ТЕРРИТОРИЯ
ИНИЦИАТИВНОЙ МОЛОДЁЖИ

БИРЮСА
2025

Дарья Леушина

Мастер-класс
«Защита прав потребителей»

Кто из них не является потребителем?

А) Галина Сергеевна получила в подарок на день учителя торт.

Б) Валентин Николаевич зашел в магазин электроники, где попросил консультанта проконсультировать его по поводу модели мобильного телефона.

В) Ульяна Михайловна ходит к репетитору по английскому языку.

Г) Компания предоставляет услуги по страхованию недвижимости от землетрясений.

Потребитель - это

Физическое лицо

Имеет намерение заказать/приобрести или заказывает/приобретает/ использует товары, работы, услуги

Для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

Права потребителей

На просвещение

На качество

На безопасность

На информацию

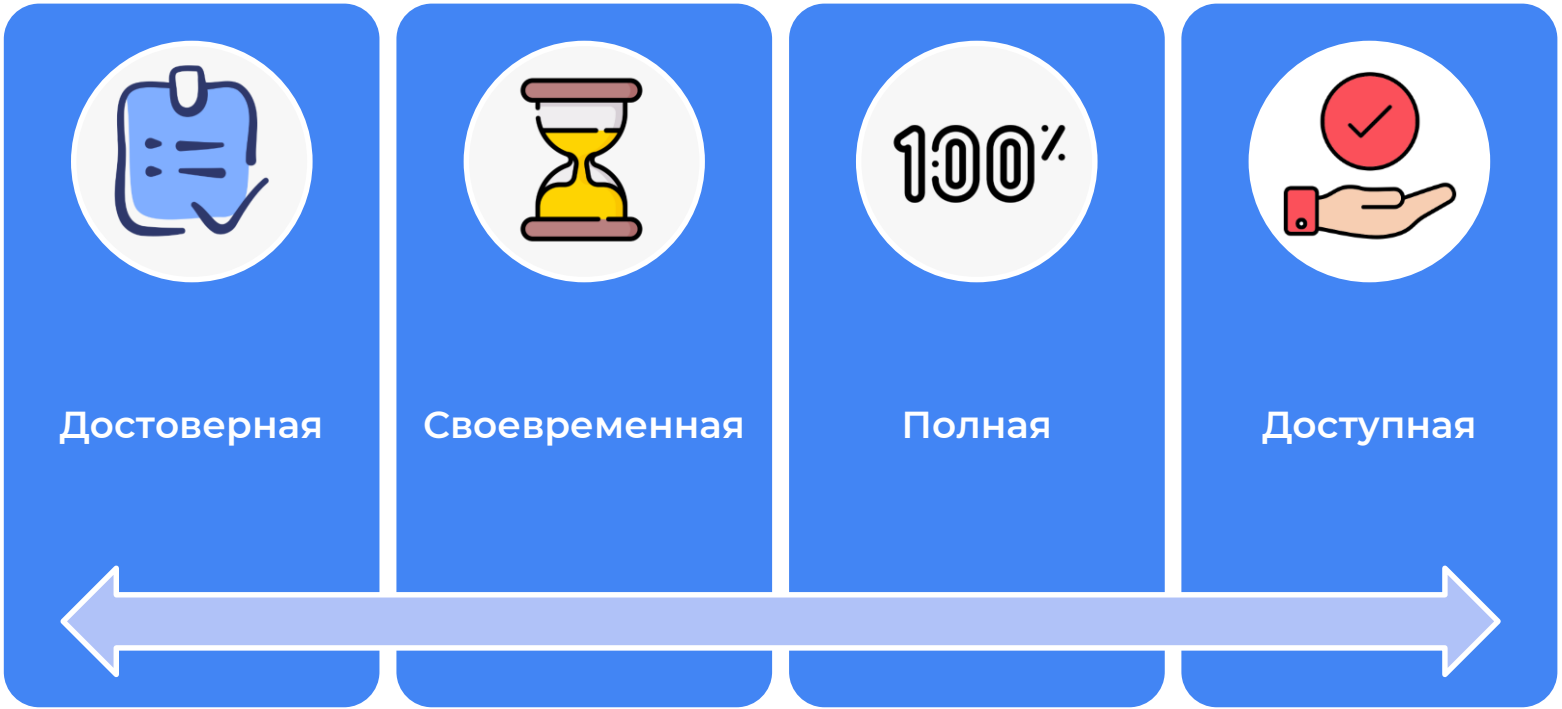
На возмещение вреда

На оказание услуги в срок

На отказ от исполнения договора

На судебную защиту

Право на информацию



Есть ли нарушение?

Есть ли нарушение?

