



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУ-
ЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕ-
ЛОВЕКА ПО ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ-
ЧУВАШИИ**

Территориальный отдел Управления Федеральной
службы по надзору в сфере защиты прав потребите-
лей и благополучия человека по Чувашской Рес-
публике-Чувашии
в городе Новочебоксарск

ул. Строителей, д. 56а, г. Новочебоксарск,
Чувашская Республика, 429960
Тел./факс (8352) 77-06-92
E-mail: ncheb@21.rosпотребнадзор.ru

Начальнику Управления образова-
ния администрации города Новоче-
боксарска Чувашской Республики

Начальнику отдела образования мо-
лодежной политики, физической
культуры и спорта администрации
Моргаушского района Чувашской
Республики

Начальнику Управления образования
администрации Чебоксарского рай-
она Чувашской Республики
rouognov@edu.cap.ru
priem@morgau.cap.ru
chobrazov@cap.ru

11.10.2022

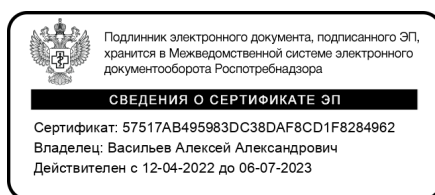
21-13-00/23-1256-2022

Об информировании граждан

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск просит разместить статьи на Вашем сайте и на сайтах образовательных и дошкольных учреждений «О нарушении прав потребителей организациями, оказывающими юридические услуги», «Что нужно знать потребителям о воздушных перевозках», «Какими правами обладают потребители услуг торговли товарами по образцам», «Как правильно выбрать бытовой электрообогреватель с точки зрения его энергоэффективности», «Информационная безопасность художественной литературы для детей», «С 1 октября надо указывать минимальную гарантированную ставку в ряде договоров банковского вклада», «О системе маркировки товаров в России», «Информация для потребителей: Навязывание услуг. Ответственность продавца», «Сливочное масло: на что обратить внимание при покупке», «О взимании кредитными организациями комиссии за обслуживание счетов физических лиц», «Что такое гарантийный талон и нужен ли он?», «Сроки предъявления требований в отношении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)», «Чеснок – природный иммуномодулятор».

Приложение: на 10 л. в 1 экз.

Начальник отдела



А.А.Васильев

Наталья Александровна Петрова, 784419



О нарушении прав потребителей организациями, оказывающими юридические услуги

Деятельность по оказанию юридических услуг (за исключением адвокатов и нотариусов, которые должны иметь соответствующее удостоверение) не имеет специального законодательного регулирования, поэтому на такие услуги распространяются общие нормы об оказании услуг Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ), а также главы 39 Гражданского Кодекса РФ.

Обращаем внимание!

Не стоит спешить с заключением договора на первой консультации, если Вам сразу обещают гарантированный положительный результат и предлагают содействие в вопросах, за которыми Вы не обращались (помощь в перерасчете пенсий в большую сторону, получение дополнительных льгот и выплат, которые Вам «положены» и др.). Рекомендуем взвесить свое решение, изучить внимательно предлагаемые условия договора перед его подписанием.

В договорах об оказании услуг в таких фирмах зачастую отсутствует четко сформулированный предмет, т.е. перечень услуг, которые исполнитель обязуется оказать конкретно по Вашему вопросу и который отвечает целям Вашего обращения за юридической помощью. Зачастую предмет сформулирован расплывчато «правовой анализ ситуации», «полное юридическое сопровождение», «составление юридических документов» и т.п., что не дает возможности определить, что конкретно исполнитель обязан совершить в рамках договора.

Перед заключением сделки Вам должны дать возможность ознакомиться с прейскурантом цен на конкретные услуги (устная/ письменная консультация, составление претензии, составление искового заявления, участие в судебном заседании в качестве представителя и др.), которые в совокупности и составят предмет Вашего договора и определяют его стоимость. Целесообразно установить конкретный срок для исполнения договора. Кроме того, на оказание услуги, предусмотренной договором, может быть составлена смета (ст. 34 Закона РФ).

Заключение с потребителем двух и более договоров по одному вопросу является необоснованным. Если в ходе исполнения договора потребуются оказание дополнительных услуг, не предусмотренных договором, сторонами может быть составлено дополнительное соглашение.

