

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области

Как не стать жертвой обмана на потребительском рынке

2019



Социально уязвимые группы населения, которые чаще всего становятся жертвой обмана



несовершеннолетние граждане;

лица пожилого возраста, пенсионеры;

инвалиды;

жители сельской местности, удаленных и труднодоступных населенных пунктов;

переселенцы и беженцы;

лица, признанные ограниченно дееспособными;

малоимущие и безработные;

условно приравниваются: граждане, временно оказавшиеся в сложной жизненной ситуации

Какие особенности социально уязвимых групп населения способствуют обману?

- Осторожность на фоне доверия государственным и муниципальным органам и учреждениям и другими организациями;
- Наличие накоплений (о чем знают мошенники) на фоне бережливости;
 - Сложная жизненная ситуация



Ключевые проблемы


- Деятельность **медицинских центров**, навязывающих дорогостоящие услуги;
- Продажа неоправданно **дорогостоящих товаров и услуг** - массажных накидок, посуды, постельного белья, газоанализаторов, фильтров, пластиковых окон, БАД, в том числе, - **на дому или на «презентациях»**;
- Навязывание и предоставление **некачественных дорогостоящих юридических услуг**;
- Деятельность автосалонов, которые **путем обмана существенно меняют изначально обозначенные условия сделки**;
- Мисселинг (**подмена договоров путем обмана**) в финансовой сфере;
- **«Дистанционный обман»** (в том числе, телефонное мошенничество)

Общие черты незаконных схем

- **Манипуляция ценой** - подарки, скидки, заманчивые бонусы (и «только сегодня»!)
- **Заключение кредитного договора**
- Акцент на **социально уязвимые слои населения**
- Использование **символики, формы, удостоверений государственных органов, учреждений, управляющих компаний)**



Деятельность медицинских центров, навязывающих дорогостоящие услуги



- Сбор сведений о клиенте и телефонный звонок;
- Визит клиента в салон (мед.центр);
- Осуществление процедур с одновременной реализацией психологических приемов продвижения услуг;
- Заключение договора (цена договора – 50-100 тыс.рублей) и кредитного договора;
- Отказ в возврате денежных средств (частичный отказ) при отказе потребителя от договора

Некоторые нарушения, свидетельствующие об обмане потребителей:

- диагноз потребителю не мог быть поставлен исходя из тех обследований, которые проводились;
- назначенное лечение не могло быть эффективным применительно к данному диагнозу;
- согласно инструкциям, выдаваемым сотрудниками медицинского центра «GLOBALMED», все действия персонала медицинского центра направлены на заключение договоров **любым способом, вне зависимости от результатов диагностики**