★ 1 ■ 3 ›

Ананас Коста-Рика ~2,1 кг

529,18 ₽ за 2,1 кг

529,18 ₽

Добавить в корзину

Пищевая ценность на 100 г

0.4 г	0.2 г	10.6 г	49.0 ккал
Белки	Жиры	Углеводы	Калорийность

Какое право потребителя нарушено?

Егор приобрел в магазине йогурт стоимостью 62 рубля. Когда он пришел домой, то выяснилось, что срок годности йогурта истек вчера.

Что можно сделать в такой ситуации?

Егор приобрел в магазине йогурт стоимостью 62 рубля. Когда он пришел домой, то выяснилось, что срок годности йогурта истек вчера.

Что можно сделать в такой ситуации?

Егор приобрел в магазине йогурт стоимостью 62 рубля. Когда он пришел домой, то выяснилось, что срок годности йогурта истек вчера.

Потребовать замены на аналогичный

Потребовать замены на другой с перерасчетом цены

Потребовать возврата денег

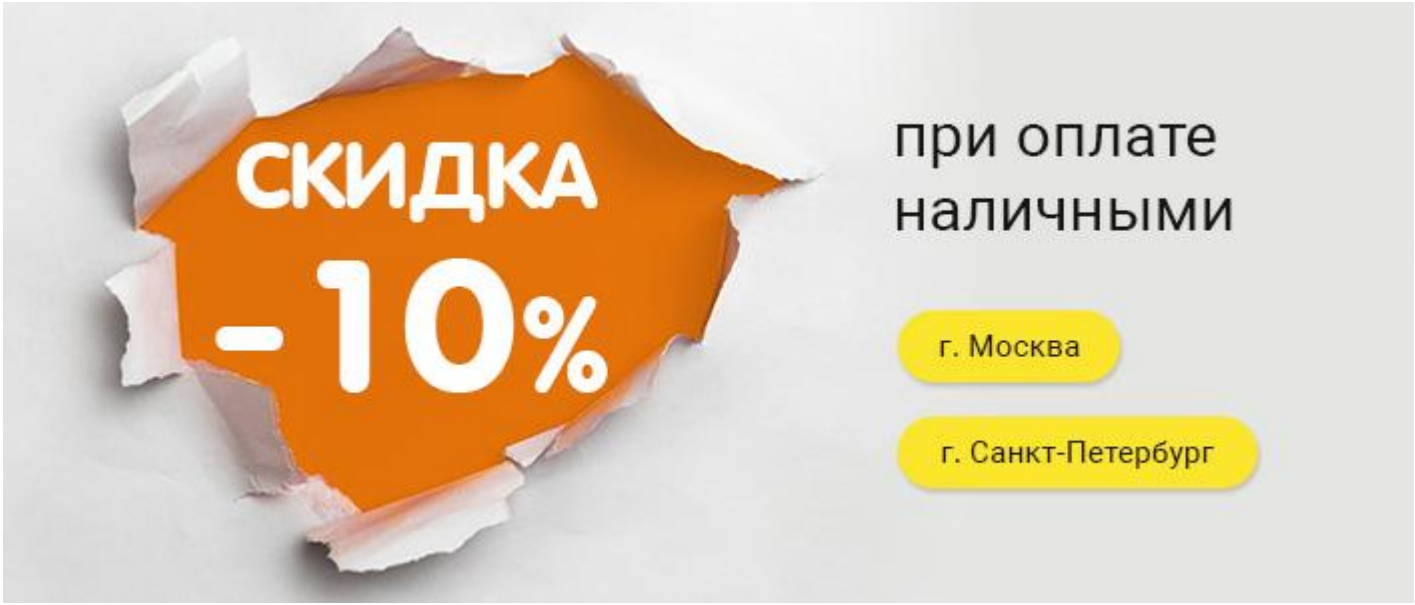
Какое право нарушено?

Марина заказала онлайн новую вазу для цветов. Когда курьер привез ее доставку, то выяснилось, что ваза имеет трещину.

Должен ли магазин вернуть деньги за доставку?

Марина заказала онлайн новую вазу для цветов. Когда курьер привез ее доставку, то выяснилось, что ваза имеет трещину.

Есть ли нарушение?



Есть ли нарушение?

Марина приобрела годовой абонемент в спортзал, который расположен рядом со съемной квартирой. Через 2 месяца ей пришлось переехать в другой район. Она попросила администрацию спортклуба вернуть деньги за абонемент, но получила отказ.

Есть ли нарушение?

Алексей набрал корзину товаров в магазине. Когда кассир сканировал его покупки, выяснилось, что шпроты стоят дороже, чем было указано на ценнике.

Есть ли нарушение?

