



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

15.11.2022

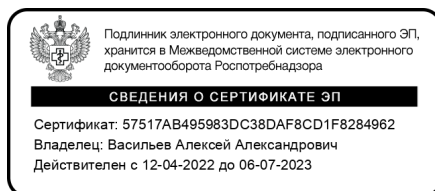
21-13-00/23-1412-2022

**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 «С 1 ноября 2022 года в России изменились правила поверки счетчиков воды в квартирах», «О правах потребителей в дни распродаж и акции "черная пятница", «Что такое готовые заправки для салатов. Как их правильно выбирать и хранить», «Внимание потребителя! Ненаправляя ответ на претензию, продавец нарушает Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи», «Памятка потребителю при приобретении товара дистанционным способом продажи», «Покупаем мясо и полуфабрикаты: на что обратить внимание», «Сдобная выпечка – вкусная и... опасная», «Права потребителя об обмене и возврате непродовольственных товаров надлежащего качества», «Права потребителя при покупке некачественного товара», «Отсутствие чека не лишает потребителя права на возврат товара», «Вред кальянов», «РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ: Как выбрать безопасную стеклоомывающую жидкость», «Если в товаре выявлен недостаток», «Потребителю о порядке оказания услуги по перевозке пассажиров и багажа легковым такси».

Приложение: на 18 л. в 1 экз.

Начальник отдела



А.А.Васильев

Наталья Александровна Петрова, 784419



## **С 1 ноября 2022 года в России изменились правила поверки счетчиков воды в квартирах**

В России с 1 ноября вступили в силу правила поверки счетчиков горячей и холодной воды — ГОСТ Р 8.1012-2022 «Государственная система обеспечения единства измерений. Счетчики воды. Методика поверки».

В документе впервые отдельно определили способы для поверки приборов для измерения объемов потребления ресурсов. Раньше организации пользовались различными методами.

Согласно документу, проводить такие работы могут только аккредитованные компании. Проверить организацию, чтобы убедиться в компетентности ее специалистов, можно в специальном реестре на сайте Росаккредитации. Это крайне важно знать потребителям, чтобы не стать жертвой мошенников. Специалисты добросовестных компаний, которые работают по ГОСТ и имеют лицензию, никогда не звонят никому сами и не ходят по квартирам из-за сильной загруженности. Если к вам обратился такой сотрудник, можно с очень высокой долей вероятности говорить, что это аферист. Также важно знать, что счетчики горячей и холодной воды практически никогда не проходят поверку одновременно: как правило, они служат разный период. Обычно это четыре года для приборов измерения горячей воды и шесть — для холодной. Если же не сделать поверку вовремя, плата за ЖКХ начисляется по нормативу, который обычно завышен.

Мошенники часто предлагают провести поверку сразу обоих счетчиков и берут за это гораздо большие деньги, чем эта работа стоит на самом деле. В среднем услуга стоит около [850–1200](#) рублей за прибор. Иногда аферисты предлагают провести работу, наоборот, дешевле — за 400–600 рублей. Зачастую мошенники обзывают граждан примерно за 3–6 месяцев до планового срока поверки по слитым в интернет базам жильцов и, представляясь сотрудниками госструктур, запугивают разными санкциями, рассказал эксперт. Узнать дату реальной поверки можно, позвонив в управляющую компанию или посмотрев на сайте Росаккредитации ([fsa.gov.ru](http://fsa.gov.ru)). Также она указана в паспорте на прибор, а в некоторых регионах эта информация прописывается в платежках за ЖКУ. Аферисты работают за наличные деньги, в то время как легальные компании принимают оплату после проведения работ и выдают квитанцию об оплате. Нередко мошенники еще и специально бракуют прибор, чтобы предложить заменить его на новый за дополнительную плату.

Кроме того, даже если аферисты и проводят поверку на самом деле, они не заносят данные о ней в единую систему «Аршин». То есть фактически она становится бесполезной.

По большому счету, решающего влияния на качество услуг по поверке счетчиков воды стандарт не окажет. Новый ГОСТ просто обобщает имеющийся опыт и требования, и его применение не обязательно. Впрочем, если какая-то компания заявит, что работает по стандарту, она уже будет обязана соблюдать все указанные в нем правила.

## **О правах потребителей в дни распродаж и акции "черная пятница"**

В связи с акциями распродаж «черная пятница», которые проводят многие торговые площадки, Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на ряд **ключевых особенностей** продажи товаров через Интернет.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск со ссылкой на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека информирует о следующем.

В связи с акциями распродаж «черная пятница», которые проводят многие торговые площадки, Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на ряд **ключевых особенностей** продажи товаров через Интернет.

### **1. Главное правило покупок через Интернет**

От товара, купленного в интернет-магазине, в том числе, в рамках акции «черная пятница», потребитель вправе **отказаться в любое время** до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара - **в течение семи дней** (если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства). Это правило не распространяется только на **лекарства**. Обратите внимание, что вскрытие некоторых товаров (космети-



ка, одноразовая посуда, гигиенические средства и др.) может привести к потере их товарного вида, кроме того, другой покупатель посчитает такой товар потерявшим свои потребительские свойства.