В большинстве случаев, после получения оплаты по договору, которую заказчик вносит, как правило, в день заключения договора, исполнитель так и не приступает к работе. При этом, при обращении потребителя с заявлением о расторжении договора, ему отказывают в возврате уплаченных средств полностью или частично, удерживая комиссии, штрафы, придумывая услуги, которые якобы уже были оказаны или иные основания.

Информируем, согласно ст. 32 Закона РФ и п. 1 ст. 782 ГК РФ 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.

Статья 37 Закона РФ предусматривает обязанность потребителя оплатить только оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. Следовательно, размер фактических расходов исполнителя должен определяться фактически произведенными действиями, связанными с исполнением договора, и должен быть обоснован исполнителем.

В связи с этим, при расторжении договора следует внимательно изучить документы, которые исполнитель предлагает подписать. Зачастую, в соглашении о расторжении договора просто указана сумма оказанных услуг без каких-либо обоснований затрат заказчика. Если Вы не согласны с суммой, которую исполнитель удерживает с Вас, не стоит подписывать такой документ без предоставления исполнителем обоснования удержания денежных средств.

В случае, если Вам дают подписать акт оказанных услуг, следует с ним внимательно ознакомиться, изучить перечень оказанных услуг и их стоимость. В случае не согласия с объемом и стоимостью оказанных услуг, следует сделать об этом отметку в акте и не подписывать его.

Если вернуть деньги в досудебном порядке не удалось, разрешить имущественный спор возможно только в рамках гражданского судопроизводства (ст. 11 Гражданского кодекса РФ, ст. 17 Закона РФ).



Что нужно знать потребителям о воздушных перевозках

Оказание услуг воздушной перевозки регулируется Гражданским кодексом РФ (далее – ГК РФ), Воздушным кодексом РФ (далее – ВК РФ), Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 №82 «Об утверждении Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (далее – Правила), Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Оказание услуг воздушной перевозки регулируется Гражданским кодексом РФ (далее – ГК РФ), Воздушным кодексом РФ (далее – ВК РФ), Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 №82 «Об утверждении Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (далее – Правила), Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Деятельность авиаперевозчиков осуществляется на основании соответствующей лицензии, выдаваемой Федеральным агентством воздушного транспорта РФ.

По договору перевозки пассажира воздушным транспортом перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд.

Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа – багажной квитанцией.

Пассажир воздушного судна имеет право:

- проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством РФ и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок;
 - бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы (нормы устанавливаются в зависимости от типа воздушного судна и не могут быть менее чем 10 кг на одного пассажира);
 - бесплатного при внутренних перевозках (а при международных воздушных перевозках – в соответствии с льготным тарифом) перевоза с собой одного ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше 2-х лет, а также дети в возрасте от 2-х до 12-ти лет перевозятся в соответствии с льготным тарифом с предоставлением им отдельных мест;
 - бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна при отправке и (или) в полете.
- Бронирование является обязательным условием заключения договора перевозки воздушным транспортом пассажира и его багажа.

Пассажир для осуществления бронирования может обратиться напрямую к перевозчику или к уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи авиабилетов либо по телефону, электронной почте и т.п. или забронировать пассажирское место самостоятельно через информационные системы в сети Интернет.

При бронировании пассажирского места, оплате и оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент предоставляют пассажиру полную и достоверную информацию о расписании движения воздушных судов, наличии свободных пассажирских мест, тарифах и условиях применения тарифов, правилах перевозчика, об условиях договора воздушной перевозки пассажира, условиях обслуживания на борту воздушного судна, типе воздушного судна, перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку, о способе проезда до аэропорта отправления; о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс; об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем; о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа и другую сопутствующую информацию.



Пункт 226 Правил воздушных перевозок предоставляет пассажиру право отказаться от перевозки (расторгнуть договор) в соответствии с условиями договора. При этом в договоре могут содержаться условия о возврате (невозврате) авиабилетов.

