

Обман потребителя

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

Формы обмана потребителя

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.

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 (пени)
2. Также вы можете обратиться с жалобой в территориальный орган Роспотребнадзора, органы внутренних дел (полицию), в органы прокуратуры. По результатам ее рассмотрения, проверки изложенных в ней фактов виновные лица могут быть привлечены, в частности, к административной ответственности за обман. 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.
3. Жалобу можно направить также в 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.
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.