## **2. Продавец и агрегатор информации о товарах**

С развитием Интернет-торговли все больше покупок совершается на крупных торговых площадках, которые сами не всегда выступают в роли продавца (не являются собственником товара). Такие маркетплейсы принято называть «владелец агрегатора информации о товарах и услугах» (или просто - агрегатор). По закону у продавца и агрегатора разные обязанности.

## **3. Условия и цена товара по акции**

Продавец обязан четко сформулировать **условия и цену** приобретения товара по акции. Только если продавец правильно и доходчиво донесет информацию до покупателя, между ними не возникнет никаких конфликтных ситуаций.

Продавец **обязан передать** потребителю заказанный товар, даже если он еще не оплачен. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом **сообщения о намерении** покупателя приобрести товар (заключить договор).

## **4. Доставка точно в срок**

Продавец обязан передать товар покупателю в **порядке и сроки**, которые установлены в договоре. Если товар оплачен, но продавец тянет с отгрузкой или доставкой товара, то потребитель вправе потребовать уплаты ему **за каждый день просрочки** неустойки (пени) в **размере 0,5%** суммы от предварительной оплаты товара. **ВАЖНО:** если товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

## **5. Может ли принять товар родственник или знакомый**

Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

## **6. Избегайте навязывания**

Не допускается навязывание дополнительных товаров и услуг. **Комплектность** товара определяется изготовителем. Проверка качества и консультирование по выбору товара вообще **не могут являться дополнительными услугами**, поскольку входят в обязанности продавца. Если потребителю предлагается застраховать товар или расширить гарантию следует учитывать, что гарантийный срок, заявленный изготовителем не может быть уменьшен и должен быть раскрыт продавцом до заключения договора. Зачастую т.н. «программы страхования» или иной «защиты покупателя» дублируют в себе обязанности, которые продавец или изготовитель должны выполнять в силу закона (например осуществлять обмен товара на качественный или его ремонт).

## **7. Сроки возврата товара**

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена **в письменной форме** в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

## **8. Некачественный товар возвращайте сразу**

Если товар, приобретенный в Интернете, оказался **ненадлежащего качества**, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав имеет все те же права, что и при «традиционной» (офлайн) торговле. Статьи 18-24 Закона «О защите прав потребителей» предусматривают возможность **замены** товара на новый, **перерасчета** стоимости, а также **возврата** продавцу товара с недостатками. Чем раньше заявите о наличии недостатка в товаре, тем легче будет продавцу разобраться с этой проблемой.

## **9. Как отличить агрегатора от продавца**

Закон «О защите прав потребителей» в связи с принятием по инициативе Роспотребнадзора последних поправок, предусмотрел дополнительную защиту потребителей при покупке товаров (и заказе услуг) через т.н. сайты (приложения) владельцев **агрегаторов** информации о товарах (услу-



гах). К ним относятся такие информационные ресурсы, на которых потребитель имеет возможность получить информацию о товаре (услуге), оформить заказ и оплатить его. Важной особенностью таких ресурсов является их ответственность за достоверность информации о фактическом продавце (исполнителе).

#### **10. За что отвечает агрегатор**

На владельцев **агрегаторов** возлагается **ответственность** за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом в Законе «О защите прав потребителей» названы случаи их **освобождения** от ответственности. Например, если владелец агрегатора не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации должно адресоваться напрямую продавцу (исполнителю услуги).

#### **11. Как вернуть деньги через агрегатора**

Законом «О защите прав потребителей» установлены случаи, в которых владелец агрегатора по требованию потребителя обязан **вернуть сумму предварительной оплаты** товара (услуги). В частности, это ситуации, когда **товар не доставлен** (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом владельцу агрегатора. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит подтверждение о передаче товара потребителю.

#### **Советы потребителям:**

1. Проверьте цену на товар со скидкой у других продавцов. Если товар неожиданно «подорожал» перед акцией и со скидкой стоит столько же, сколько и раньше привлечь к ответственности продавца (многие из которых находятся за рубежом) будет невозможно.
2. Слишком низкая цена может свидетельствовать о продаже фальсифицированного или контрафактного товара. Попробуйте запросить у продавца сведения об обязательном подтверждении ответственности товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя.
3. Обратите внимание на стоимость доставки товара до его оплаты. Большая скидка на товар может быть достигнута за счет дорогой доставки.
4. Убедитесь, что продавец не прячет информацию о себе. На сайте (в приложении) должно быть указано фирменное наименование (наименование) продавца, место его нахождения (адрес), режим работы, ОГРН для юрлиц, фамилия, имя, отчество (если имеется) и ОГРНИП для индивидуальных предпринимателей.
5. Если Вы покупаете товар на сайте владельца агрегатора информации о товарах (услугах), то в случае, если товар не будет доставлен в срок Вы можете заявить требование о возврате денег такому посреднику (агрегатору). Возврат произойдет в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования.
6. При покупке товара выясните, в какие сроки он должен быть доставлен. Продавец обязан согласовать с покупателем сроки передачи товара покупателю.
7. Опасайтесь фишинговых сайтов и ресурсов, основной целью которых является не продажа товаров со скидками, а сбор персональных данных, а также сведений о платежных картах и паролях к операциям при дистанционном банковском обслуживании.

