**Памятки о конкретных жизненных ситуациях**

(размещены на официальном сайте Роспотребнадзора <https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news_time/news_details.php?ELEMENT_ID=20927>)

[1. Правомерно ли установление в магазине цены при оплате банковской картой выше, чем при оплате наличными средствами в связи с напряженной ситуацией в стране?](#_Что_делать,_если)

[2. Правомерно ли размещать объявления в магазине, что актуальную цену нужно уточнять у продавца, а не ориентироваться на ценник?](#_Что_делать,_если_1)

[2.1 Если на полке в магазине указана одна цена товара, а на кассе этот товар пробивают по другой цене. Что делать?](#_Что_делать,_если_2)

[2.2.Что делать, если в магазине завышаются цены на жизненно необходимые товары?](#_Что_делать,_если_3)

[3. Я оплатил товар (сделал заказ в интернете), но он отменен (не доставлен). Что делать?](#_Что_делать,_если_4)

[4. Как мне вернуть деньги за подарочный сертификат, если магазин уже не работает в России?](#_Как_вернуть_деньги)

[5. Авиакомпания отменила рейс, но деньги не вернула. Обращались в службу поддержки, нам предлагают ваучеры, которые не нужны. Что делать?](#_Что_делать,_если_5)

[6. Как мне вернуть деньги за билет на концерт, который отменили?](#_Как_вернуть_деньги_1)

[7. Кому предъявить претензию по технически сложному товару (телефон, бытовая техника) ненадлежащего качества и возврату денежных средств, если продавец прекратил деятельность?](#_Кому_предъявить_претензию)

[8. Я купил гаджеты (смарт-часы, фитнес-браслет, бытовой прибор) которые работали через онлайн-сервис. После отключения данного электронного сервиса я не могу пользоваться товаром по назначению. Что делать?](#_Что_делать,_если_6)

# **Что делать, если в магазине цены при оплате банковской картой выше, чем при оплате наличными средствами?**

*11.03.2022 г.*

Продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать различные цены в отношении одного и того же вида товаров (работ, услуг) в зависимости от способа их оплаты продавцу (исполнителю) посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов (п. 4 ст. 16.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I "О защите прав потребителей"). Организация не вправе ссылаться на то, что цена разная в связи с уплатой процента по договору эквайринга, одна и то же услуга или товар не могу иметь разную стоимость для потребителя. Кроме того, если выручка организации от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предыдущий год превышает 20 млн. рублей, то она обязана принимать карты "МИР".

# **Что делать, если в магазине размещены объявления, что актуальную цену нужно уточнять у продавца, а не ориентироваться на ценник?**

*11.03.2022 г.*

Актуальная информация о цене товара всегда должна быть на ценнике. Законодательством предусмотрено, что продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.). Эта информация должна обеспечивать возможность правильного выбора товара. Цена указывается в рублях, запрещено указывать цену в условных единицах или иных единицах расчета, а также в любой иной валюте. покупателям, попавшим в такую ситуацию, необходимо обратиться к администратору магазина и попросить продать товар по цене, указанной на ценнике. Если покупатель уже расплатился за товар и только потом заметил ошибку, магазин все равно обязан вернуть разницу в цене между чеком и ценником. Жалоба ан деятельность торговой организации может быть подана в Роспотребнадзор по месту жительства, в том числе в электронном виде через портал Госуслуги.

# **Что делать, если на полке в магазине указана одна цена товара, а на кассе этот же товар пробивают по другой цене?**

*11.03.2022 г.*

Согласно п. 1 ст. 454 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену). По общему правилу покупатель обязан оплатить товар по цене объявленной продавцом в момент заключения договора непосредственно до или после передачи товара (п. 1 ст. 486 ГК РФ).

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию о товаре, в том числе, о его цене. Кроме того, в Гражданском кодексе РФ есть понятие оферта, т.е. предложение с зафиксированными условиями приобретения товаров.

Ценник на товаре в магазине является именно публичной офертой, и продавец в магазине обязан продать покупателю товар по цене, которая в этой оферте указана.

Договор купли-продажи считается заключенным в момент достижения соглашения о существенных условиях договора.