До приобретения авиабилета перевозчик (уполномоченный агент) также дополнительно обязан информировать пассажира об условиях возврата уплаченной за авиабилет суммы (является ли авиабилет возвратным и т.д.). Следует уточнять данную информацию, если она не доведена до потребителя. Указанная информация должна быть предоставлена на сайте бронирования авиабилета через сайт в сети «Интернет» или предоставляться гражданину в местах продажи авиабилетов. Случаями вынужденного отказа пассажира от авиабилета признаются:

- отмена или задержка рейса, указанного в билете;
- изменение перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнение рейса не по расписанию;
- несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшаяся перевозка пассажира на воздушном судне, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечение перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- внезапная болезнь пассажира либо болезнь или смерть члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами;
- непредоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильное оформление билета перевозчиком или уполномоченным агентом;
- иные случаи, признанные таковыми перевозчиком.

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки перевозчик делает отметку в перевозочном документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства, послужившие причиной вынужденного отказа.

Какими правами обладают потребители услуг торговли товарами по образцам

Торговля по образцам представляет собой форму торговли, при которой покупатель приобретает товары по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи.

Торговля по образцам представляет собой форму торговли, при которой покупатель приобретает товары по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи. Согласно статье 497 Гражданского кодекса РФ договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров (продажа товара по образцам).

Перечень товаров, продаваемых по образцам, и оказываемых услуг определяется продавцом. Покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых продавцом при заключении договора. Демонстрация образцов товаров в месте продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли существенные условия договора, за исключением случаев, когда продавец явно определил, что товары не предназначены для продажи. Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, выставленный в месте продажи. Продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара.

Продавец также обязан довести до сведения покупателя информацию о своей организации и режиме ее работы, а также о товарах и их изготовителях в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Если в приобретаемом товаре устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя. Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, договор рознич-



ной купли-продажи товара по образцам считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя – юридического лица.

Как правильно выбрать бытовой электрообогреватель с точки зрения его энергоэффективности

Обогреватель – бытовое устройство для отопления помещений. Такие устройства можно разделить на несколько типов: одни больше подойдут для обогрева загородных домов или технических помещений, другие станут идеальным решением для небольших квартир или отдельных комнат.

Обогреватель – бытовое устройство для отопления помещений. Такие устройства можно разделить на несколько типов: одни больше подойдут для обогрева загородных домов или технических помещений, другие станут идеальным решением для небольших квартир или отдельных комнат. Если вы хотите подобрать оборудование, которое будет мало потреблять электроэнергии, необходимо ознакомиться с классами энергетической эффективности.

Энергетическая эффективность – характеристики, отражающие отношение полезного эффекта от использования энергетических ресурсов к затратам энергетических ресурсов, произведенным в целях получения такого эффекта, применительно к продукции, технологическому процессу, юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю.

Класс энергетической эффективности (изделия) – уровень экономичности энергопотребления изделия бытового и коммунального назначения, характеризующий его энергоэффективность на стадии эксплуатации. Существуют семь классов энергоэффективности – от А до G. Оборудование класса А самое энергоэффективное; у оборудования класса G энергоэффективность самая низкая. Класс А (включая А+, А++, А+++), предполагает потребление электроэнергии на 45% меньше от стандартного режима. К данной группе относятся приборы с наименьшим потреблением энергии, которые рассчитаны на длительный срок эксплуатации (до 15 лет). Класс В и класс энергоэффективности С означают, что приборами потребляется соответственно на 25% и 5% меньше электроэнергии. Группа включает экономные приборы, однако для них характерны меньшая мощность и пониженный уровень эффективности. Классы D, E. Приборы потребляют соответственно 100 и 110% электричества, маркируются желтым цветом, что соответствует среднему уровню энергетической эффективности. Классы F, G. Техника в процессе работы не экономна, на нее расходуется на 25% больше электроэнергии.

На каждый прибор изготовитель обязан оформить «Этикетку энергоэффективности», содержащую следующие сведения:

- наименование и торговый знак изготовителя;
- наименование прибора и обозначение модели;
- обозначение всех КЭЭ с указанием самого класса прибора;
- действительный расход электроэнергии прибором;
- значение основных функциональных параметров прибора;
- ссылку на стандарт, регламентирующий эффективность энергопотребления данного вида прибора.

