**О правах потребителей при реализации «умных» устройств**

Стремительно развивающийся потребительский рынок товаров и услуг привнес в нашу повседневную жизнь принципиально новые цифровые продукты, смарт-устройства (смартфоны, телевизоры, роутеры, системы «умный дом» и тому подобные товары), имеющие функцию подключения к интернету и самостоятельно осуществляющие сбор, обработку и отправку информации.

С одной стороны, появление умных технологий привносит множество новых для потребителей возможностей, с другой – порождает риски, связанные с отсутствием гарантий сохранности личной информации, наличием различных сетевых уязвимостей, вероятностей кибер-атак со стороны злоумышленников.

В этих условиях принципиально важным является обеспечение безопасности при пользовании указанными товарами, в том числе посредством введения специального нормативного регулирования и актуализации действующего потребительского законодательства, чтобы обеспечить потребителям смарт-устройств неснижаемый уровень их прав.

На сегодняшний день право на безопасность реализуется в соответствии со статьями 7, 14 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), согласно которым потребительские товары при обычных условиях их использования, хранения, транспортировки и утилизации были безопасны для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и не причиняли вред имуществу потребителя. Вред, причиненный потребителю вследствие необеспечения безопасности товара, подлежит возмещению в полном объеме.

Вместе с тем, смарт-устройства практически постоянно подключены к сети «Интернет», что позволяет киберпреступникам использовать их для рассылки вредоносных писем, проведения нелегитимных операций. Поэтому пользователям смарт-устройств, чтобы обезопасить себя от последствий возможного несанкционированного воздействия со стороны третьих лиц, необходимо предпринимать самостоятельные защитные меры, например, более внимательно изучать приходящие письма, не открывать сообщения от незнакомых отправителей, использовать средства защиты от спам-рассылок, заниматься мониторингом событий информационной безопасности.

В этой связи принципиально важным является надлежащее информирование потребителей о потребительских свойствах, правилах и условиях эффективного и безопасного использования «умных» товаров, что прямо закреплено в статье 10 Закона о защите прав потребителей. Такая обязанность возложена на изготовителей и продавцов соответствующих товаров и реализуется посредством размещения необходимой информации в технической документации, инструкции по эксплуатации или в другом прилагаемом к товару документе.

Указанные нормы сформулированы в общем виде применительно к любым видам потребительских товаров и не имеют особенностей применения в зависимости от возрастных и физических особенностей использующих такие товары потребителей.

Вместе с тем, рост объема производства и ассортимента поступающих на потребительский рынок «умных товаров» диктует необходимость введения дополнительных мер защиты, что особенно важно для уязвимых категорий потребителей – детей, пожилых граждан и людей с ограниченными возможностями. Это стало основным вопросом рассмотрения на прошедшем 28 февраля 2019 г. в Евразийской экономической комиссии круглом столе по теме «Защита прав потребителя в эпоху умных устройств».

Создание условий для исключения недобросовестных практик, в том числе, связанных с введением покупателей в заблуждение относительно потребительских свойств и качества товара, планируется путем разработки рекомендаций Комиссии для стран Евразийского экономического союза. В частности, планируется обеспечить возможность получать информацию о товарах в доступном формате, включая использование шрифта Брайля, посредством специальных переводчиков и т.д. Предложено также повысить ответственность продавцов за умышленное нарушение прав указанных потребителей на получение необходимой и достоверной информации о товарах и условиях потребительской сделки.

Действующее правовое регулирование позволяет потребителям, которым при заключении договора не была предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре, в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата денежных средств. На продавца также возложена ответственность за недостаток товара, если он возник по причине отсутствия у потребителя необходимой информации (статья 12 Закона о защите прав потребителей).

Наряду с этим, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если они не были оговорены при заключении договора (статья 18 Закона о защите прав потребителей).

Следует учитывать, что если «умный товар» включен в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924, то порядок реализации прав потребителя при обнаружении в таком товаре недостатков имеет некоторые ограничения. В частности, право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене, может быть заявлено в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению только в строго оговоренных в Законе случаях.

Названное правило, в частности, распространяется на смартфоны, как оборудование беспроводной связи для бытового использования, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями (пункт 6 Перечня технически сложных товаров).

  В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.