственность за неприменение контрольно-кассовой техники?

Ответ: согласно пункту 1 статьи 1.2 Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" (далее - Федеральный закон N 54-ФЗ) контрольно-кассовая техника, включенная в реестр контрольно-кассовой техники, применяется на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими расчетов, за исключением случаев, установленных настоящим Федеральным законом.

При осуществлении расчета пользователь обязан выдать кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) в случае предоставления покупателем (клиентом) пользователю до момента расчета абонентского номера либо адреса электронной почты направить кассовый чек или бланк строгой отчетности в электронной форме покупателю (клиенту) на предоставленные абонентский номер либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации покупателю (клиенту) в электронной форме на адрес электронной почты), если иное не установлено настоящим Федеральным законом (пункт 2 статьи 1.2 Федерального закона N 54-ФЗ).

Осуществление расчетов без применения контрольно-кассовой техники является нарушением законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники и предусматривает административную ответственность по части 2 статьи 14.5 Ко АП РФ.

Неприменение контрольно-кассовой техники в установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно­кассовой техники случаях влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной четвертой до одной второй размера суммы расчета, осуществленного без применения контрольно-кассовой техники, но не менее десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от трех четвертых до одного размера суммы расчета, осуществленного с использованием наличных денежных средств и (или) электронных средств платежа без применения контрольно-кассовой техники, но не менее тридцати тысяч рублей.

1. Какова ответственность за отказ в приеме банкнот Банка России?

Ответ: С 12 октября 2017 года Банком России в обращение введены

банкноты номиналом 200 и 2000 рублей.

В соответствии с пунктом 1 статьи 140 Гражданского кодекса Российской Федерации рубль является законным платежным средством, обязательным к приему по нарицательной стоимости на всей территории Российской Федерации, а согласно статье 30 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» банкноты Банка России обязательны к приему по нарицательной стоимости при осуществлении всех видов платежей, для зачисления на счета, во вклады и для перевода на всей территории Российской Федерации, новые банкноты подлежат безусловному приему в счет оплаты.

При отказе хозяйствующего субъекта в приеме вышеуказанных банкнот, потребителю стоит обратить внимание такого субъекта на следующие положения законодательства в сфере защиты прав потребителей:

Согласно положениям пункта 1 статьи 16.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. При этом подразумевается, что выбор банкнот Банка России (также как и монет Банка России) из числа находящихся в официальном обращении для осуществления наличных расчетов принадлежит потребителю.

Таким образом, отказ продавца (исполнителя) в приеме новых

обладающих всеми установленными признаками платежеспособности банкнот Банка России номиналом 200 и/или 2000 рублей в счет оплаты тех или иных товаров (услуг) должен рассматриваться как противоправное действие, ущемляющее права потребителей и необоснованно воспрепятствующее заключению договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

В соответствии со ст. 426 ГК РФ, договор розничной купли продажи относится к публичным договорам. Отказ лица, осуществляющего

предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от

заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается.

При необоснованном уклонении лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от

заключения публичного договора применяются положения, предусмотренные пунктом 4 статьи 445 настоящего Кодекса.

Пунктом 4 ст. 445 ГК РФ предусмотрено, что если сторона, для которой в соответствии с настоящим Кодексом или иными законами заключение договора обязательно, уклоняется от его заключения, другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор. В этом случае договор считается заключенным на условиях, указанных в решении суда, с момента вступления в законную силу соответствующего решения суда.

Сторона, необоснованно уклоняющаяся от заключения договора, должна возместить другой стороне причиненные этим убытки.

В случае защиты потребителем своих прав в судебном порядке, помимо требования о понуждении заключить договор и возмещении убытков (при их наличии), потребитель, в соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», вправе потребовать так же компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Согласно п. 6 ст. 13 Закона, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца (исполнителя) за несоблюдение в добровольном

порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Помимо возложения на продавцов и исполнителей вышеописанной гражданско-правовой ответственности, при отказе в приеме банкнот нового образца, в зависимости от сопутствующих им конкретных обстоятельств такие действия могут иметь признаки административных правонарушений, предусмотренных частями 2 и 4 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях («включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей») и («неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг)»), с наложением на виновных лиц административного штрафа, максимальный размер которого может достигать пятидесяти тысяч рублей.

Аналогичные правовые последствия влечет и отказ хозяйствующих субъектов в приеме ветхих купюр, мелких, поврежденных монет.

В соответствии с Указанием Банка России от 26.12.2006 N 1778-У "О признаках платежеспособности и правилах обмена банкнот и монеты Банка России", платежеспособными являются банкноты и монета Банка России, имеющие силу законного средства наличного платежа на территории Российской Федерации (в том числе изымаемые из обращения), не содержащие признаков подделки, без повреждений или имеющие повреждения следующего характера:

- банкноты Банка России: загрязненные, изношенные, надорванные; имеющие потертости, небольшие отверстия, проколы, посторонние надписи, пятна, оттиски штампов; утратившие углы, края; - монета Банка России, имеющая мелкие механические повреждения.