Если на полке в магазине указана одна цена товара, а на кассе этот товар пробивают по другой цене, которая чаще всего выше указанной на ценнике, то в такой ситуации потребитель имеет право требовать продать товар по той цене, которая указана на ценнике. Если покупатель уже расплатился за товар и только потом заметил ошибку, то магазин обязан вернуть разницу в цене между чеком и ценником. Кроме того, потребитель в таком случае может вовсе отказаться от сделки и потребовать вернуть деньги за товар. Однако важно знать, что вариативность действий в такой ситуации зависит от требований потребителя, а не усмотрения продавца.

При дистанционном способе продажи товаров продавец обязан на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет и (или) в программе для электронных вычислительных машин разместить публичную оферту и обеспечить возможность ознакомления с ней потребителей. Фиксация цены происходит в момент заключения договора между покупателем и интернет-магазином, который определяется моментом оформления заказа с присвоением ему номера, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

Изменить цену, объявленную в момент оформления заказа, продавец уже не вправе. При этом оплачен товар или еще нет, не имеет значения.

Изменение цены после заключения договора допускается в случаях и на условиях, предусмотренных договором, законом либо в установленном законом порядке (п. 4 ст. 424 ГК РФ). По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда при существенном нарушении договора другой стороной, а также в иных случаях, предусмотренных ГК РФ, другими законами или договором (п. 2 ст. 450 ГК РФ).

На сегодняшний день продавцы часто отказывают потребителям передать по объявленной ими и оплаченной потребителями цене товар, ссылаясь на необходимость изменения цены договора или расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств. Законодатель сформулировал такую возможность в статье 451 ГК РФ на тот случай, если обстоятельства, имевшие место в момент заключения договора, изменились настолько, что договор был бы заключен на принципиально других условиях, знай об изменении стороны заранее, или не был бы заключен вовсе.

Для использования этого инструмента необходимо своему контрагенту письменно предложить заключить соглашение о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами или о его расторжении, что подразумевает согласия на такие изменения договорных обязательств обеих сторон договора купли-продажи. В случае, если такое соглашение не достигнуто добровольно у продавца безусловно есть право обратиться в суд с требованием о расторжении договора. Однако действовать в одностороннем порядке, т.е. расторгать договор или признавать его незаключенным, по закону продавец не может.

Согласно ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации (недопустимость одностороннего отказа от исполнения обязательства) односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами. В случае, если исполнение обязательства связано с осуществлением предпринимательской деятельности не всеми его сторонами, право на одностороннее изменение его условий или отказ от исполнения обязательства может быть предоставлено договором лишь стороне, не осуществляющей предпринимательской деятельности, за исключением случаев, когда законом или иным правовым актом предусмотрена возможность предоставления договором такого права другой стороне

Потребитель в любом случае вправе требовать исполнения заключенного договора: как передачи товара по оплаченной цене (или цене заказа), так и возмещения убытков, связанных с реализацией своего права получить купленную вещь.

# **Что делать, если в магазине завышаются цены на жизненно необходимые товары?**

*11.03.2022 г.*

Вопрос относится к компетенции Федеральной антимонопольной службы России. На официальных сайтах территориальных органов ФАС России в разделе «Главное» размещена информация о «горячих линиях» с актуальными контактами для обращений граждан по вопросам необоснованного роста цен товаров, услуг и их наличия. С ее помощью могут сообщить о росте цен не только на продукты, но и на непроизводственные товары и услуги (лекарства, стройматериалы, бытовая техника, электроника, услуги связи и интернет и др.).

Также сообщение можно оставить на сайте ФАС России по адресу <https://fas.gov.ru/pages/goryachaya-liniya-po-cenam> (поиск на сайте по словам «Горячая линия по ценам).

Полученные сведения будут использованы для выявления и пресечения необоснованного роста цен, а также принятия мер в отношении недобросовестных участников рынков.

ФАС России и ее территориальные органы ведут постоянный мониторинг ценообразования в целях оперативного выявления и пресечения злоупотреблений со стороны участников рынка. В случае выявления признаков нарушений антимонопольного законодательства незамедлительно принимаются меры реагирования - от предостережений до возбуждения антимонопольных дел.

В настоящее время (11 марта 2022 года) ФАС России по данному поводу проводятся 217 проверок по регионам.