Ксюша купила платье, которое надела на новый год, а сразу после окончания праздников принесла в магазин для возврата. Магазин отказал Ксюше.

Обмен товаров надлежащего качества

- В течение 14 дней, не считая день покупки
- Только непродовольственные товары
- Товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки
- У потребителя есть чек или иное подтверждение покупки
- Товар не входит в перечень товаров, которые возвращать нельзя

Нельзя возвращать

- Лекарства и медицинские изделия
- Предметы личной гигиены
- Парфюмерно-косметические товары
- Нижнее белье
- Ювелирные изделия
- Животные и растения
- Книги
- Другое

Куда жаловаться?

Финансовый омбудсмен	Банк России
Роспотребнадзор	Федеральная антимонопольная служба
В саму организацию	Суд

Когда жаловаться в Роспотребнадзор?

- нарушено право на качество товара, работы или услуги
- нарушено право на информацию о товаре, работе или услуге
- обман и введение в заблуждение потребителей относительно потребительских свойств товара, услуги
- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей
- навязывание дополнительных платных услуг

Что может сделать Роспотребнадзор?

Если проверка подтвердит, что предприниматель нарушил права потребителей, ему может грозить:

— предупреждение;
— штраф;
— приостановление деятельности на срок до 90 дней;
— лишение свободы.

Финансовый омбудсмен

Финансовый уполномоченный (финансовый омбудсмен) рассматривает имущественные требования **≤ 500 000 рублей** к:

- страховой компании
- банку
- микрофинансовой организации
- ломбарду
- негосударственному пенсионному фонду и др.

Претензия к финансовой организации → **Обращение финансовому уполномоченному**

Федеральная антимонопольная служба

Федеральная антимонопольная служба рассматривает **жалобы потребителей на нарушения конкуренции**, к примеру:

- если компания завышает тарифы на свои услуги
- если компания навязывает свои услуги, так как занимает доминирующее положение на рынке
- если компания продает контрафактные товары, нарушает авторские права
- если компания спамит или назойливо рекламирует свои услуги
- если в рекламе содержится недостоверная или неполная информация о товаре, работе, услуге

Когда жаловаться в Банк России?

Банк России регулирует деятельность всех финансовых организаций, поэтому ему можно подать жалобу на:

- страховые компании
- банки
- микрофинансовые организации
- негосударственные пенсионные фонды
- ломбарды
- брокеров и др.

В Банк России можно писать одновременно с жалобой в саму организацию.

Когда жаловаться в Банк России?

- Не предоставлена информация в бюро кредитных историй
- Заблокирован банковский счет
- Банк навязывает лишние услуги
- Неправильно работает СБП
- Другие

А если пожаловаться в суд…?

- Не нужно платить госпошлину
- Можно подать в суд по месту жительства
- Штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

Куда жаловаться в этой ситуации?

Алексей купил в магазине электроники телевизор, но дома выяснилось, что он не работает.

Куда жаловаться в этой ситуации?

Геннадий пришел в кафе и увидел под столом таракана.

Куда жаловаться в этой ситуации?

Страховая компания выплатила Валерию в связи с ДТП очень маленькую сумму, которой не хватит на ремонт автомобиля.

Куда жаловаться в этой ситуации?

Банк обязывает Светлану застраховать свою жизнь и здоровье, иначе не выдаст ей ипотеку.

Куда жаловаться в этой ситуации?

Мобильный оператор подключил Варваре платную услугу «Антиопределитель номера».

Кейс 1

Светлана получила СМС от своего мобильного оператора «С 1 августа 2025 года абонентская плата по тарифу «Выгодный» составит 800 рублей».

Вопросы:

1. Есть ли в приведенной ситуации нарушение прав потребителя?
2. Как бы поступил финансово грамотный человек в подобной ситуации?

Кейс 2

Полина купила уцененный свитер, на котором была затяжка. Через неделю Полина решила, что дефект слишком очевиден и вернулась в магазин с просьбой вернуть деньги за некачественный товар. Магазин отказал ей, сославшись на то, что ей уже сделали скидку за товар.

Вопросы:

1. Есть ли в приведенной ситуации нарушение прав потребителя?
2. Как бы поступил финансово грамотный человек в подобной ситуации?

Кейс 3

Согласно рекламе при приобретении дополнительной услуги в банке Н. ставка по кредиту снижалась до 4%, однако другие условия акции были указаны в объявлении мелким трудночитаемым шрифтом.

Вопросы:

1. Есть ли в приведенной ситуации нарушение прав потребителя?
2. Как бы поступил финансово грамотный человек в подобной ситуации?

ГРУППА
ФМЦ НИУ ВШЭ

ЭЛЕКТРОННАЯ
ПОЧТА