

Защита персональных данных потребителя

С 1 сентября 2022 года вступили в силу изменения Закона 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 согласия 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, найти, выйти с ним на связь, в том числе ФИО, пол, возраст, место жительства, контакты и т. п.

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, чтобы 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 в 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 Р. 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 потребителей.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав
потребителей «ФБУЗ «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@sesoirkutsk.ru