

## **ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ, ЧТОБЫ ЗАЩИТИТЬСЯ ОТ МОШЕННИКОВ!!!**

В наш центр по информированию и консультированию потребителей обращаются пожилые люди, которым разными путями навязывают для покупки товары. Приведем несколько таких случаев:

**Случай 1:** К потребителю домой позвонили и пригласили на презентацию массажной накидки на кресло или кровать с удивительными свойствами и кроме того, кто покупает такую накидку ему дают подарки - это один из распространенных сейчас способов мошенничества и который распространен не только в г. В.Новгород, но обращения поступили из г. Боровичи, г. Старая Русса и г. Сольцы.

Пожилые люди легко идут на диалог и доверяют той информации, которую до них в устной форме доносят представители продавца. Массажное оборудование - панацея от всех болезней, и конечно граждане высказывают свое желание купить, но у них нет таких денег, но это не останавливает представителя продавца. Его цель как можно больше продать - понятно, у него коммерческий интерес. Соответственно, представитель Продавца предлагает внести определенную сумму предоплаты, а если нет - не важно, и подписать потребительский кредитный договор, при этом не разъясняется, что в кредитном договоре высокая процентная ставка. Таким образом, потребитель, не читая, подписывает пакет документов и в итоге попадает в долговые обязательства перед банком - кредитором. Дома рассказывает о своей покупке и подарках, какие получил, своим родным, или если одинокий человек, постепенно осознавая, что сумма по договору высокая и принимает решение вернуть товар и подарки. На следующий день после заключения договора обращается к продавцу с просьбой расторгнуть договор и вернуть денежные средства. Исполнитель отказывает в возврате денежных средств, ссылаясь на то, что данный товар не подлежит возврату, так как относится к изделиям медицинского назначения.

К отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным ГК РФ, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними (п.3 ст.492 ГК РФ).

Пунктами 1, 2 ст.8 Закона предусмотрено, что потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о реализуемых им товарах. Указанная в пункте 1 информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договора купли-продажи на русском языке.

В соответствии с пунктом 1 статьи 10 Закона продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Из положений п.4 ст.12 Закона следует презумпция отсутствия у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара.

В силу ч.1 ст.38 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» медицинскими изделиями являются любые инструменты, аппараты, приборы, оборудование, материалы и прочие изделия, применяемые в медицинских целях отдельно или в сочетании между собой, а также вместе с другими принадлежностями, необходимыми для применения указанных изделий по назначению, включая специальное программное обеспечение, и предназначенные производителем для профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации заболеваний, мониторинга состояния организма человека, проведения медицинских исследований, восстановления, замещения, изменения анатомической структуры или физиологических функций организма, предотвращения или прерывания беременности, функциональное назначение которых не реализуется путем фармакологического, иммунологического, генетического или метаболитического воздействия на организм человека. Медицинские изделия могут признаваться взаимозаменяемыми, если они сравнимы по функциональному назначению, качественным и техническим характеристикам и способны заменить друг друга.

Исходя из названия – вибромассажная накидка- оно применяется для массажа. Массаж-метод лечения и профилактики, представляющий собой совокупность приемов механического дозированного воздействия на различные участки поверхности тела человека, производимого руками массажиста или специальными аппаратами (Большая Медицинская Энциклопедия, 3-е издание).

Указанное позволяет сделать вывод, что вибромассажная накидка имеет своей целью воздействие на организм человека в целях изменения его физического состояния, оказывает терапевтическое воздействие, то есть является медицинским изделием. В этой связи продавец должен доводить до потребителя не только свойства товара и оказываемый им терапевтический эффект, но и доводить до потребителя информацию о противопоказаниях к использованию указанного прибора.

Подтверждением того, что данный товар является медицинским изделием, служит ссылка в инструкции по использованию на многофункциональную массажную накидку «НАКУТО», где указано: «Противопоказания к эксплуатации Рекомендуем обратиться к врачу перед использованием данного товара в следующих случаях: если у вас установлен кардиостимулятор или иной имплантируемый медицинский прибор, если вы проходите медицинские процедуры (особенно это касается лиц с жалобами на текущее состояние здоровья), при наличии злокачественной опухоли, острых заболеваний, тяжелой степени гипертонии (только под присмотром), во время беременности или менструации, при остеопорозе и переломах позвоночника, если у вас есть повреждения кожного покрова и необходима реабилитация, при повышенной температуре тела (выше 37 гр), лица с задержкой в развитии и несовершеннолетние могут использовать данный товар только под присмотром законного представителя, внимание лиц с повышенной чувствительностью к температуре: поверхность прибора нагревается».

Кроме того, в соответствии с п.72 Правил информация о медицинских изделиях (инструментах, аппаратах, приборах, оборудовании, материалах и прочих изделиях, применяемых в медицинских целях отдельно или в сочетании между собой, а также вместе с другими принадлежностями, необходимыми для применения указанных изделий по назначению, включая специальное программное обеспечение, и предназначенных производителем для профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации заболеваний, мониторинга состояния организма человека, проведения медицинских исследований, восстановления, замещения, изменения анатомической структуры или физиологических функций организма, предотвращения или прерывания беременности, функциональное назначение которых не реализуется путем фармакологического, иммунологического, генетического или метаболического воздействия на организм человека) помимо сведений, указанных в п.11,12 настоящих Правил, должна содержать сведения о номере и дате регистрационного удостоверения на медицинское изделие.

Однако сведения о регистрационном удостоверении отсутствуют.

Заклучение договора купли-продажи осуществлялось сразу после проведения демонстрации товара, при приеме – передаче товара стороны проверили комплектность, качество товара, его упаковку и не имели претензий друг к другу. Однако из этого не следует, что Продавец сообщил потребителю о наличии противопоказаний и перечне таких противопоказаний, являющихся препятствием к его использованию.

