

Актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей.

В данном материале мы собрали наиболее актуальные вопросы, с которыми обращаются граждане в отделение по защите прав потребителей.

Обязан ли магазин предоставлять гражданам записи с камер видеонаблюдения?

Часто потребители в случае нарушения их прав со стороны продавца (исполнителя услуг) считают, что если в магазине ведется видеонаблюдение, то они вправе получить запись с камер, а продавцы (сотрудники продавца) ее безропотно предоставят по первому требованию.

Конечно, это не так! Покупатель не наделен правом требовать у продавца запись с камер видеонаблюдения, а продавец не обязан такие сведения предоставлять, так как на видеозаписи присутствуют другие люди, которые заведомо не давали своего согласия на распространение данных, соответственно, отснятый видеоматериал нельзя публиковать и использовать иным образом без согласия человека. В противном случае, это нарушение ФЗ «О персональных данных». Истребовать записи с видеокамер организаций и учреждений вправе только сотрудники правоохранительных органов, в случае если подобные данные необходимы им для расследования дел по административным правонарушениям или уголовных дел.

Помните! Несмотря на широкое распространение видеокамер, ситуаций в которых торговая организация предоставляет в качестве доказательств видеозапись с собственных камер крайне мало, соответственно, надеяться на подобного рода доказательства не стоит.

Можно ли покупателю фотографировать в магазине?

В соответствии с Постановлением Правительства №2463, на торговых объектах не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации.

Соответственно, действующее законодательство не запрещает потребителям свободно фотографировать в магазине и фиксировать нарушения, с которыми покупатели столкнулись в торговой точке.

Стоит помнить, что существуют исключения: если в магазине установлен запрет на доступ потребителей в какие-либо специальные помещения, например, отведенные для хранения пищевых продуктов, то производить фотосъемку в местах, не предназначенных для свободного доступа потребителей нельзя.

Помните! Не все видеозаписи можно использовать в качестве доказательств, в том числе в суде. Доказательство должно соответствовать закону, а также быть относимым, допустимым и достоверным.

Для того, чтобы у суда не возникло сомнений в достоверности видео, необходимо указать, когда, кем и в каких условиях осуществлялась запись.

Имеет ли право продавец потребовать паспорт при возврате денежных средств за товар?