#### **«Черная пятница»: об ограничениях по возврату товара**

Зачастую, приобретая товар, покупатель помнит норму законодательства о защите прав потребителей, предусматривающей возможность возврата товара, если он не подошел по какому-либо потребительскому свойству.

Однако, совершая покупку, необходимо проявлять осмотрительность в отношении потребительских свойств изделия, поскольку право на обмен товара надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, в течение четырнадцати дней, не



считая дня его покупки, предусмотренное статьей 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», распространяется не на все группы товаров.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463, к товарам, не подлежащих обмену, относятся:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
8. Мебельные гарнитуры бытового назначения
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелоточарам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года
12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию
13. Животные и растения
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

### **Что такое готовые заправки для салатов. Как их правильно выбирать и хранить**

Салатные заправки, салатные [соусы](#) – вспомогательные блюда-приправы, определенные составы, призванные придать [салатам](#) дополнительные вкусовые качества (пикантность, сочность, сладость, кислоту) и соединить ингредиенты салата между собой. Польза салата напрямую зависит от его ингредиентов и от заправки. Заправки на основе сметаны или йогурта – хороший вариант, если нет непереносимости молочных белков и молочного сахара. В таких заправках много полезных веществ, есть витамины, минералы и молочнокислые бактерии, которые также полезны для организма, положительно влияют на пищеварение. Горчица. Ее можно добавлять в заправки для салатов, но, если есть проблемы с желудочно-кишечным трактом, также стоит быть осторожным – слишком острое противопоказано при заболеваниях органов ЖКТ. Горчица содержит насыщенные жирные кислоты, витамины, минералы. Но с ней нужно знать меру. Соус песто богат полезными веществами и витаминами. В нем встречаются магний, кальций, фосфор, цинк, марганец, медь, витамины А, В, Е, С. Этот соус можно использовать в качестве салатной заправки вме-



сто майонеза или масла. Песто не рекомендуется тем, у кого есть проблемы с желудком и кишечником. Следует оценить цвет заправки. Он должен быть максимально натуральным. Может быть присутствие кусочков овощей, например, лука, моркови или чеснока. В этом случае они должны быть натурального цвета. Если вы приобретаете товар в пластмассовой таре, то у вас нет возможности оценить состояние заправки. Стоит обращать внимание на срок годности на упаковке. Заправки для салатов рекомендуется хранить в охлаждаемом месте без доступа прямых солнечных лучей согласно инструкции на упаковке.

### **Вниманию потребителя! Ненаправляя ответ на претензию, продавец нарушает Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи**

С 1 января 2021 года в силу вступило постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (далее – Правила).

Одним из нововведений стало требование об обязательном направлении ответа потребителю в отношении заявленных претензий продавцу (п.5 Правил).

Так, в случае, если у потребителя есть обоснованные претензии к продавцу по поводу качества товара, он может их предъявить в установленном порядке.

Целесообразно изложить требования в письменной форме. В претензии указать:

сведения о продавце - получателе претензии (наименование организации или Ф.И.О. предпринимателя, место нахождения, иная контактная информация);

сведения о заявителе (Ф.И.О., адрес, контактный телефон);

стоимость, дату и место приобретения товара, способ его оплаты,

наименование и иные данные, позволяющие идентифицировать товар (например: артикул, серийный номер и т.д.),

описание выявленного недостатка и обстоятельств его обнаружения;

требование к продавцу.

Обратите внимание, что потребитель согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» может предъявить продавцу по своему выбору одно из требований, перечисленных в указанной статье, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Следовательно, потребителю до предъявления претензии необходимо определиться с конкретным требованием и четко изложить его в тексте претензии. Такое требование может быть заменено лишь в случае просрочки исполнения изначально заявленного требования потребителя.

Вручить претензию можно несколькими способами: нарочно продавцу с обязательным проставлением отметки о вручении; направить посредством почтовой связи заказным письмом с уведомлением и описью вложения на юридический адрес организации или адрес регистрации индивидуального предпринимателя; направить претензию по электронной почте, в случае, если в договоре в графе «реквизиты сторон» указан такой адрес в качестве контактных реквизитов продавца.

Одновременно с претензией передается продавцу некачественный товар или предлагается его забрать у потребителя, если его вес более пяти килограммов.

Продавец обязан его принять и при необходимости провести проверку качества товара, в которой потребитель может участвовать.

Если продавец отказался принять некачественный товар, необходимо отразить этот факт в претензии и обозначить срок принятия у потребителя товара.