Требования к этикетке:

- Этикеткой энергоэффективности должен быть снабжен каждый экземпляр прибора.
- Этикетку крепят на приборе на видном месте таким образом, чтобы осмотр прибора потенциальным покупателем начинался со сведений об энергопотреблении.
- Крепление этикетки должно обеспечивать ее сохранность при транспортировании прибора.
- Этикетку можно дополнительно располагать на упаковке прибора.

По правилу, закрепленному в п. 3 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», информация о товаре из числа обязательной доводится до сведения потребителей в технической документации,



прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Информационная безопасность художественной литературы для детей

В период, когда ребенок начинает формироваться как личность, на него способна значительно повлиять информация, поступающая из информационной продукции, с которой он знакомится.

В период, когда ребенок начинает формироваться как личность, на него способна значительно повлиять информация, поступающая из информационной продукции, с которой он знакомится. К информационной продукции согласно Федеральному закону от 29 декабря 2010г. №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» относится предназначенная для оборота на территории Российской Федерации продукция средств массовой информации, печатная продукция, аудиовизуальная продукция на любых видах носителей, программы для электронных вычислительных машин (программы для ЭВМ) и базы данных, а также информация, распространяемая посредством зрелищных мероприятий, посредством информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети «Интернет», и сетей подвижной радиотелефонной связи.

Информация может быть как полезной, так и вредной, которая негативно сказывается на психологическом здоровье ребенка. Классификация информационной продукции осуществляется ее производителями и распространителями самостоятельно (в том числе с участием эксперта, экспертов и экспертных организаций), до начала ее оборота на территории Российской Федерации. Содержание и художественное оформление информационной продукции, предназначенной для обучения детей в дошкольных образовательных организациях, должны соответствовать содержанию и художественному оформлению информационной продукции для детей, не достигших возраста шести лет.

Содержание и художественное оформление печатных изданий, полиграфической продукции (в том числе тетрадей, дневников, обложек для книг, закладок для книг), аудиовизуальной продукции, иной информационной продукции, используемой в образовательном процессе, должны соответствовать требованиям настоящего Федерального закона. Какая информация причиняет вред здоровью и развитию детей? К такой информации относятся:

- Побуждающая к действиям, угрожающим жизни и здоровью;
- Побуждающая к употреблению наркотиков, алкоголя, табака, к азартным играм;
- Побуждающая к насилию, жестокости;
- Побуждающая к отрицанию семейных ценностей;
- Содержащая нецензурную брань;
- Оправдывающая противоправное поведение;
- Порнографического характера.

Возрастные категории детей определены в Федеральном законе от 29 декабря 2010 г. №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». Обозначение категории информационной продукции знаком или текстовым предупреждением осуществляется следующим образом:

- для детей, не достигших возраста 6 лет, – в виде «0+»;
- для детей, достигших возраста 6 лет, – в виде «6+» или текстового предупреждения «для детей старше шести лет»;
- для детей, достигших возраста 12 лет, – в виде «12+» или текстового предупреждения «для детей старше 12 лет»;
- для детей, достигших возраста 16 лет, – в виде «16+» и или текстового предупреждения «для детей старше 16 лет»;
- применительно к категории продукции, запрещенной для детей, – в виде «18+» или текстового предупреждения «запрещено для детей».

За нарушение положений законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, предусмотрена ответственность в соответствии



с законодательством Российской Федерации. Прежде всего, неисполнение требований названного закона влечет административную ответственность по ст. 6.17 КоАП РФ, предусматривающей наказание в виде административного штрафа с конфискацией предмета административного правонарушения или административного приостановления деятельности на срок до девяноста суток для юридических лиц.

С 1 октября надо указывать минимальную гарантированную ставку в ряде договоров банковского вклада

Порядок расчета минимальной гарантированной ставки по вкладу вступит в силу 1 октября 2022 года. С этого дня банки обязаны включать ее в договоры с физическими лицами.

Банк в договоре банковского вклада раскрывает значение процентной ставки, определяющее минимальный доход, выплачиваемый кредитной организацией вкладчику на сумму вклада при условии хранения денежных средств до истечения срока вклада, без учета условий, предусматривающих возможность изменения доходности вкладов, в том числе в случаях заключения (расторжения) вкладчиком иного договора и (или) получения им дополнительной услуги, не связанных с размещением денежных средств во вклад (зачислением денежных средств на счет).

