**15 Марта Всемирный день потребителя**

Всемирный день прав потребителей был установлен Организацией Объединенных Наций, чтобы ежегодно напоминать потребителям об их неотъемлемых правах, предпринимателям – об их обязанности соблюдать эти права, и правительствам – о необходимости обеспечить законодательные гарантии соблюдения прав потребителей.

В России впервые День был отмечен 15 марта 1983 года. Мероприятия Дня каждый год посвящены определённой теме, которая определяется Всемирной организацией союзов потребителей и объединяет более 180 общественных и государственных организаций, занимающихся проблемами защиты прав потребителей из 72 стран.

**Определен девиз Всемирного дня прав потребителей 2024:**

**«Справедливый и ответственный «Искусственный интеллект» для потребителей»**

Прорывы в области искусственного интеллекта (ИИ) захватили цифровой мир. Эта технология окажет огромное влияние на жизнь людей, на то, как мы работаем, общаемся, собираем информацию и многое другое. Технология также будет иметь серьезные последствия для безопасности потребителей и добросовестности в сфере цифровых технологий. Дезинформация, нарушение неприкосновенности частной жизни и дискриминационные практики вызывают обеспокоенность, равно как и то, как управляемые ИИ платформы могут распространять ложную информацию и закреплять ошибочные представления. Организации потребителей выступают за быстрое решение этих проблем с тем, чтобы создаваемая технология была основана на принципах справедливости и ответственности.

Международная Федерация потребительских организаций (Consumers International — CI) будет отстаивать принцип справедливости данных технологических решений, требовать подотчетности и формировать требования к будущему ИИ, который позволит потребителям стать более информированными и расширить свои возможности.

В центре внимания – алгоритмы искусственного интеллекта, используемые для создания нового контента (генеративные чат-боты ИИ), которые уже давно применяются в сфере обслуживания и поддержки клиентов. Эти чат-боты все чаще интегрируют системы ИИ для имитации человеческого общения сложными и специфическими способами, например, в онлайн-поиске, где ведущие технологические компании уже начали внедрять поисковый опыт.

Поиск — это технология, с которой потребители взаимодействуют ежедневно и часто используют ее, не осознавая этого. Он использует сложные алгоритмы для генерации результатов поиска, которые могут быть адаптированы под конкретного пользователя. Добавление генеративного ИИ в эту и без того непрозрачную технологию чревато появлением новых и более серьезных проблем для потребителей.

Необходимо изучить то, насколько потребители могут доверять чат-ботам с генеративным ИИ.

Задачи компании:

— Повысить осведомленность общественности и стимулировать дискуссию о подобных чат-ботах с искусственным интеллектом с помощью компании в социальных сетях для изучения опыта потребителей.

— Выпустить аналитические материалы, которые исследуют риски платформ генеративного ИИ и создадут основу для доверия потребителей.

— Объединить лидеров цифровых технологий и защитников прав потребителей в рамках серии диалогов и дебатов, направленных на расширение прав и возможностей потребителей, прозрачность и будущее потребительского ИИ.

(Информация предоставлена Международной конфедерацией потребителей (КонфОП).



**ТО Сергиевск, 07.03.2024 года**

**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**ВОЗВРАТ ТОВАРА**

Многим потребителям доводилось не раз возвращать свою покупку обратно в магазин потому, что она не пришлась то по размеру, то по цвету или фасону, а может просто оказалась некачественной.

Необходимая информация о том, как осуществлять:

— возврат качественного товара

— возврат некачественного товара

— возврат товара, если гарантия еще не закончилась

— возврат товара, если гарантия закончилась

— возврат технически сложного товара

— возврат товара, купленного по скидке или уцененного товара

**ВОЗВРАТ КАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА**

Основные права покупателей на обмен и возврат товара надлежащего качества прописаны в статье 25 Закона «О защите прав потребителей» и статье 502 ГК РФ. Для возврата качественных товаров, купленных в интернет-магазинах, действуют другие правила, прописанные в ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей».

Требовать возврата качественного товара, купленного в обычном магазине можно в течение 14 дней после покупки. (статья 25 Закона «О защите прав потребителей»).

Если последний день срока возврата товара приходится на выходной или праздничный день, требовать возврата товара можно на следующий рабочий день. (статья 193 Гражданского кодекса РФ.) Вернуть товар надлежащего качества можно, если указанный товар не эксплуатировался, у него сохранены первоначальный товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеются какие-либо документы, подтверждающие факт покупки (статья 25 Закона «О защите прав потребителей»).

Утрата покупателем товарного или кассового чеков на товар не лишает права потребителя опираться на показания свидетелей. (статья 25 Закона «О защите прав потребителей»)

Не все качественные товары можно вернуть или обменять.