В претензии укажите разумный срок ее рассмотрения, который должен учитывать сроки удовлетворения требований потребителя, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также необходимость совершения продавцом комплекса действий в этой связи: принять такой товар, а при необходимости провести проверку качества товара.

Продавец должен исполнить требования потребителя в определенные сроки, например:



-устранить недостатки в товаре - если срок устранения недостатков в товаре не определен в договоре, то незамедлительно (не более 45 календарных дней),  
-предоставить на период ремонта или замены аналогичный товар длительного пользования - в течение 3-х дней со дня предъявления требования,  
заменить товар ненадлежащего качества на новый товар - в течение 7 дней со дня предъявления требования; при необходимости дополнительной проверки качества – в течение 20 дней; при отсутствии необходимого товара – в течение месяца,  
-возвратить сумму предварительной оплаты товара, не переданного продавцом в срок, установленный в договоре - в течение 10 дней со дня предъявления требования.

На указанные требования в соответствии с п. 5 Правил продавец должен направить потребителю ответ любым доступным способом.

В случае, если ответ на претензию потребителю не был направлен в установленный законом срок, он может обратиться к продавцу с заявлением о нарушении права потребителя и требованием о восстановлении нарушенного права.

Если такое заявление останется без рассмотрения потребитель вправе направить жалобу в Роспотребнадзор одним из следующих способов:

в форме электронного документа с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) ( в соответствии с ч. 3 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ);

в письменной форме с указанием обязательных реквизитов: фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, суть заявления или жалобы, личная подпись и дата (при отсутствии возможности со стороны заявителя направить электронное обращение с авторизацией).

К обращению приложите следующие документы:

копию претензии в адрес продавца;

копию заявления о нарушении права потребителя и необходимости предоставления ответа на претензию, направленного в адрес продавца.

В конечном итоге такое обращение может послужить основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий Управлением Роспотребнадзора.

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

### **Памятка потребителю при приобретении товара дистанционным способом продажи**

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской республике-Чувашии в г.Новочебоксарск в целях правового просвещения потребителей разъясняет о правовых аспектах реализации товара дистанционным способом продажи.

Отношения между потребителем и продавцом при дистанционном способе продажи товаров регулируются Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»(далее - Закон РФ «О защите прав потребителей»), «Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г. № 2463.

При дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара,



или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

При дистанционном способе продажи товара с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и (или) программы для электронных вычислительных машин продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая содержит существенные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

При дистанционном способе продажи товара с использованием сети «Интернет» продавец обязан обеспечить возможность ознакомления потребителя с офертой путем ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет» и (или) в программе для электронных вычислительных машин, если соглашением между продавцом и владельцем агрегатора не предусмотрен иной порядок исполнения такой обязанности.

При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет», и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

Юридические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Продавец также доводит до потребителя информацию о форме и способах направления претензий. Указанная информация доводится до потребителя посредством ее размещения на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети «Интернет» (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии).

При приобретении товара дистанционным способом продажи также необходимо помнить, что потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.





Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Консультацию можно получить по телефону Единого консультационного центра 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный). Единый консультационный центр функционирует в круглосуточном режиме, без выходных дней на русском и английском языках.

Кроме того, дополнительную информацию граждане могут получить на сайте Роспотребнадзора в государственном информационном ресурсе ГИС ЗПП по адресу: <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>.

### **Покупаем мясо и полуфабрикаты: на что обратить внимание**

Как выбрать не только вкусное, но и безопасное мясо? Обратите внимание на эти важные моменты.

Мясные полуфабрикаты и сырое мясо – продукты, имеющие строгие сроки годности и особый режим хранения. При нарушении условий хранения мясные продукты довольно быстро портятся, что может стать причиной пищевых отравлений. Поэтому будьте внимательны при покупке! Вам помогут наши советы.

#### **Покупаем мясо: чек-лист по качеству**

Если вы хотите купить качественный продукт, который будет безопасен для здоровья, обратите внимание на моменты, описанные ниже.

Цвет мяса, будь то говядина, свинина или баранина, не должен иметь коричнево-серых или зеленых оттенков.

Наличие белого налета говорит о том, что мясо начало портиться.

Свежее мясо имеет легкий мясной запах без неприятных примесей.

При надавливании свежее мясо быстро возвращает первоначальную форму.

Если в мясе есть вкрапления жира, он не должен крошиться.

Вкрапления жира должны быть равномерными и иметь белый или кремовый оттенок.

Если мясо продается в заводской упаковке, обратите внимание на дату изготовления и срок годности, а также на рекомендованные условия хранения. Соблюдаются ли они?

Продажа сырого мяса и полуфабрикатов должна производиться в специальных секциях, отдельно от готовых к употреблению продуктов.

Если у вас возникают сомнения по поводу качества мясных изделий, то попросите у продавца документы, подтверждающие происхождение, качество и безопасность продукта.

