Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день прав потребителей. В 2024 году Всемирная организация потребителей (ConsumersInternational) выбрала тему - «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».

Искусственный интеллект — это метод, позволяющий компьютеру или программному обеспечению мыслить разумно, подобно человеку. Искусственный интеллект достигается путем изучения моделей человеческого мозга и анализа когнитивного процесса. В результате этих исследований разрабатываются интеллектуальные системы. Искусственным интеллектом, например, считается программа, которая фильтрует спам в электронной почте; программа, показывающая рекламу с учетом вашего места жительства, интересов и поисковых запросов, а также голосовой помощник в смартфоне/колонке и чат-боты – способ быстро ответить на вопросы, решить проблему, порекомендовать что-то.

В настоящее время цифровой мир, неотъемлемой частью которого стал искусственный интеллект, проникнув в большинство сфер жизни людей от профессиональной деятельности до развлечений, воздействует на развитие экономики, медицины и промышленности.

Благодаря выпуску чат-ботов, которые имитируют человеческий разговор, миллионы потребителей уже используют искусственный интеллект в своей повседневной жизни. Эта технология оказывает огромное влияние на то, как мы работаем, создаем, общаемся, собираем информацию и многое другое.

Несмотря на множество преимуществ искусственного интеллекта, в Роспотребнадзоре обеспокоены тем, что его применение может иметь серьезные последствия для безопасности потребителей, такие как распространение ложной информации и нарушение конфиденциальности. Поскольку основная задача «чат-бота» – давать естественные, а не достоверные ответы, он может не отличать правду от неправды и выдавать вымышленные факты за реальные, в результате чего потребители могут получить недостоверную информацию и сделать ошибочные выводы.

В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в Туймазинском, Бакалинском, Чекмагушевском, Шаранском районах подготовил ответы на часто задаваемые вопросы:

**1. Заказала изготовление и доставку пластиковых окон в квартире, внесла аванс. Придя домой, поняла, что сумма слишком велика. Я могу отказаться от договора?**

Да, можете. В том случае, если окна еще не были изготовлены и доставлены Вам. Согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Для защиты Ваших прав рекомендуем при отказе от договора обратиться с обязательным письменным уведомлением в адрес юридического лица или индивидуального предпринимателя, у которого такие окна были заказаны для соблюдения сроков и сведения к минимуму возможных взысканий по договору.

**2. Заключила с индивидуальным предпринимателем договор о выполнении работ по остеклению лоджии. По договору остекление должно быть выполнено в течение месяца с даты заключения договора. Прошло 2 месяца. На сегодняшний день работы не выполнены, индивидуальный предприниматель ссылается на занятость мастера. Что мне делать?**

В соответствии со ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

-  назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуг). Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). А также требовать выплату неустойки за нарушение сроков выполнения работ в размере 3 % цены выполнения работы за каждый день просрочки.

Первоначально Вам необходимо обратиться к исполнителю с претензией, в которой следует четко изложить факты и Ваши требования.

**3. Купила в магазине линолеум для ремонта напольного покрытия в одной из комнат и коридоре на метраж. Так получилось, что неизрасходованного линолеума осталось еще очень много.  
Могу ли я вернуть излишки в магазин, если товарный чек у меня сохранился?**

Право потребителя на обмен и возврат товара надлежащего качества регламентировано ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Согласно указанной норме потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. При этом в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 N 2463 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Согласно п. 4 указанного Перечня не подлежат обмену и возврату строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины. Поэтому в Вашем случае вернуть товар не удастся.

**4. В одном из ювелирных магазинов я приобрела кольцо маме в подарок, однако при примерке выяснилось, что маме это кольцо велико по размеру. При обращении в магазин с устной претензией мне отказали, сославшись на то, что ювелирные изделия не подлежат обмену. Прав ли продавец?**

Согласно ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Однако обменять непродовольственный товар надлежащего качества можно лишь только в том случае, если он не входит в соответствующий перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену на аналогичный.

В соответствии с п. 9 постановления Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни обмену и возврату не подлежат.

**5. На день рождения мне подарили подарочный сертификат на покупки в крупном магазине косметики. Могу ли я вместо использования сертификата вернуть его обратно и обналичить?**

С каждым годом подарочные сертификаты (карты) набирают большую популярность, потому что они считаются одним из лучших подарков.

Но не всегда сертификатом получается воспользоваться, например:не нашлось подходящего товара в магазине;срок действия карты или сертификата закончился.

И у потребителя возникает вопрос, как обменять подарочную карту или сертификат на равнозначную денежную сумму?

Важно помнить, что подарочный сертификат (карта) не является товаром, а лишь подтверждает внесение денежных средств за товар, который может быть приобретен как самим плательщиком, так и другим лицом в пределах суммы, доступной на подарочном сертификате (карте).

Заключенный в момент приобретения подарочного сертификата (карты) договор является по своей правовой природе смешанным договором, то есть включает элементы разных видов договоров (купли-продажи товара и предварительного договора), так как предмет договора (какой именно товар) в момент приобретения подарочного сертификата (карты) еще не определен.

Вернуть подарочный сертификат (карту) может не только тот, кто его приобрел, но и тот, кто получил его в подарок.

Если Вы хотите возвратить денежные средства за подарочный сертификат (карту), необходимо:

Во-первых, письменно обратиться к продавцу с заявлением о возврате денежных средств;

Во-вторых, обратиться в суд, в случае отказа продавца в возврате денежных средств за подарочный сертификат (карту).

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в Туймазинском, Бакалинском, Чекмагушевском, Шаранском районах готов подготовить исковое заявление на безвозмездной основе и обратиться в суд в защиту Ваших потребительских прав и законных интересов.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в Туймазинском, Бакалинском, Чекмагушевском, Шаранском районах в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей 15 марта по телефонам: +7(34782) 7-31-60, 5-43-49 проводит «горячую линию» по вопросам защиты прав потребителей.