Сама по себе передача инструкции по эксплуатации изделия покупателю не может свидетельствовать о том, что потребитель был ознакомлен с содержащейся в ней информацией.

Таким образом, факты, изложенные в обращениях потребителей являются нарушением требований ст. 8, 10 Закона от 07.02.1992 г. №2300-1; п.11, 15, 72, 75, 76 Правил продажи.

## **Как поступить потребителю в сложившейся ситуации?**

В такой ситуации, срочно написать и вручить пока не уехали продавцы, а если уехали, то направить претензию продавцу заказным письмом с уведомлением. В претензии указать все как было, что было сказано в устной форме и что оказалось в договоре, причину отказа от договора (допустим, имеющиеся заболевания при которых противопоказан массаж, а о противопоказаниях не было сказано) и указать свое с требованием расторгнуть договор на покупку массажной накидки. Допустим, об этом прочитали в инструкции только дома, когда познакомились с правилами эксплуатации товара. Может оказаться, что о том, что это товар медицинского назначения не указано, нет сведений о его регистрации, как медицинского изделия. В соответствии со ст. 12 Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи товара медицинского назначения, если до него не была доведена полная и достоверная информация. Отсутствие информации о противопоказаниях не позволило правильно подойти к решению покупки товара. Таким образом, получив от потребителя претензию продавец должен расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченные деньги. После расторжения договора купли-продажи следует расторгнуть кредитный договор.

В случае если продавец отказывается в удовлетворении требования или не ответил на претензию по истечении 10 дней со дня вручения претензии, потребитель имеет право обратиться в суд за защитой своих прав в соответствии ст. 17 Закона о защите прав потребителей, ст. 11 ГК РФ.

**Случай 2: Потребителями (в основном граждане пенсионного возраста) под давлением представителей продавца заключаются договоры купли-продажи сигнализаторов загазованности.** Такие договора заключаются на думу, при выезде под видом представителей газовой службы для проведения проверки газового оборудования. Представители продавца убеждают в необходимости приобретения сигнализаторов загазованности по низкой цене.

**Обратите внимание!** что маркировка сигнализаторов загазованности не содержит необходимую и достоверную информацию на русском языке, об изготовителе, месте его нахождения, дате изготовления товара, что является нарушением требований п. 1 ст. 8, ст. 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Сотрудники газовой службы при проверке газового оборудования не будут предлагать заключить Договор Купли - продажи на покупку сигнализатора газа.

В данном случае, договор купли-продажи можно расторгнуть по ст. 12 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", как описано в первом случае.

### **Случай 3: Фильтры для воды (система очистки)**

В квартиру или по телефону звонит молодой человек или девушка и настойчиво убеждает прослушать информацию о качестве воды. Используя статистические данные о качестве питьевой воды из крана, они убеждают гражданина или гражданку проверить качество воды в их квартире. Продавец просит принести стакан воды из крана, в нее опускает какой-то металлический прибор, после чего вода меняет цвет, при этом продавец начинает говорить, что такая вода опасна для здоровья, не может быть использована в питьевых целях. Но у них есть в продаже фильтр для воды, который может значительно улучшить качество воды и сделать ее безопасной для здоровья. При этом проводится другой опыт. Представитель продавца достает баночку с водой, в которой якобы находится водопроводная вода после очистки фильтром. Повторно проводится тот же опыт. Вода не меняет цвет и не темнеет.

Потребители, обеспокоенные результатами продемонстрированных им «исследований», решаются приобрести данным фильтром, но узнав первоначальную цену (около 50 000 рублей) говорят, что такой суммы денег у них нет. Предприимчивые продавцы продолжают убеждать граждан приобрести «чудо-фильтр». В присутствии потребителя продавец начинает звонить руководителю организации и «уговаривает» того уменьшить стоимость, после длительных переговоров продавцу якобы удается уговорить руководителя снизить стоимость на существенную сумму, скидка составляет около 35 000 рублей. Граждане соглашаются на заключение договора купли-продажи бытовой системы очистки воды «со скидкой». Потребителю предлагается несколько способов оплаты товара: приобрести товар в рассрочку на несколько месяцев или в кредит. На следующий день после установки фильтров для воды потребители, понимают, что данный товар им не нужен, что он был навязан настойчивыми продавцами, ведь процесс «покупки» длится несколько часов.

**Напоминаем о необходимости быть бдительными при покупке указанных систем очистки воды и следовать следующим советам:**

- не принимайте решение о покупке немедленно, настаивайте, что Вам нужно подумать, посоветоваться с родными;
- уточните местонахождение (фактический адрес) и наименование продавца товара;
- оцените свою платежеспособность и перед покупкой посоветуйтесь с родственниками;
- обратитесь в специализированные магазины и проконсультируйтесь со специалистами по вопросам эффективности данных систем очистки воды;
- помните, что, заключая кредитные договоры, вы берете на себя дополнительные обязательства перед банком, потребитель должен вернуть не только стоимость кредита, но и выплатить проценты за пользование денежными средствами.

Если Вы попали в подобную ситуацию и не знаете, как поступить, рекомендуем обратиться за консультацией в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 8(8162) 971-106; 971-117 или на личном приеме по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 - в Центр по информированию и консультированию потребителей «ФБУЗ Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» по телефонам 8(8162)77-20-38; 73-06-77, по эл./почте: [zpp.center@yandex.ru](mailto:zpp.center@yandex.ru) или на на личном приеме по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.29а;

А так же можно обратиться на горячую линию Единого консультационного центра по телефону 8 800 555 49 43, который работает круглосуточно, без выходных.