#### **Охлажденное или замороженное?**

Выбор между замороженным и охлажденным мясным продуктом может быть не так прост, как кажется на первый взгляд. Если вы уверены в качестве и свежести мяса, то охлажденное, конечно, предпочтительнее. При этом замороженное мясо может не уступать по качеству охлажденному, но стоит дешевле, в том числе благодаря более длительному сроку хранения.

К сожалению, встречаются случаи, когда размороженное мясо выдается продавцом за охлажденное. При этом вы переплачиваете и теряете возможность дольше сохранить такое мясо.

#### **Как понять, что мясо замораживалось и было разморожено?**

Оцените мясо визуально. При открытом хранении на поверхности охлажденного продукта возникает тонкая корочка. Ее оттенок варьируется от светло-розового до темно-розового. Посмотрите на подкожный жир: у мяса после разморозки он принимает красноватый оттенок.

Пощупайте мясо. Охлажденный продукт будет весьма мягким и эластичным. При касании не должно быть ощущения липкости. Подкожный жир у размороженного мяса не только меняет цвет, но и становится мягким.

Оцените сухожилия. У «разморозки» они, как правило, красного оттенка и весьма рыхлые, а у охлажденного мяса – гладкие, блестящие и упругие.

Если вы выбираете кусочек мяса на кости, обратите внимание на цвет костного мозга. Он должен быть бледно-желтым, по консистенции – упругим.

#### **Что должно насторожить?**



Не покупайте мясо и мясные полуфабрикаты, если:  
продавец отказывается предъявить сопроводительные документы, подтверждающие происхождение, качество и безопасность продукта;  
упаковка нарушена, мясо хранится в загрязненной таре, без этикеток или листов-вкладышей;  
не соблюдены температурные и влажностные условия хранения;  
вы подозреваете, что мясо дефростированное (размороженное) или повторно замороженное.  
Продавец должен содержать свое рабочее место в чистоте, строго соблюдать правила личной гигиены, носить чистую специальную одежду (включая головной убор) и перчатки. Оборудование и инвентарь регулярно должны обрабатываться дезинфицирующими средствами по вирусному режиму. Если вы видите, что санитарные правила нарушены, от покупки мяса лучше отказаться. Подробнее о проекте можно узнать на сайте [www.здоровое-питание.рф](http://www.здоровое-питание.рф)

### **Сдобная выпечка – вкусная и... опасная**

Сдобные булочки, плюшки и пирожки так притягательны! Но злоупотреблять ими не стоит – и дело не только в лишних килограммах.

Мягкая и ароматная, аппетитная сдоба так и манит: съешь меня! Противостоять такому призыву сложно, и остановиться порой бывает непросто. Однако есть слишком много булочек, рогаликов и прочей сдобной выпечки медики и диетологи не рекомендуют. Почему?

#### **1. Калорийность**

Увы, но это так: сдоба весьма калорийна. Во-первых, благодаря пшеничной муке, из которой она выпекается: этот продукт содержит много углеводов и калорий соответственно. Во-вторых, в сдобе обычно немало жиров, а в-третьих, – сахара. Все это делает булочку или пирожок настоящим концентратом калорий. В случае, когда нужно срочно утолить голод, это может быть плюсом, но если есть сдобу часто и помногу, это может привести к лишнему весу и, как следствие, сопутствующим болезням. В частности, проблемы могут возникнуть с обменом веществ, опорно-двигательным аппаратом, сердечно-сосудистой, пищеварительной системами и так далее.

#### **2. Не самые полезные ингредиенты**

Безусловно, в продуктах, из которых готовят сдобную выпечку, содержатся полезные вещества. Например, та же пшеничная мука самого тонкого помола – это не только углеводы (хотя их тут больше всего), но и чуть-чуть белка, а также витамины группы В, кальций, железо и даже немного омега-3 и омега-6 жирных кислот. Но в качестве жиров в сдобе могут использоваться, например, пальмовое масло и маргарин. Как правило, он состоит из смеси растительных масел, иногда с добавлением сливочного, а также химических добавок – эмульгаторов и консервантов. Растительные масла для перехода их в твердую форму подвергаются изменениям, превращаясь в так называемые промышленные трансжиры. Трансжиры вредны для иммунной и сердечно-сосудистой системы, для обмена веществ и даже могут повысить вероятность развития онкологических заболеваний. По регламенту РФ, в продукте не должно быть более 2 % трансжиров, но, к сожалению, не все производители соблюдают эти требования. Также, если это сдоба достаточно длительного хранения или не слишком качественная, в состав дополнительно могут быть добавлены консерванты и другие вещества.

#### **3. Вред для пищеварения**

В белой пшеничной муке, которую используют для приготовления сдобы, нет полезных волокон клетчатки, поэтому чрезмерное употребление такой выпечки может привести к проблемам с пищеварением, а именно – к запорам. Конечно, в качестве начинки порой используются содержащие клетчатку продукты, например, сухофрукты, но, как правило, количество этой клетчатки не способно нивелировать эффект, создаваемый сдобным тестом из белой муки.

