

О защите прав потребителей, относящихся к социально уязвимым категориям

26.07.2021 г.

Роспотребнадзор напоминает, что Федеральным законом от 18 марта 2020 г. № 56-ФЗ установлены особые меры защиты прав социально уязвимых категорий потребителей (инвалидов, лиц пожилого возраста, детей). Статья 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях дополнена частью 5, которая предусматривает административную ответственность продавца (исполнителя) за отказ потребителю в предоставлении или в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом, кроме случаев, когда такой отказ мотивирован законными основаниями.

За указанные правонарушения предусмотрены штрафы в следующих размерах:

- от 30 тыс. до 50 тыс. руб. для должностных лиц;
- от 300 тыс. до 500 тыс. руб. для юридических лиц.

Статья была дополнена примечанием, в котором уточняется, что административная ответственность наступит за отказ в предоставлении товаров (работ, услуг) или в доступе к ним по указанным причинам каждому потребителю в отдельности, а также за каждый случай такого отказа, если он выражался неоднократно.

Необходимость принятия такого закона была обусловлена участвовавшими случаями отказа инвалидам, пожилым гражданам и другим социально уязвимым категориям лиц в доступе к объектам и услугам транспортной инфраструктуры, в сфере отдыха, в иных потребительских сферах по признакам наличия расстройства здоровья, ограничения жизнедеятельности, преклонного возраста и иным подобным основаниям.

Принятый закон направлен прежде всего на стимулирование продавцов, исполнителей к соблюдению прав такой категории потребителей, а также на предоставление им дополнительных гарантий защиты их прав наряду с гарантиями, установленными положениями Закона «О защите прав потребителей».

Закон № 56-ФЗ вступил в силу 29 марта 2020 года, и в этом же году началось его фактическое применение. За неполный год продавцы и исполнители 10 раз привлекались к административной ответственности за отказ потребителю в предоставлении или в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом. В большинстве своем это было связано с отказом продавцов в заключении договоров розничной купли-продажи с потребителями, относящимися к социально уязвимой категории.

Так, например, Нижнетагильский территориальный отдел Роспотребнадзора оштрафовал магазин «KARI» за то, что продавцы отказали инвалиду-сердечнику в просьбе выключить охранные рамки.

14 июля 2020 года тагильчанин с кардиостимулятором пошёл в магазин «Кари» за обувью. На входе он попросил продавцов отключить охранные рамки, поскольку они могли вызвать сбой прибора. Сотрудники магазина отказали инвалиду, несмотря на предъявленное удостоверение владельца кардиостимулятора. Мужчина написал об этом в книге жалоб и предложений и вызвал полицию. В результате на ООО «Кари» был наложен штраф в размере 150 тысяч рублей.

Если вы столкнулись с нарушением своих прав как потребитель, вы можете подать обращение через специальную форму на официальном сайте Роспотребнадзора <https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>