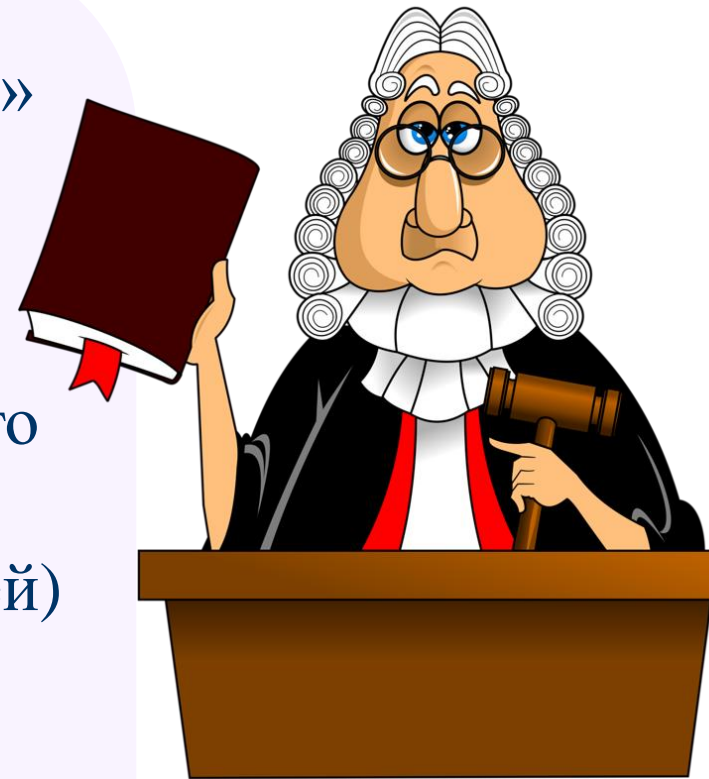


Что нужно помнить

- 1) **У КОМПАНИИ СВОЙ ИНТЕРЕС.** Любая компания на рынке всегда преследует **СВОИ** интересы;
- 1) **ДЛЯ «БЕСПЛАТНО» НЕ НУЖЕН ПАСПОРТ.** Если заключать договор не планируется – паспорт лучше не брать; если без паспорта «бесплатные» услуги не предоставляются – скорее всего, перед Вами схема обмана;
- 1) **СВИДЕТЕЛИ.** Любые дорогостоящие сделки не следует заключать в одиночестве, всегда берите с собой знакомых и друзей; перед заключением сделки лучше всегда советоваться с близкими родственниками
- 1) **СОМНЕВАЙТЕСЬ!** Если что-то вызывает хоть малейшие сомнения – нужно отказываться от сделки; вернуться обратно, обдумав все условия, можно в любой момент; это будет легче и «дешевле», чем потом получить назад свои деньги

Деятельность юридических фирм

- Обращение потребителя за «бесплатной консультацией»
 - Визит клиента в офис;
 - Предоставление консультации, гарантия решения проблемной ситуации (зачастую бесперспективной);
- Включение в договор не оптимального, а максимального состава услуг;
- Заключение договора (цена договора – 20-150 тыс.рублей)
 - Подготовка юридически неграмотных документов;
 - ускоренное подписание актов об оказании услуг;
 - Отказ в возврате денежных средств при отказе потребителя от договора



Компании: ООО «ДигестЪ», ООО «Гарант», ООО «Компани Пром» (сейчас - ООО ЮК Основа), ООО «Единый центр защиты» и пр.



Что нужно помнить

1) **БЕСПЛАТНО, БЫСТРО... = ПОДОЗРИТЕЛЬНО.** Лже-юристы часто привлекают «бесплатными» консультациями, даже ссылаются на «Федеральные программы», Закон «О бесплатной юридической помощи» и пр. По результатам консультации заключается договор - уже на платные услуги. Грамотному юристу, напротив, скорее всего, потребуется время, чтобы оценить перспективы дела

1) **АДЕКВАТНЫЙ ОБЪЕМ УСЛУГ.** Как правило, любая проблема решается поэтапно. Например спор по защите прав потребителей часто решается на стадии претензии. Если компания в предмете договора пишет «претензия, жалоба в Прокуратуру, Роспотребнадзор, Уполномоченному по правам человека, иск и пр.» - это должно насторожить. Во-первых, полномочия органов четко разделены и одновременная подача жалоб во все органы власти не требуется. Во-вторых, спор может решиться уже после составления претензии, а платить Вы будете за весь спектр услуг. Ни один суд не взыщет с ответчика плату за те услуги, которые истец понес необоснованно!

Что нужно помнить

3) **СОМНЕВАЙТЕСЬ!** То, что устно говорит юрист, отличается от того, что написано в договоре? (например, обещают представлять Вас в суде, а в договоре этого нет) – это обман! Все важные моменты должны быть оговорены письменно

4) **ПРЕТЕНЗИЙ НЕ ИМЕЮ ...** Подписывать документ о согласии с качеством и объемом оказанных услуг (в акте или ином документе) в процессе оказания услуг, а тем более в момент подписания договора **не следует!** После подписания таких документов отказаться от договора невозможно, а претензии по качеству услуг предъявлять проблематично! **Все явные недостатки обязательно указывайте.** Не обращайте внимание на фразы о том, что «это не предусмотрено формой». Если препятствуют записям – не подписывайте ничего, а претензию нужно будет подать/направить отдельно.

Продажа дорогостоящих товаров (оказание дорогостоящих услуг) на дому у потребителя или на презентациях

Что продают?

- медицинские изделия (приборы, накидки);
 - газоанализаторы;
 - фильтры для воды;
 - пластиковые окна;
 - посуда,
 - постельное белье;
- поверка и замена приборов учета;
 - БАДы и пр.