Так что же, вовсе отказаться себе в булочках, плюшках, круассанах и рогаликах? Это необязательно. Но стоит, во-первых, проявлять умеренность – каждый день объедаться сдобой точно не стоит. Во-вторых, внимательно читать состав и не покупать выпечку, содержащую трансжиры и большое количество химических добавок. А лучше всего – печь булочки самостоятельно! Так вы точно будете знать, что в их составе, и сможете его скорректировать. Например, можно полностью или ча-



стично заменить муку на цельнозерновую, добавить меньше сахара и масла – соответственно, получить больше пользы и меньше калорий.

Подробнее о проекте можно узнать на сайте [www.здоровое-питание.pf](http://www.здоровое-питание.pf)

### **Права потребителя об обмене и возврате непродовольственных товаров надлежащего качества**

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества.

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право в течение четырнадцати дней, не считая дня покупки, обменять товар надлежащего качества, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца.

В случае отсутствия на день обращения в продаже аналогичного товара, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате денег подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня обращения.

Потребителю необходимо зафиксировать факт обращения именно в 14-дневный срок путем передачи продавцу заявления, в котором указать должность, инициалы и фамилию лица, которому был передан товар; причину, по которой товар возвращен; дату возврата товара. Такой документ с подписью лица, которому возвращен товар, должен храниться у потребителя до момента получения денежных средств от продавца.

Важным условием обмена или возврата товара надлежащего качества является отсутствие приобретенного товара в перечне товаров, **не подлежащих обмену** по вышеназванным основаниям.

**Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации**

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты;
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);
3. Парфюмерно-косметические товары;
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины;
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования);
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;
8. Мебельные гарнитуры бытового назначения;
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;



10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мототранспортным средствам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года;
12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию;
13. Животные и растения;
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации);

Указанные в данном Перечне непродовольственные товары надлежащего качества обмену и возврату не подлежат.

Эти товары можно сдать в магазин только при наличии в них недостатков (дефектов производственного характера), а также при не предоставлении продавцом необходимой и достоверной информации о товаре.

### **Права потребителя при покупке некачественного товара**

#### **Перечень предъявляемых требований**

Если в купленном товаре вы обнаружили брак или иной недостаток, то согласно статье 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» можете по своему выбору предъявить продавцу одно из требований:

- заменить купленный товар на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);
- заменить таким же товаром только другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерно уменьшить покупную цену. Это требование имеет смысл предъявлять, если обнаруженные недостатки не особо влияют на использование товара (например, царапины);
- незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара (другими словами, отремонтировать товар) или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;
- вернуть уплаченную за товар сумму.

Помимо перечисленного, вы вправе дополнительно требовать:

- полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

#### **Как правильно предъявить требование?**

Настоятельно рекомендуется предъявлять выбранное требование в письменной форме. Это необходимо для того, чтобы зафиксировать факт своего обращения. Любые заявления и претензии подаются в двух экземплярах. Один экземпляр передаётся адресату, а на втором сотрудник, принявший документ, должен расписаться, поставить дату приёма документа, штамп или печать магазина (при наличии), а также указать свою должность, фамилию и инициалы. Если же никто не хочет принимать и подписывать претензию, отправьте её по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В этом случае доказательством отправки будет почтовая квитанция, а доказательством получения – уведомление.

#### **Особенности предъявления требований в отношении технически сложных товаров**

В отношении технически сложных товаров закон устанавливает свои особенности предъявления и удовлетворения требований потребителей при обнаружении в таких товарах недостатков. Эти



особенности закреплены в пункте 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Так, в указанном пункте:

- определен срок для предъявления требований о возврате уплаченной суммы и о замене товара – в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара;
- обозначены конкретные случаи, при которых указанные требования подлежат удовлетворению по истечении 15-дневного срока:
  - обнаружение существенного недостатка товара;
  - нарушение сроков ремонта товара, установленных статьей 20 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
  - невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

### **Порядок проведения проверки качества товара и экспертизы**

Для того, чтобы удовлетворить заявленные вами требования, продавцу необходимо установить, по какой причине (по вине изготовителя (продавца) или по вашей вине) в товаре возник недостаток. Поскольку качество товара не всегда можно определить на глаз, на первоначальном этапе назначается проверка качества товара, а затем уже, если вы будете не согласны с результатами проведенной проверки качества, - экспертиза.

Об этом гласит пункт 5 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»: «Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр обязаны провести экспертизу товара за свой счёт. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке».

Обратите внимание, потребитель имеет право принимать участие как в проверке качества, так и при проведении экспертизы. Однако, недобросовестные продавцы не информируют потребителя об этом праве, а потом утверждают, что потребитель не заявил о своем намерении принять участие в проверке или в экспертизе. Поэтому, как только продавец предупредит вас о необходимости провести проверку качества (экспертизу), сразу же сообщите письменно о том, что хотите присутствовать при этом.