Товары надлежащего качества, которые нельзя вернуть или обменять в течение 14 дней:

— продовольственные товары;

— товары, входящие в Перечень качественных товаров, не подлежащих возврату и обмену.

**ВАЖНО**: Покупатель вправе возвратить приобретенный качественный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму только при условии, если у продавца отсутствует необходимый для обмена товар.

Если, потребитель, к примеру, предъявляет требование о возврате качественного товара на основании того, что товар ему не подошел по размеру, продавец вправе отказать потребителю в возврате денег за товар, предложив потребителю такой же товар другого размера. Поэтому внимательно отнеситесь к выбору основания для возврата качественного товара.

**ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

Для того чтобы вернуть покупку в магазин в течение 14 дней следует:

1. С особым вниманием ознакомиться с пунктом 2 статьи 25 Закона «О защите прав потребителей»

2. Выяснить, входит ли купленная вещь в перечень товаров, которые нельзя возвращать, если не входит то, перейти к п.3

3. Написать в двух экземплярах претензию о возврате качественного товара, в которой указать причину возврата покупки с требованием расторжения договора купли-продажи и возврата денег. К претензии приложить копию чека или иной документ, подтверждающий факт покупки.

4. Прибыть в магазин, обратиться к менеджеру по работе с клиентами и предъявить ему претензию и товар в упаковке.

5. Попросите менеджера в вашем присутствии осмотреть сданный вами товар на предмет отсутствия следов эксплуатации и сохранности первоначального товарного вида.

6. Предложите зафиксировать результаты осмотра товара отдельным документом или на вашей копии претензии.

7. Потребуйте, чтобы на копии претензии в магазине вам поставили пометку о вручении претензии (к примеру, штамп, печать или подпись менеджера магазина с указанием его фамилии и даты вручения).

8. Уточните у продавца о правилах и сроках возврата денег за сданный вами товар в их торговой сети

Требование покупателя о возврате денег должно быть удовлетворено в течение трех дней. (пункт 2 статьи 25 Закона «О защите прав потребителей»).

**ВОЗВРАТ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА**

Права потребителей на возврат некачественного товара прописаны в статье 18 Закона «О защите прав потребителей». Если вам необходимо вернуть некачественный товар в магазин следует, прежде всего, определить:

— Входит ли некачественный товар в Перечень технически сложных товаров

— Закончился или не закончился гарантийный срок на некачественный товар, а может гарантии вовсе не было?

Это необходимо узнать, чтобы спланировать последовательность Ваших действий с учетом действующего законодательства. Для примера, редакция портала Potrebinforms.ru опубликовала порядок действий потребителей при возврате того или иного некачественного товара в той или иной ситуации:

Возврат некачественного товара если гарантия еще не закончилась и товар не входит в Перечень технически сложных товаров.

Возврат некачественного товара если гарантия уже закончилась, но прошло менее 2-х лет со дня покупки и товар не входит в Перечень технически сложных товаров.

Возврат некачественного товара если товар входит в Перечень технически сложных товаров.

**ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ВОЗВРАТА НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА**

Возврат товара, если гарантия еще не закончилась и товар не входит в Перечень технически сложных товаров:

1. Составить в двух экземплярах письменную претензию, где указать требования о расторжении договора купли-продажи и возврате денег на основании ст.18 Закона «О защите прав потребителей»

2. Прийти в магазин, предъявить претензию, потребовать, чтобы на копии претензии в магазине вам поставили отметку о ее вручении, передать некачественный товар продавцу.

В соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять у Вас товар и в случае необходимости в течение 10 дней провести проверку качества товара и произвести возврат денег.

Однако на практике так происходит только при возврате некачественной одежды, мебели и других товаров, кроме техники.

При возврате некачественной техники продавцы заставляют потребителей самостоятельно нести некачественный товар в сервисный центр и там проводить проверку качества. Только после этой процедуры магазины решаются принимать от потребителей претензии о возврате денег за некачественный товар. Данное требование продавцов в магазинах является незаконным. Принять претензию в магазине у вас должны до проведения проверки качества в любом случае, а уж потом магазин может попросить вас отнести товар в сервисный центр самостоятельно.

При сдаче товара на проверку качества следите за тем, чтобы в квитанциях была отражена информация о том, что ваш товар сдается именно на проверку качества, а не на ремонт. Кроме того, внимательно читайте то, что заполняет в квитанции сотрудник сервисного центра и только потом, если вы со всем согласны, подписывайте документ. После заполнения квитанции требуйте, чтобы вам предъявили копию квитанции.

