Защита персональных данных потребителя

С 1 сентября 2022 года вступили в силу изменения в Законе РФ «О защите прав потребителей», касающиеся персональных данных потребителей.

Растет число обращений в надзорные органы, когда компании манипулируют своими пользователями/ потребителями и не оказывают услуги/ не продают товары без получения согласи на обработку персональных данных.

По закону персональные данные - это любая информация, относящаяся к физическому лицу, по которой его можно идентифицировать. Любые данные о человеке, с помощью которых можно его опознать, выйти с ним на связь, в том числе ФИО, пол, возраст, местожительства, контакты и т.д.

Продавец не вправе отказывать в заключении / изменении / расторжении договора по причине, если потребитель не дает свои персональные данные. Если только эти данные не нужны для выполнения обязанностей перед потребителем.

Есть исключения – если данные нужно предоставить по другим законам или они нужны для исполнения договора. Например, что бы связаться с покупателем при оформлении возврата или доставки товара, можно запросить телефон и адрес электронной почты.

Закон запрещает требовать с потребителей лишние данные. Например, нельзя будет отказывать в продаже билета на массовое мероприятие, если покупатель не предоставил ФИО и паспортные данные. Если при покупке товара не рассрочку в магазине просят ксерокопию паспорта, это незаконно.

Есть и обратные примеры, когда продавцы обязаны требовать даже паспортные данные. Это касается продажи ювелирных украшений на сумму от 40 000 рублей. После вступления в силу закона эта практика не изменится.

Если продавец отказывается заключать договор без персональных данных, покупатель может потребовать объяснить причины письменно или устно. Если запрос от клиента пришел в письменной или электронной форме, продавец должен ответить в течение 7 дней. Если его спросили устно, нужно рассказать о требованиях немедленно.

В ответе продавца обязательно должны быть указаны правовые основания, определяющие невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных. В противном случае отказ в заключении договора будет признан незаконным и продавца оштрафуют за нарушение прав потребителя.

*Информация подготовлена специалистами*

*консультативного центра по защите прав потребителей*

*«ФБГЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ:*

*г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113*

*тел.: 8/395-2/22-23-88; 63-66-22*

*e-mail:* *zpp@sesoirirkutsk.ru*