

## ПОКУПАЯ НА МАРКЕТПЛЕЙСЕ

С ростом покупок в интернете все большую популярность приобретают маркетплейсы. Однако это может привести к неприятным ситуациям, включая покупку некачественной или дефектной вещи.

### Роспотребнадзор рекомендует:

- перед совершением покупки внимательно изучить описание товара и отзывы других покупателей;
- осмотреть и проверить товар перед покупкой, чтобы убедиться в его качестве. Если обнаружены дефекты, покупатель может отказаться от покупки и потребовать возврат денег;
- ознакомиться с условиями возврата товара на случай обнаружения недостатков после приобретения;
- при обнаружении недостатка в товаре обратиться к продавцу (через маркетплейс) в течение гарантийного срока (срока годности);
- требование о возврате денег рассматривается в течение 10 дней;
- устранение недостатков обсуждается и не может длиться более 45 дней;
- замена товара происходит в течение 7 дней.

**Приобретение товара на маркетплейсе не лишено риска получения некачественной вещи.**

**И, к сожалению, такая ситуация может возникнуть у любого из нас, но важно знать свои права и воспользоваться ими для защиты своих интересов.**



## МОШЕННИКИ ПРЕДСТАВЛЯЮТСЯ СОТРУДНИКАМИ МАРКЕТПЛЕЙСОВ

В ходе расследования одного из уголовных дел установлено, что на телефон одной из жительниц района поступил звонок от представителя склада «Озон».

Он сообщил потерпевшей, что накладная на товар была испорчена и товара на пункте выдачи нет, потерпевшая продиктовала код из смс-сообщения.

Затем женщину соединили с якобы представителями «Генеральной прокуратуры» для закрытия единого налогового счета, открытого мошенниками.

В результате, по указанию мошенников, потерпевшая перевела более 100 тысяч рублей на «безопасный счет».

Уважаемые жители, будьте бдительны! Не сообщайте никому код из смс-сообщений, даже если это сотрудники организации, услугами которой вы пользуетесь. Перепроверяйте информацию!

Буклет подготовлен совместно с Прокуратурой Калининского района.

Источник информации: <https://cipit.gov.spb.ru/potrebitelskij-rynok/telefon-goryachej-linii-po-voprosam-zashity-prav-potrebiteluj/>;  
<https://quality.spb.ru/potrebiteluy/zashchita-prav-potrebiteluj>

Заказчик: Местная администрация МО Финляндский округ.

Изготовлено: ООО «Рио», 195197, Санкт-Петербург, ул. Васенко, д. 12, лит. А, пом. 26-Н, комн. 1

Подписано в печать 08.08.2025 г. Тираж 500 экз.

0+

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ  
ФИНЛЯНДСКИЙ ОКРУГ



# О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ  
ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ ОКРУГА

**Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) (Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей»)**

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).
2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.
3. Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее – правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.



**СТАТЬЯ 15. КОМПЕНСАЦИЯ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА**

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ**

По телефонам «горячей линии» Центра контроля качества: **+7 (812) 233-55-45** и **+7 (812) 498-85-01** (доб. 2) – поступают десятки обращений граждан по вопросам неудовлетворительного качества продукции и услуг, с просьбами разъяснения норм Закона «О защите прав потребителей».

Кроме обращения на телефоны «горячей линии» можно воспользоваться и другими способами:

- оформить заявление в электронном виде на сайте Центра контроля качества;
- заполнить бланк заявления при личном посещении центра по адресам: Измайловский пр., д.3 или Суворовский пр., д. 65, лит. Б;
- направить заявление почтой России по адресу: Суворовский пр., д. 65, лит. Б, Санкт-Петербург, 191124.

На основании письменных обращений граждан ЦКК проводит лабораторные исследования образцов пищевой продукции, реализуемой торговыми предприятиями.

Все работы по рассмотрению обращений проводятся для граждан на безвозмездной основе.

**ГДЕ МОЖНО ОЗНАКОМИТЬСЯ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ**

Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг на постоянной основе проводит лабораторные испытания образцов пищевой продукции различных производителей и торговых марок. Специалисты исследуют те товары, которые составляют основу потребительской корзины и пользуются наибольшим спросом у жителей города, к примеру, молоко и молочные продукты, рыба и рыбные продукты, мясная и плодоовощная продукция, яйца и др.

Вся информация о неудовлетворительных результатах лабораторных испытаний отобранных образцов направляется в Межрегиональное управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области, а также в торговые предприятия и изготовителям данной продукции для проведения корректирующих мероприятий.

Результаты лабораторных исследований публикуются на Информационном портале по защите прав потребителей, на интернет-ресурсах Комитета по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга и Центра контроля качества.



Информационный портал по защите прав потребителей



Комитет по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга



Центр контроля качества