# **Что делать, если я оплатил товар (сделал заказ в интернете), но он отменен (не доставлен)?**

*11.03.2022 г.*

В момент, когда потребитель оплатил товар и продавец выдал (прислал на электронную почту) чек договор розничной купли-продажи считается заключенным и подлежит исполнению (статья 493 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Более того, если заказ совершен через Интернет, продавец обязан передать потребителю заказанный товар, даже если он еще не оплачен. В соответствии с пунктом 13 Правил продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар (заключить договор).

Продавец не имеет права в одностороннем порядке расторгать договор или не исполнять его по причинам, связанным с колебанием курса или задержек поставки.

Также в статье 23.1 Закона «О защите прав потребителей» определены следующие гарантии для потребителей.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Если товар оплачен, но продавец тянет с отгрузкой или доставкой товара, то потребитель вправе потребовать уплаты ему за каждый день просрочки неустойки (пени) в размере 0,5% суммы от предварительной оплаты товара.

В случае, если продавец не передал товара потребителю в установленный договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

В случае нарушения права потребителя на получение оплаченного товара целесообразно направить продавцу претензию со ссылкой на указанные выше нормы. Добиться принудительного исполнения договора можно через суд. Помощь по составлению подобного иска и рекомендации по его подаче можно получить в Роспотребнадзоре по месту жительства.

# **Как вернуть деньги за подарочный сертификат, если магазин уже не работает в России?**

*11.03.2022 г.*

Для возврата средств необходимо написать в адрес компании, предоставившей сертификат. Контактные данные часто имеются на сайте компании. Рекомендуемый порядок подачи такого обращения также может быть указан на сайте.

Многие фирмы, приостановившие работу, уже разместили на своем сайте ответы на вопросы, связанные с подарочными сертификатами, и предлагают потребителям различные варианты решения вопроса.

В некоторых компаниях для возврата денежных средств достаточно обратиться по форме обратной связи или в чат.

Многие организации, несмотря на приостановление работы самого магазина, сохранили службы сервиса, куда можно обратиться лично по вопросам возврата денежных средств за подарочные карты.

Если не удается оперативно решить вопрос с возвратом денежных средств за подарочную карту в рамках взаимодействия со службой поддержки клиентов, то заявление об отказе от подарочной карты с требованием о возврате неиспользованного остатка можно направить по официальному адресу электронной почты компании (его можно найти на сайте, либо в выписке из Единого государственного реестра юридических лиц https://egrul.nalog.ru/index.html), почтовой связью заказным письмом с уведомлением, вручить лично (в случае, если в магазине сохранилась клиентская служба, претензионный отдел и пр.), либо другим способом, позволяющим зафиксировать факт его вручения.

***Прилагается Примерная форма такого заявления***

В случае неудовлетворения требований о возврате денежных средств, вопрос может быть решен в судебном порядке.

Для получения предметной консультации по вопросам защиты прав потребителей, получения правовой помощи в составлении претензии, иска, потребитель может обратиться в Консультационные центры и пункты для потребителей при Центрах гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации (контакты можно найти на сайте Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей по ссылке <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/organizations/consultation>).

# **Что делать, если авиакомпания отменила рейс, деньги не вернула, а в службе поддержки предлагают ваучеры, которые не нужны?**

*11.03.2022 г.*

Сложившиеся с авиакомпанией правоотношения регулируются Воздушным кодексом Российской Федерации и Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (далее – ФАП № 82).

При этом, согласно п. 227 ФАП № 82, в случае отмены рейса, указанного в билете, отказ пассажира от перевозки признается вынужденным отказом. Возврат пассажирам провозной платы в данном случае производится в порядке, установленном Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 25 сентября 2008 г. № 155 (далее – Правила № 155).

В целях скорейшего урегулирования данного вопроса, необходимо инициировать досудебное урегулирование путем направления письменной претензии на юридический адрес авиакомпании с соответствующим требованием о возврате провозной платы за несостоявшийся перелет так как переписка с авиакомпанией посредствам социальных сетей и форм приема обращений, интегрированной на сайте, не всегда принимается ко вниманию в суде так как фактически не является доказательством соблюдения пассажиром обязательного претензионного порядка, установленного частью 4 стать и 124 ВК РФ.

Кроме того, исходя из содержания ст. 127.1 Воздушного кодекса Российской Федерации следует, что перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии.

