

Магазины по продаже мобильных телефонов понесли ответственность за обман потребителей и навязывание дополнительных услуг и товаров при продаже телефонов

Попытка принудить покупателя понести дополнительные расходы на приобретение ненужных ему товаров и услуг, которые идут в дополнение к основным товарам расценивается как нарушение прав потребителя.

Подобные действия продавцов товаров и услуг влекут за собой наступление административной ответственности.

В соответствии со ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Положения закона дают возможность признать подобные сделки недействительными, защищая тем самым финансовые интересы потребителей. Причем недействительной признается не вся сделка, а только противоречащая интересам покупателя ее часть.

В 2019 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Ростовской области неоднократно поступили обращения потребителей, в которых сообщались сведения о навязывании со стороны продавцов, в момент заключения договора купли-продажи товара дополнительных платных товаров, услуг (без согласия). Одновременно, подобные обращения потребителей стали поступать и по телефонам, в том числе по телефону горячей линии. Во всех жалобах также содержались просьбы принять меры, направленные на восстановление нарушенных прав.

В рамках проведения внеплановых выездных проверок, факты навязывания дополнительных товаров или услуг выявить не представилось возможным.

Вместе с этим, с начала 2019 года у Роспотребнадзора появилось право проводить контрольные закупки.

Учитывая, что контрольная закупка проводится способами, применяемыми потребителями при приобретении товаров (работ, услуг) и требуется совершение соответствующих сделок с юридическими лицам и индивидуальными предпринимателями, сотрудникам Роспотребнадзора под видом потребителей, выявление таких правонарушений как обман потребителя, «навязывание» без согласия потребителя дополнительных работ, услуг или товаров за плату, стало возможным.

В 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области были проведены две контрольные закупки в салонах по продаже мобильных телефонов.

Так, в адрес Управления поступило обращение заявителя, согласно доводам которого, при продаже товара сотрудниками магазина «Цифроград» ему были навязаны дополнительные товары и услуги. Специалист Управления уполномоченный на проведение контрольной закупки в качестве «потребителя» в указанном в жалобе магазине «Цифроград» приобрел телефон согласно ценнику стоимостью 12990 руб. Вместе с этим, при получении чека было установлено, что общая сумма чека -13004 руб., при этом цена телефона составила 9990 руб. В чек при продаже телефона одновременно включены дополнительные товары (защитное стекло Camon X на экран телефона TECNO – 490 руб., накладка на заднюю крышку Camon 11 телефона TECNO - 490 руб., элемент питания для часов AG11 LR58 10BL – 20 руб.) и услуг (пакет Бизнес – 1990 руб., ксерокопия/сканирование -15 руб.), согласие на приобретение и оказание которых за плату не давалось. Кроме того, дополнительные товары и услуги фактически не передавались (не оказывались). Одновременно были выявлены и иные нарушения законодательства:

-недоведение до сведения потребителей в наглядной и доступной форме информации об услугах;

-покупка товара по указанной на ценнике цене возможна только при приобретении дополнительных товаров и услуг;

-до сведения потребителя доводится недостоверная информация о цене товара.

За вышеперечисленные нарушения индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности, вынесено 4 постановления о назначении наказания в виде штрафа на общую сумму 12000 рублей.

Следует отметить, что индивидуальный предприниматель принял меры по устранению допущенных нарушений, гражданину, на основании заявления которого была проведена контрольная закупка, возвращены все суммы дополнительных товаров и услуг.

Чуть позже, Управление поступила другая жалоба потребителя, но уже на магазин "Связной". В данном заявлении, как и предыдущем, потребитель сообщал о том, что при продаже товара сотрудниками магазина "Связной" были навязаны дополнительные товары и услуги. В ходе проведения контрольной закупки, специалист уполномоченный на проведение контрольной закупки в качестве «потребителя» в указанном в жалобе магазине Связной приобрел телефон стоимостью согласно ценнику 15990 руб. Вместе с этим, при получении чека было установлено, что цена телефона составила 13989 руб. Одновременно при продаже телефона в чек включены услуги (которые не оказывались) и товары (а именно: защитное стекло «Luxcase» 599 руб., услуга защиты экрана «на 6 месяцев» 1067 руб, сервисная услуга по наклейке пленки/стекла 349 руб., услуга на скидку 1 руб.), согласие на приобретение и оказание которых за плату не давалось. Выявлены и иные нарушения законодательства (покупка телефона по цене указанной на ценнике возможна только при приобретении указанных товаров и услуг, до сведения потребителя доводится недостоверная информация о цене товара). За вышеперечисленные нарушения хозяйствующий субъект привлечен к административной ответственности, вынесено 3 постановления о назначении наказания в виде штрафа на общую сумму 40000 рублей. Одновременно, по результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях, юридическому лицу вынесены представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

Кроме того, гражданину, который обратился в адрес Управления с жалобой и на основании заявления которого была проведена контрольная закупка, предложена правовая помощь в подготовке искового заявления в суд.

В каждом из вышеуказанных случаях, продавцы салонов при оформлении основной сделки по продаже товара, уговаривали на приобретение товаров и услуг, акцентируя внимание на том, что все будет бесплатно, в рамках акций, которые проводятся в их салонах. Получая отказ, продавцы самостоятельно, в одностороннем порядке включали в договор купли-продажи позиции дополнительных товаров и услуг, которые возможно увидеть только после получения соответствующего чека.

Таким образом, контрольная закупка – результативная форма борьбы с правонарушениями, для выявления которых требуется заключение сделки по купле-продаже или оказании услуг (работ).

Проведение контрольных закупок Управлением как в указанных, так и иных сферах деятельности будет продолжено.