Как продают?

- **Поквартирный обход** (представляются сотрудниками УК, газовых служб, фондов, социальными работниками ссылаются на федеральные программы и пр.);
- **Общедомовые собрания** (от «фонда помощи пенсионерам» и пр.)
- **Презентации** (приглашают на «бесплатные» презентации в кафе, офисы, которые временно арендуют);
 - **Расклейка «лжеобъявлений»** об истечении сроков поверки / эксплуатации приборов учета с указанием своих номеров телефонов, по которым потребитель сам вызывает «обманщиков»

В чем сложности восстановления нарушенных прав?

- 1) навязываются товары, включенные в Перечень товаров, **не подлежащих обмену...** (неприменима ст. 25 ЗоЗПП);
- 2) выполняются **работы по установке** товара (фильтр, газоанализатор) – товар автоматически становится б/у;
- 3) доказать факт **психологического воздействия**, навязывания очень проблематично (необходимы доказательства, либо ссылка на иные нарушения – в части информации, качества и пр.);
- 4) компании **расположены за пределами региона** (Челябинская, Владимирская область, г. Москва и пр.)

Продажа дорогостоящих товаров на дому у потребителя (на примере газоанализаторов)



- Сотрудники компании-нарушителя изначально представляются работниками газовой службы, показывают удостоверение (иной организации);
- Проводится «обследование» квартиры на предмет соответствия требованиям безопасности установки и эксплуатации газового оборудования (утечка газа), настойчиво задают вопросы о наличии запаха газа и т.п., т.е. создают впечатление заинтересованности в обеспечении безопасности (потребитель принимает данных лиц за работников УК или РСО);
- Приводятся статистика пожаров (пугают примерами).
- Приводятся нормативно-правовые акты, обязывающие потребителей установить извещатели, которые скоро вступают действие;
- Предлагаются «скидки» по акции

Что нужно помнить

- 1) **ДОКУМЕНТЫ**. Если вы думаете, что к Вам пришел сотрудник управляющей компании, газоснабжающей организации, пенсионного фонда или Роспотребнадзора – требуйте предъявления документов; организация должна быть указана четко – если есть разночтения (например, значится ООО или с Вашей газоснабжающей компанией, указанной в квитанции, есть отличие в одну букву – это ДРУГАЯ компания). Не дайте ввести себя в заблуждение форменной одеждой, «деловыми» вопросами, наличием удостоверения (необходимо знакомиться с его содержанием!), употреблением слов «СЭС», «газовая служба», «фонд» и пр.

2) СВЯЗЬ С ТСЖ и УК. Если Вы увидели объявление о необходимости замены приборов учета, их поверке, иные объявления от имени УК или ТСЖ, которые могут привести к дополнительным затратам - позвоните в свое ТСЖ и УК, но не по телефону, указанному в объявлении, а тем телефонам, которые есть на квитанциях или информационных стендах.

3) СВИДЕТЕЛИ. Не впускайте в квартиру посторонних лиц, находясь в одиночестве! Не показывайте незнакомцам, где лежат деньги!

4) СОМНЕВАЙТЕСЬ!

Должно вызвать сомнение:

- Необоснованный визит. Как правило, сотрудники госорганов, УК, ресурсоснабжающих организаций приходят в том случае, если Вами или соседями инициировались жалобы.

о плановых осмотрах (по своей инициативе) УК и РСО предупреждают заранее – разместив информацию на информационных досках. Позвоните в УК, РСО самостоятельно (телефоны указаны в квитанциях, которые приходят ежемесячно), уточните, направляли ли они специалистов. Телефоны госорганов также имеются в доступных источниках (если не можете найти самостоятельно – позвоните родственникам или в консультационные пункты Центра гигиены и эпидемиологии).

- Напористость. Если визитер говорит о том, что «введены новые требования» и «нужно установить какой-то прибор, чтобы не нарваться на штраф» - это может быть признаком обмана. Не поговорив с компетентными людьми (не сотрудниками данной фирмы, а родственниками, сотрудниками УК) не стоит принимать решение о сделке!