Банк рассчитывает ставку в процентах годовых по спецформуле исходя из договора.

По мультивалютным вкладам расчет нужно делать для каждой валюты.

Напомним:

- ставку необходимо разместить в правом верхнем углу первой страницы договора в квадратной рамке. Шрифт должен быть четким и хорошо читаемым. Есть и другие требования;
- правила о ставке следует применять к договорам, которые заключили после 3 июля 2022 года;
- все эти положения не касаются договоров банковского вклада в драгметаллах и соглашений, внесение вклада по которым удостоверяет сберегательный сертификат.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в сфере оказания финансовых услуг можно получить:

- в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-083;
- в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10 тел. 77-20-38;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадзор.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

О системе маркировки товаров в России

В России введена система маркировки и прослеживаемости различных групп товаров, которая подразумевает идентификацию каждой единицы товаров, соответствующих кодам Общероссийского классификатора продукции по видам экономической деятельности (ОКПД-2) и кодам единой Товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза (ТН ВЭД), путём присвоения уникальных цифровых кодов.

К товарам, подлежащим в настоящее время обязательной маркировке средствами идентификации, относятся: изделия из меха, обувь, духи и туалетная вода, одежда из натуральной или композиционной кожи, женские блузки, блузы и блузаны машинного или ручного вязания из трикотажа,



верхняя одежда, белье постельное, столовое, туалетное и кухонное, фотокамеры (кроме кинокамер), фотовспышки и лампы-вспышки, алкогольная продукция, лекарства, ювелирные украшения, изделия из драгоценных камней и металлов, табачная продукция, шины, покрышки пневматические резиновые новые, готовая молочная продукция.

Эксперимент по маркировке проводится на следующие группы товаров: молочная продукция, кресла-коляски, велосипеды, питьевая вода.

Информация для потребителей: Навязывание услуг. Ответственность продавца

Российское законодательство не содержит определения такого понятия как навязывание услуг. Однако содержание [п. 2 ст. 16](#) Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) позволяет сделать вывод, что навязывание услуг - это обусловленность приобретения одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе обязательное заключение иных договоров. Навязывание услуг запрещено законом.

Законодательный запрет на навязывание услуг выражается также в запрещении установления:

- условий, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг) ([пп. 14 п. 2 ст. 16](#) Закона о защите прав потребителей);
- условий, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя ([пп. 6 п. 2 ст. 16](#) Закона о защите прав потребителей).

Но не каждая дополнительная услуга является навязанной. Если она является добровольной и не нарушает предоставленных потребителю законом прав, то основания для оспаривания ее в суде отсутствуют.

Законодатель не указал признаки, по которым оказываемая потребителю услуга может быть признана навязанной. Понять это можно на примере банковских кредитов, оформляемых при условии страхования клиентами жизни и здоровья. В [ч. 2 ст. 935](#) ГК РФ указано, что обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на гражданина по закону. Такое условие предоставления кредита может быть оговорено только в договоре, т.е. согласовано сторонами ([ст. 421](#) ГК РФ).

Не является нарушением возложение на потребителя обязанности по страхованию при наличии альтернативных условий получения кредита, например в виде повышенного процента. В данном случае страхование выступает в качестве способа обеспечения исполнения клиентом банка его обязательств по погашению кредита, право на который предоставлено банку ([ч. 1 ст. 329](#) ГК РФ).

Если же предоставление кредита ставится в зависимость от страхования, не заключившему договор страхования потребителю не выдают кредит на других условиях или при заключении договора страхования клиента банка ограничивают в выборе страховой компании, настаивая на страховщике - партнере банка, соответствующие условия договора могут быть оспорены в суде, как нарушающие требования законодательства о защите прав потребителей ([п. п. 4 и 4.1](#) Обзора судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 22.05.2013).

Навязывание услуг является нарушением права потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг), закрепленного в т.ч. [ч. 1 ст. 421](#) ГК РФ, и влечет возмещение убытков, причиненных потребителю, в полном объеме ([п. 1 ст. 16](#) Закона о защите прав потребителей).

Если в рамках исполнения основного обязательства продавец (исполнитель) оказал дополнительные платные услуги, не заручившись письменным согласием на то потребителя, последний вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы ([п. 3 ст. 16](#) Закона о защите прав потребителей).