Перед тем, как сдать технику на проверку качества обязательно следует проверить, чтобы в квитанции сотрудник сервисного центра зафиксировал все видимые следы эксплуатации: царапинки, потертости, в т.ч. отсутствие следов коррозии, следов от падения, вмятин и т.п. В таком случае сфабриковать доказательства о неправильной эксплуатации, к примеру, телефона или компьютера будет достаточно сложно. К тому же, если потребитель не соглашается с результатами проверки качества, всегда можно сдать товар на экспертизу в независимый экспертный центр и, если экспертиза установит факты наличия производственных дефектов и отсутствия нарушения правил эксплуатации, хранения или транспортировки товара, потребитель сможет восстановить свои нарушенные права.

В соответствии с действующим законодательством магазин должен в течение 10 дней провести проверку качества и вернуть деньги (Статья 22 Закона «О защите прав потребителей»)

Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (абзац 2 пункта 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Если потребитель не согласен с результатами проверки качества, потребитель имеет право сдать товар на экспертизу в независимую экспертную организацию (3 и 4 абзац пункта 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей»)

**Возврат некачественного товара, если гарантия уже закончилась, но прошло менее 2-х лет со дня покупки и товар не входит в Перечень технически сложных товаров**

Права потребителей на возврат некачественного товара прописаны в статьей 18 Закона «О защите прав потребителей».

Потребитель самостоятельно должен организовать проведение независимой экспертизы, на предмет определения причины возникновения недостатков в товаре и оплатить стоимость экспертизы. (пункт 6 статьи статьи 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Если заключение эксперта подтверждает наличие в товаре производственных дефектов: — составить в двух экземплярах письменную претензию, где указать требования о расторжении договора купли-продажи, возврате денег и возмещения затрат на проведение экспертизы, приложив копии заключения, копию квитанции на оплату экспертизы, чеки за товар и т.п. документы.

— прибыть в магазин, предъявить претензию и копию экспертного заключения, потребовать, чтобы на копии претензии в магазине вам поставили отметку о вручении, передать некачественный товар продавцу.

В соответствии Законом «О защите прав потребителей» продавец магазина обязан принять у Вас некачественный товар и произвести возврат денег в течение 10 дней.

**Возврат некачественного товара при условии, что товар входит в Перечень технически сложных товаров**

Процедура возврата технически сложного товара ненадлежащего качества такая же, как обычного некачественного товара, однако есть некоторые особенности.

Требовать расторжения договора и возврата денег за некачественный технически сложный товар потребитель может в одном из следующих случаев если:

— с момента покупки прошло менее 15 дней;

— в товаре обнаружены существенные недостатки товара;

— имеются нарушения установленных Законом сроков устранения недостатков товара, когда ремонт длится более 45 дней подряд.

— невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. (К примеру, гарантийный срок составляет 1 год, товар был на ремонте с начала 10 дней, затем еще 25, итого ремонт составил более 30 дней в течение года). (3 абзац пункта 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

В соответствии с действующим законодательством магазин должен в течение 10 дней провести проверку качества и вернуть деньги (Статья 22 Закона «О защите прав потребителей»).

**ВОЗВРАТ ТОВАРА, КУПЛЕННОГО ПО СКИДКЕ ИЛИ С УЦЕНКОЙ**

Можно ли вернуть в магазин товар, который куплен со скидкой или уценкой? Ответ на этот вопрос зависит от того, является ли этот товар качественным или некачественным.

Если товар качественный и он был приобретен со скидкой, потребители могут вернуть его обратно в магазин руководствуясь ст. 25 Закона «О защите прав потребителей». Порядок возврата качественного товара, приобретенного по скидке такой же, как если бы вы возвращали качественный товар, купленный без скидки.

Если уцененный товар оказался с дефектом необходимо разобраться в следующем:

известил ли продавец потребителя о наличии конкретного дефекта в товаре из-за которого произошла уценка товара? Если известил, то потребитель не имеет права вернуть такой товар обратно ссылаясь на эти дефекты, однако если в уцененном товаре в процессе эксплуатации появились новые производственные дефекты потребитель имеют право вернуть такой товар, т.к. первоначально об этих недостатках потребитель ничего не знал.

**Гражданин не всегда может отстоять свои интересы самостоятельно. За помощью можно обратиться в соответствующие инстанции:**

**— Территориальный отдел Роспотребнадзора в Сергиевском районе;**

**— Управление Роспотребнадзора по Самарской области;**

**— Прокуратуру района;** **— Администрацию района.**

**Уважаемые потребители! У нас по-прежнему работает «горячая линия» телефон 8(846) 552-40-44, 8(846) 532-26-42.**

**Мы предоставляем консультации по соблюдению Закона РФ «О защите прав потребителей» как при личном обращении, так и по телефону.**



**ТО Сергиевск, 07.03.2024 года**