Обман в финансовой сфере



Пример схемы «подмена договоров»:

Вместо вклада с пенсионером заключается договор займа.

- С пенсионерами, которые хотят сделать вклад, банк заключал договоры займа от имени другой компании. После привлечения денежных средств эта компания объявила о своем **банкротстве**.

Почему банку выгодно обманывать?

- В отличие от вклада, «подменные» продукты не имеют государственной гарантии возврата (в отличие от вклада);
- к некоторым договорам (например, инвестиционные) законодательство о защите прав потребителей не применяется;
- доказать факт намеренного введения в заблуждения очень проблематично;
- вложенные средства досрочному возврату не подлежат, либо на очень невыгодных условиях (можно получить гораздо меньше, чем вложил изначально)

Что нужно помнить

1) ДЕНЬГИ - ВАШИ. Поскольку именно Вы распоряжаетесь своими деньгами, Вы имеете возможность не торопясь ознакомиться с предложенными условиями. Не нужно торопиться! Экономия времени и безграничное доверие банку может привести к нарушению Ваших прав.

2) ДОКАЗАТЬ НАРУШЕНИЕ БУДЕТ СЛОЖНО. Закон предполагает разумность действий стороны сделки, в связи с чем для ее оспаривания должны быть весомые доказательства. При мисселинге потребитель, как правило, подписывает все предоставленные документы. Доказать обман и неосознанный характер действий при отсутствии свидетелей (к показаниям которых суд также часто относится критически) в суде крайне сложно.



Что нужно помнить



3) **СОМНЕВАЙТЕСЬ!** Что должно вызвать сомнения?

- **Разночтения в названии или условиях договора с тем продуктом, который Вы приобретаете.**
Если Вам необходимо сделать вклад, то договор будет называться «договор вклада», а предмет договора – привлечение Ваших денежных средств во вклад.

Что нужно помнить

Внимание! Иногда иные «лжедоговоры» имеют схожее название с тем продуктом, который Вам нужен,

например:

- *у потребителя был вклад «СуперВклад», а потом банк «подменил» договор договором «Супер Займ», сообщив потребителям, что это «одно и то же»*
- **Предложение перезаключить уже действующий договор на «более выгодных условиях»**


Схема работы автосалонов, построенная на обмане



Компании: «Адамант Моторс», «Автолегион», «Гранд», «ГородАвто», «Карвана»
(ООО «Авто-Брокер», ООО «Гермес-Авто», ООО «ИБС-Холдинг», ООО «СМАРТ» ,
ООО «Автолегион», ООО «Афтофинанс» , ООО «АВТОТРЕЙД» , ООО «Виктори»,
ООО Авторитм)

1. Потребитель бронирует на сайте автомобиль по определенной стоимости, на сайте указана возможность приобретения автомобиля в кредит по ставке порядка 5%;
2. Потребителю перезванивают и сообщают о наличии автомобиля, действующих «государственных программах» и скидках;
3. В автосалоне в процессе рассмотрения заявок на кредит сообщается, что кредит на изначально забронированный автомобиль одобрен на иных, менее выгодных условиях; навязывается иной автомобиль (цена увеличивается в 1,5-2 раза); в момент подписания кредитного договора цена снова меняется и появляются различные доп.услуги (карты «Помощь на дороге», страховки и пр.),
4. Процесс заключения договора искусственно затягивается (от 6-10 часов), условия постоянно меняются, предоставляются на подпись различные документы (некоторые граждане отмечают подмену страниц или исчезновение документов);
5. В результате приобретается автомобиль стоимостью в 2 раза превышающую изначально запланированную; отдельно берется оплата за доп. услуги (как минимум 60-100 тыс. руб.); заключается кредитный договор

Роспотребнадзором была проведена контрольная закупка в отношении автосалона, которая выявила допускаемые нарушения прав потребителей

**Контрольная
закупка** 

Что нужно помнить

1) **СОМНЕВАЙТЕСЬ!**, особенно если:

- **цена автомобиля на сайте (в рекламе) существенно ниже среднерыночной.**
- **процентная ставка по кредиту, которая указана в рекламе или при первом общении с менеджером, неоправданно низкая (якобы, в связи с «госпрограммой»);**
- **при визите в автосалон демонстрация автомобиля постоянно откладывается под различными надуманными предложениями («автомобиль находится в другом месте» и пр.);**
- **сумма кредита, которую необходимо запросить у банка, в несколько раз превышает стоимость автомобиля**