Условия сделки, при совершении которой был нарушен явно выраженный законодательный запрет ограничения прав потребителей, являются ничтожными ([п. 76](#) Постановления Пленума Верховно-



го Суда РФ от 23.06.2015 N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации").

Помимо этого, суд может возложить на продавца обязанность компенсировать потребителю моральный вред ([ст. 15](#) Закона о защите прав потребителей) и выплатить ему, наряду с основной суммой, штраф в размере 50% от этой суммы ([п. 6 ст. 13](#) Закона о защите прав потребителей).

Поскольку навязывание услуг подразумевает включение в договор, заключаемый между продавцом и потребителем, условий, ущемляющих права потребителя (в т.ч. на свободный выбор товаров), установленные законодательством о защите прав потребителей, соответствующие действия продавца влекут административную ответственность в виде наложения административного штрафа на должностных лиц - от одной до двух тысяч рублей, на юридических лиц - от десяти до двадцати тысяч рублей ([ч. 2 ст. 14.8](#) КоАП РФ).

[Сливочное масло: на что обратить внимание при покупке](#)

Рассказывает представитель Роспотребнадзора Екатерина Головкова.

– На что нужно ориентироваться при покупке сливочного масла? Что должно быть написано на упаковке?

– Чтобы выбрать качественное сливочное масло, надо обращать внимание на следующие параметры:

- Состав. В него должны входить сливки или цельное молоко. Масло с растительными жирами и другими добавками уже не считается натуральным продуктом.
- Сливочное масло, изготовленное по ГОСТу, относится к высшему сорту и изготавливается исключительно из молочного жира. Также у нас существуют и другие стандарты, которые дополняют общепринятый.
- Название. На упаковке должно быть обозначение: «масло». Если это какие-то другие названия, «продукт молочный» или «спред», это точно не натуральное сливочное масло.
- Стоимость. Средняя цена за 180 г пачку масла жирности 72,5–82,5% – 160 рублей и выше.
- Срок годности. Среднее время хранения сливочного масла – до 35 дней при температуре +60 °С. Если срок годности выше, то в составе могут содержаться консерванты. Следует отметить, что многие производители, основываясь на стандарты, при определенных условиях повышают время хранения, что вполне законно.
- Производитель. При выборе сливочного масла, как и других продуктов питания, стоит особое внимание уделить фирме-изготовителю. Известные марки строго следят за соблюдением государственных стандартов, что гарантирует качество покупаемого товара.

О взимании кредитными организациями комиссии за обслуживание счетов физических лиц

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск по вопросу одностороннего изменения условий договора (увеличения и установления кредитными организациями комиссионных вознаграждений за совершение операций в рамках договоров банковского счета и банковского вклада) обращает внимание потребителей:

- законодательство Российской Федерации не предусматривает права кредитной организации на одностороннее увеличение и установление комиссионных вознаграждений, взимаемых с потребителя за совершение операций по договору банковского счета;

- уведомление клиентов кредитной организации об изменении условий путем размещения на ее официальном сайте соответствующей информации не может расцениваться как надлежащее изменение условий договора;

- не допускается включение в заключаемые с потребителями договоры банковского счета и банковского вклада положений, предусматривающих право кредитной организации на одностороннее увеличение или установление комиссионных вознаграждений за совершение операций.

При этом отмечаем, что отношения между кредитными организациями и их клиентами осуществляются на основе договоров, которые регулируются гражданским законодательством.



Споры, вытекающие из конкретных гражданско-правовых договоров, подлежат разрешению в установленном порядке уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в порядке досудебного урегулирования спора и в суде.

С более подробной информацией можно ознакомиться на официальном сайте Банка России www.cbr.ru, в том числе о временном порядке операций с наличной валютой.

Что такое гарантийный талон и нужен ли он?

Гарантийный талон является документом, подтверждающим гарантийные обязательства продавца (изготовителя), то есть обязательства по обеспечению качества товара в течение определенного периода времени - гарантийного срока.

Форма гарантийного талона законодательством не установлена (это могут быть отрывные документы, книжка с бланками для оформления оригинала и копии талона и т.д.), составление указанного документа обязательным не является.

На практике составление гарантийных талонов распространено, в частности, в отношении технически сложных товаров.