Следует иметь в виду следующее. Если экспертиза установит, что недостаток возник в силу причин за которые продавец не отвечает, последний вправе потребовать от потребителя оплаты работы экспертов, а также услуг по транспортировке и хранению товара, связанные с экспертизой.

### **Судебная защита нарушенных прав потребителя**

В случае, если продавец откажется добровольно удовлетворить заявленные вами требования либо оставит вашу письменную претензию без ответа, то вы вправе обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав.

При этом законодательство Российской Федерации (п.3 ст.17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», подп.4 п.2 и п.3 ст.333.36 Налогового кодекса РФ) освобождает потребителей от уплаты государственной пошлины, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей.

### **Отсутствие чека не лишает потребителя права на возврат товара**

Многие потребители не хранят бумажные чеки или теряют их. В такой ситуации продавцы зачастую отказывают в возврате товара, однако это неправомерно. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Это следует из Закона о защите прав потребителей от 07.02.1992 № 2300-1 и статьи 493 Гражданского кодекса РФ.



Покупатель вправе предъявить иные доказательства покупки, например:

- выписку со счета об операции, в которой указан получатель платежа, равно как иные документы, подтверждающие безналичный платеж;
- гарантийный талон, инструкцию, паспорт изделия и другие документы, в которых при покупке ставится отметка магазина;
- информацию по дисконтной карте, если она применялась (отражается в личном кабинете пользователя на сайте магазина или в его базе данных);
- показания свидетелей.

Кроме того, покупку, оплаченную наличными, продавец может найти в памяти кассового аппарата.

Если Вам не выдали чек в аптеке или в магазине, необходимо обратиться к руководству аптеки, магазина, и при необходимости в налоговую службу. Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» определены правила применения ККТ при осуществлении расчетов на территории Российской Федерации в целях обеспечения интересов граждан и организаций, защиты прав потребителей, а также обеспечения установленного порядка осуществления расчетов, полноты учёта выручки.

К настоящему времени почти все организации и индивидуальные предприниматели, ведущие расчеты с покупателями (клиентами), обязаны применять ККТ, за исключением ряда случаев, установленных законодательством.

Пользователь ККТ при осуществлении расчёта обязан выдать покупателю кассовый чек на бумажном носителе или направить его покупателю в электронной форме на абонентский номер или адрес электронной почты, предоставленный покупателем до момента осуществления расчета (пункт 2 статьи 1.2 Федерального закона № 54-ФЗ).

В условиях наличия достаточного количества чековой ленты на рынке отсутствие ленты у конкретного пользователя ККТ в случае невыдачи кассового чека покупателю не может рассматриваться в качестве объективного обстоятельства, свидетельствующего об отсутствии вины.

Перечисление денежных средств по телефону на личный счет продавца является также нарушением порядка ведения денежных расчетов. Только кассовый чек является документом, подтверждающим факт покупки. Кассовый чек должен содержать наименование организации (ИП), ИНН, регистрационный номер ККТ, заводской номер фискального накопителя, наименование товара, фамилию и должность лица, осуществившего расчет, адрес сайта уполномоченного органа в сети «Интернет» и в обязательном порядке QR-код.

Также обращаем внимание потребителей, что именно расчеты по банковским картам (через банковский терминал на кассе организации) зачастую снижают риски столкнуться с мошенничеством и обманом, поскольку злоумышленники и продавцы низкокачественной, контрафактной и опасной продукции предпочитают расчеты прямыми переводами на карту физического лица, наличными денежными средствами, переводы наложенным платежом при пересылке посылок без описи вложения, прямые банковские переводы по реквизитам коммерческой организации.

### **Вред кальянов**

Кальян – это курительный прибор, в котором табачный дым охлаждается и очищается, проходя через воду. Кальянный табак не имеет особых отличий от сигаретного. Он также имеет в составе вредные смолы и никотин. Процессы курения сигарет и вдыхания кальянного дыма различаются. При курении сигареты табак сгорает под действием высоких температур, а в кальяне табак не горит, он медленно тлеет. Но результат и в том, и в другом случаях один – организм отравлен никотином и вредными примесями, при курении сигареты это происходит быстро, при курении кальяна – более медленно. С 2020 года запрещено предоставлять услуги по курению кальянов в помещениях, предназначенных для услуг общественного питания (ч. 14 п. 1 ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции").