Что нужно помнить

- действия сотрудников часто направлены на то, чтобы **заменить изначально заявленный автомобиль на другой** (иная модель, марка) – чтобы невозможно было впоследствии сопоставить изначально объявленные условия и документы, оформленные в итоге;
- **процесс заключения договора затягивается на целый день, сотрудники салона, которые общаются с клиентом, постоянно меняются.**

Телефонные продажи и мошенничество



telemagazin.by

Что нужно помнить:

1) **РИСК = ОТВЕТСТВЕННОЕ ПРИОБРЕТЕНИЕ**. Приобретение товаров через телемагазины, Интернет, по телефону – всегда сопряжено с риском. :

- Необходимо перед покупкой знать, у кого приобретается товар (**не** номер телефона, адрес сайта и канал, по которому идет передача, **а** **именно лицо, которое продает** (его ИНН, ОГРН, полное фирменное наименование, адрес).

Не тратьте на дистанционные покупки сумму, которую не сможете потерять без существенного ущерба. Мошенников практически невозможно найти!

2) ПРОВЕРКА. Звонки из банков, правоохранительных и иных гос.органов нужно **перепроверять.** До того, как вами будет сообщена предметная информация лучше самостоятельно позвонить в данные учреждения

! не по тем номерам, которые сообщили мошенники, а официальным – телефон банка всегда есть на банковской карте; телефон госучреждения можно узнать в справочной или сети Интернет

Если Вы получили СМС-сообщение о блокировке карты или списании денежных средств, не перезванивайте по указанному в СМС номеру!
Чтобы узнать обо всех операциях, перезвоните по номеру, указанному на ВАШЕЙ банковской карточке, сходите в банк лично и проверьте баланс через банкомат/онлайн-банк.

Возможные варианты телефонного мошенничества:

- 1) «Ваши средства хотели списать мошенники, мы их заблокировали...»;
- 2) СМС-сообщение о блокировке карты или списании денежных средств;
- 3) Приходит СМС-сообщение о том, что «Ваш счет пополнен на ___руб.», далее с другого номера приходит сообщение: «Я по ошибке положил деньги на Ваш телефон, прошу их вернуть (положить деньги на мой номер)».
- 4) Мошенники звонят от имени родственников, попавших в беду; часто подделывают голос или прбедставляются сотрудниками правоохранительных органов, якобы задержавших Вашего мужа, сына, внука и пр.

Внимание: в доверие часто входят потому, что называют какие-то малоизвестные факты биографии или паспортные данные. Помните: в век информационных технологий эти данные могут быть недобросовестно получены из каких угодно источников!

Общие советы потребителям



- Бережно относитесь к своим персональным данным и документам.

Не следует отдавать в руки чужим людям паспорт, никогда никому не называть данные банковской карты: пин-код и CVV (трехзначный код на обратной стороне карты).

- Если Вам дают заполнить анкету или опросный лист - внимательно изучите их содержание - прежде чем что-либо подписать, необходимо внимательно ознакомиться с содержанием.
- Приучите родственников и друзей советоваться друг с другом

- С осторожностью относитесь к **сетевому маркетингу и бесплатным демонстрациям**
- При наличии в письменных документах **противоречий** с теми разъяснениями, которые дает сотрудник компании, **от заключения сделки лучше отказаться**