Следует отметить, что при передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, покупателю одновременно передается (при наличии у продавца) в том числе гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока (п. 31 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463).

При приобретении товара рекомендуем проверить оформление гарантийного талона, в частности, заполнены ли идентификационные признаки товара, дата продажи и т.д..

Отсутствие гарантийного талона либо неправильное его оформление не является основанием для отказа покупателю в гарантийном обслуживании.

В частности, отсутствие гарантийного талона не лишает покупателя возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий (в том числе о гарантийном сроке).

Условие о том, что гарантийное обслуживание распространяется на товар только при предъявлении надлежащим образом заполненного гарантийного талона, противоречит законодательству и является условием, ущемляющим права потребителя.

Сроки предъявления требований в отношении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Требования по недостаткам выполненной работы (оказанной услуги) можно предъявить исполнителю при принятии работы (услуги) или в ходе ее выполнения (оказания).

Если при принятии работы (услуги) обнаружить недостатки невозможно, претензию предъявляют в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков недвижимости (п. 3 ст. 29 Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» далее – Закон «О защите прав потребителей»).

Когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены по его истечении, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»).

При выявлении существенных недостатков работы (услуги) потребитель может предъявить исполнителю требование о безвозмездном их устранении, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование можно предъявить, если такие недостатки обнаружены и по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимости) со дня принятия работы (услуги), но в пределах установленного на нее срока службы или в течение 10 лет со дня принятия работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен (п. 6 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»).



Чеснок – природный иммуномодулятор

Что нужно знать про это чудодейственное растение.

Чеснок – одна из древнейших культур, которую люди начали использовать в кулинарии и медицине. Еще четыре тысячи лет назад его выращивали в Средней Азии, Иране и Пакистане. Он был обязательным продуктом и в рационе древних египтян. Также им кормили рабов, занятых на тяжелых работах, чтобы придать им сил и предупредить возникновение болезней. При раскопках древней гробницы фараона Тутанхамона были найдены головки чеснока. Не всем по душе резкий запах овоща. Индийцы широко использовали его ценные свойства в лечебных целях, но при всей своей любви к пряностям не применяли в кулинарии. Греки и римляне поначалу тоже не жаловали растение – уж очень резким и стойким был запах.

Целебные свойства чеснока:

- Помогает избавиться от патогенной микрофлоры в кишечнике, улучшает секрецию ферментов и выделение желудочного сока, улучшает усвояемость пищи и ускоряет обменные процессы. Чеснок используется как лекарство при метеоризме, колите и энтероколите, запорах, воспалении аппендикса.
- Укрепляет иммунную систему. При простуде, насморке, болях в горле, инфекционных заболеваниях верхних дыхательных путей, в том числе и гриппе, чеснок будет вашим надежным помощником в борьбе с болезнью. Также активные вещества чеснока разжижают мокроту и способствуют ее быстрому выведению.
- Оздоровливает сердечно-сосудистую систему. Снижает уровень плохого холестерина, делает стенки сосудов более эластичными и таким образом предупреждает атеросклероз, образование тромбов, инфаркт. Применяется при гипертонии, уменьшает нагрузку на сердце, повышает работоспособность сердечной мышцы и улучшает кровообращение.
- Благодаря наличию аллицина, чеснок способен предотвратить развитие рака. Вещество выводит из организма свободные радикалы, которые могут негативно воздействовать на клетки и провоцировать их неправильное развитие.
- Используется при болезнях печени и желчного пузыря, так как способствует восстановлению клеток, разжижает желчь и предотвращает образование камней.
- Для мужчин и для женщин в равной мере чеснок полезен при проблемах в мочеполовой сфере. Благодаря дезинфицирующим качествам он быстро устраняет воспалительные процессы.
- Полезен для нормализации работы нервной системы и при умственных нагрузках. У пожилых людей предупреждает появление старческого слабоумия и инсульта.
- Используется как антигельминтное средство. Для детей этот способ профилактики и лечения наиболее приемлемый.
- Стоит отметить, что чеснок используют также для выведения мозолей и бородавок, при облысении, лечении нарывов и гнойных ран.

Ведущий специалист-эксперт территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск Петрова Наталия Александровна