Из толкования вышеуказанной нормы, а также анализа сложившейся судебной практики по данному вопросу следует, что авиаперевозчик должен рассмотреть Вашу претензию, а так же вернуть провозную платы в течении 30 дней с момента получения претензии, в противном случае у перевозчика возникает дополнительная имущественная ответственность, установленная законодательством о защите прав потребителей, а именно п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в части штрафа за отказ в удовлетворении требований потребителя), ст. 15 Закона о защите прав потребителей (в части компенсации морального вреда), п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей (в части неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя).

# **Как вернуть деньги за билет на концерт, который отменили?**

*11.03.2022 г.*

При отмене мероприятия (спортивный матч, концерт, спектакль в театре и т.д.) зритель имеет право получить свои денежные средства обратно и в полном объеме, так как фактически оплаченная услуга оказана исполнителем не была.

Покупка билета на какое-либо мероприятие или представление (спортивное, цирковое, концертное, театральное или иное) является договором, а билет является документом, подтверждающим его заключение.

В билете должно быть указано: наименование организации, которая осуществляет организацию мероприятия; место нахождения организации; номер, серию билета; вид услуги (название мероприятия); место, дата и время проведения мероприятия; ряд, место в зале; стоимость услуги.

В данном случае потребитель имеет право потребовать от организатора:

• возмещения полной стоимости билета согласно п.1 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей);

• полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков оказания услуги, согласно п.1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей (например, сервисный сбор в случае приобретения билета у агента; расходы на проезд до города, где проходил концерт, и проживание в гостинице и т.д.).

Чтобы вернуть уплаченные за билет денежные средства следует сначала обратиться в кассу или к агенту по продаже билетов, где билет был приобретен, и попросить вернуть денежные средства. Если потребителю ответили отказом, то необходимо обращаться непосредственно к организатору мероприятия, информация о котором, как правило, указана на билете.

Если организатор мероприятия не отреагировал на претензию потребителя либо ответил отказом, то следует воспользоваться правом, закрепленным в ст.11 Гражданского кодекса РФ и обратиться с исковым заявлением в суд.

# **Кому предъявить претензию по технически сложному товару (телефон, бытовая техника) ненадлежащего качества и возврату денежных средств, если продавец прекратил деятельность?**

*11.03.2022 г.*

Во-первых, в соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных Законом «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Следовательно, возможно обратиться в сервисный центр (авторизованный) и получив заключение о наличии существенного недостатка, обратиться к продавцу или изготовителю с помощью средств электронной.

При этом следует учитывать, что приостановление или прекращение на территории Российской Федерации деятельности правообладателей иностранных товарных знаков не означает, что потребители будут лишены возможности реализовать свои права в отношении ранее приобретенных ими товаров.

Реализация товаров осуществляется российскими индивидуальными предпринимателями или организациями, а это значит, что хозяйствующий субъект продолжает функционировать и самостоятельно обязан отвечать на все требования потребителей по закону.

Такие ситуации полностью регулируются действующим на сегодняшний день законодательством. Статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» определен перечень лиц, отвечающих за недостатки товара: продавец, изготовитель, импортер, уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель.

Поэтому, в первую очередь, необходимо обратиться к хозяйствующему субъекту, который реализовывал товар.

Информация о продавце размещена на вывеске, гарантийном талоне, на кассовом или товарном чеке.

# **Что делать, если вы купили гаджет (смарт-часы, фитнес-браслет, бытовой прибор), который работал через онлайн-сервис, но после отключения данного электронного сервиса вы не можете пользоваться товаром по назначению?**

*11.03.2022 г.*

В соответствии со ст. 6 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Если недостаток проявился в течение гарантийного срока (а если он меньше двух лет, то в течение двух лет), то требование о возврате денежных средств может быть предъявлено продавцу (а также изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру).

Если гарантийный срок закончился и прошло более двух лет, то требования по ремонту могут быть заявлены изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру), если недостаток существенный. Прекращение работы программного обеспечения товара может быть признано существенным недостатком. Требование можно заявить, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если эти требования не рассмотрены или не удовлетворены, то можно требовать у тех же хозяйствующих субъектов возврат денежных средств за некачественный товар. Все указанные особенности предусмотрены статьей 19 Закона «О защите прав потребителей».