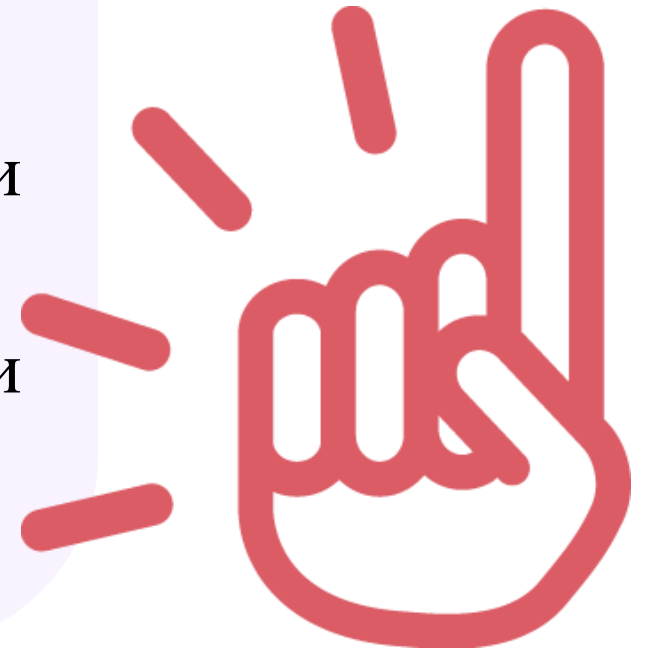
- Если просят взять с собой **паспорт** - **большая вероятность**, что основная задача таких продавцов (исполнителей) продать дорогостоящий товар (оказать услугу) с предоставлением **кредита**.

- Не испытывайте неловкость и **не стесняйтесь сказать твердое «НЕТ»**

! Доказано, что человек, которому сделали что-то хорошее (например, оказали бесплатную услугу или сделали подарок, даже угостили чаем или кофе!) – испытывает чувство вины, отказывая во встречной услуге (например, что-то купить). Не поддавайтесь приемам манипуляторов! Это неуместно, когда обмен неадекватен (чашка чая = кредит на 100 тыс. руб.).

Прежде, чем приобрести товар или услугу следует:

- продумать вопрос о необходимости покупки;
- ознакомиться с инструкцией;
- внимательно изучить все имеющиеся у продавца документы;
- потребовать от распространителя демонстрации его работы;
- проконсультироваться с сотрудниками компетентных организаций;
- посоветоваться с родными и близкими.



Помните:

Схемы нарушения меняются постоянно,
однако, построены они на одних
принципах!

Самый главный совет:

Если речь идет о Ваших деньгах -
ВСЕГДА И ВО ВСЕМ СОМНЕВАЙТЕСЬ!



Почему надзорным органам сложно бороться с этими схемами?

Меры административной ответственности – несоизмеримы с прибылями от незаконной деятельности

Использование методов **психологического воздействия** недоказуемо

Нарушения, которые удастся доказать, устранимы, незаконные схемы привлечения граждан к приобретению услуг **совершенствуются**

Меры судебной защиты прав потребителей носят «точечный характер» и не пресекают деятельность таких лиц в целом

Что делать?

Будьте тем, кто защитит близких, друзей, соседей от мошенников!

Сообщите полученную сегодня информацию своим родственникам, знакомым, старшим по дому, соседям, в том числе, одиноко проживающим!

Распространение данной информации может прекратить цепочку нарушений!

- Предупреждайте одиноких соседей о замеченных Вами «визитерах» или подозрительных объявлениях!**
- Если Вы стали жертвой мошенников – сообщайте немедленно своим родственникам и в компетентные органы!**
- Оказывайте поддержку близким, столкнувшимся с нарушением!**

- Узнайте, запишите и разместите на видном месте телефоны своего банка, участкового и управляющей компании!

При любых попытках узнать ПИН-код, сообщениях о блокировке/списании денежных средств с карты или иной подозрительной активности в отношении Ваших финансовых средств – **немедленно сообщайте в банк** (лучше временно заблокировать счет, а затем в отделении банка все восстановить, чем лишиться всех накоплений!)

Что делать?

Запишите также телефоны и адреса:

- **Консультационный центр** ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», г.Екатеринбург, пер. Отдельный, 3, тел. **(343) 374-14-55;**
- **Екатеринбургский консультационный пункт**, г. Екатеринбург, ул. Московская, 49, тел. **(343) 272-00-07;**

Здесь можно получить консультацию по вопросам защиты прав – как до сделки, так и после, в случае столкновения с нарушением.

Специалисты помогут, в том числе, составить жалобу в органы Роспотребнадзора, претензию, иск в суд.

Памятку «Как не стать жертвой мошенников»
можно получить в Консультационных пунктах
Центра гигиены и эпидемиологии!





Спасибо за внимание!