Кальян не является безопасной альтернативой курению сигарет. Строение кальяна подразумевает прохождение дыма от тлеющих углей и табака через водяной фильтр и через дополнительную систему разного рода фильтров. Однако дым не очищается от всех вредных веществ и примесей полностью. Дым, прошедший через водный фильтр, имеет достаточно угарного газа, солей тяжелых металлов и канцерогенных соединений. Остается в дыме и никотин – а за часовой сеанс курящий кальян получает столько никотина, сколько содержится в 5 пачках сигарет. Также к нарушению здоровья приводит курение в закрытых и плохо вентилируемых помещениях, где скапливается выдыхаемый угарный газ и дым, наступает состояние гипоксии (нехватки кислорода). А при постоянном вдыхании 500-600 кубических сантиметров дыма легкие теряют эластичность, что пагубно отражается на способности легких выводить вредные вещества. Кальянный дым содержит никотин, бензпирен, оксид углерода; кроме этого в организме курильщика кальяна обнаруживается довольно высокий уровень концентраций мышьяка, хрома, свинца. Последствия этого – рак лёгких, бесплодие, различные заболевания сердечно – сосудистой системы, а также курение кальяна может отразиться и на здоровье потомства. При использовании кальяна несколькими людьми сразу повышается риск заражения неприятными и трудноизлечимыми заболеваниями – туберкулезом, гепатитом В и различными респираторными инфекциями, от гриппа до микоплазмоза. Употребляя сигареты или кальян, человек подвергает свой организм сложнейшим испытаниям. Однако, если вы не в состоянии бросить эту пагубную привычку, то хотя бы попытайтесь минимизировать её последствия: для курения используйте только специальный табак; регулярно меняйте мундштуки, если курите большой компанией; мойте кальян сразу после использования; не пользуйтесь спиртными напитками для заливания в колбу, а для усиления аромата можно добавить немного эфирного масла; после процесса курения кальяна отдайте предпочтение чаю или лимонаду, а не алкогольным напиткам.

### **РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ: Как выбрать безопасную стеклоомывающую жидкость**

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск рекомендует владельцам автотранспорта внимательно отнестись к выбору стеклоомывающей жидкости – или «незамерзайки», которая с наступлением холодов становится одним из самых востребованных товаров для автомобилистов.

Стеклоомывающая жидкость должна быть абсолютно безопасной как для водителя автомобиля, так и его пассажиров.

При покупке «незамерзайки» следует обратить внимание на запах средства. Зимние стеклоомывающие жидкости производят из растворов спиртов с водой с добавлением моющих средств, то есть поверхностно-активных веществ (ПАВ), ароматизаторов и красителей.

В современных стеклоомывающих жидкостях используют изопропиловый спирт, пропиленгликоли, этиленгликоли. Изопропиловый спирт разрешен к использованию при производстве стеклоомывающих жидкостей. Он имеет неприятный, резкий запах, напоминающий ацетон, который трудно перебить даже концентрированными отдушками, однако этот спирт не токсичен для человека.

Необходимо отметить, что стеклоомывающие жидкости на спиртовой основе содержат непищевые спирты и непригодны для пищевых целей. К сожалению, нелегальные производители используют в стеклоочистителях метиловый спирт.

Метиловый спирт (метанол) – очень опасное токсическое вещество, по органолептическим свойствам практически не отличается от этилового спирта и, в случае использования в быту, может оказать негативное воздействие на здоровье человека и привести к летальному исходу.

Метиловый спирт (метанол) – сильный кумулятивный яд, обладающий направленным действием на нервную и сосудистую системы, зрительные нервы, сетчатку глаз.

Метиловый спирт может вызвать острые отравления со смертельным исходом при ингаляции, абсорбции через неповрежденную кожу, заглатывании, раздражает слизистые оболочки верхних дыхательных путей, и глаз. Повторное длительное воздействие метанола вызывает головокружение, боли в области сердца и печени, приводит к неврастению, вегетососудистой дистонии, ухуд-



шению зрения, заболеваниям органов желудочно-кишечного тракта, верхних дыхательных путей, дерматитам.

При приеме внутрь смертельная доза метанола для человека равна 30 граммам, но тяжелое отравление, сопровождающееся слепотой, может быть вызвано и 5-10 граммами вещества.

Обратите внимание:

Согласно ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

Потребителю следует внимательно ознакомиться с маркировкой товара. Добросовестные производители указывают логотип компании и все надписи печатают легко читаемым шрифтом. Также на этикетках качественной продукции потребитель сможет прочитать инструкцию по применению стеклоомывающей жидкости, дату производства и срок хранения, подробный состав, все предосторожности во время использования и обратный адрес производителя. В случае необходимости потребители имеют право ознакомиться с сертификатом соответствия, который в обязательном порядке должен находиться в месте осуществления торговли.

В соответствии со ст. 8,10 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах на русском языке (на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Кроме того, на незамерзающую жидкость должно быть оформлено свидетельство о государственной регистрации, копия которого должна храниться у продавца, а также предоставляться производителем с партией отпускаемой продукции.

Информацию о выданных свидетельствах о государственной регистрации на стеклоомывающие жидкости также можно получить в Реестре свидетельств о государственной регистрации.

### **Если в товаре выявлен недостаток**

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск продолжают поступать жалобы на неудовлетворение различных требований в отношении товара с недостатком.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за





такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору выдвинуть определенные требования к продавцу в отношении товара с недостатками, а продавец в свою очередь обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя, а в случае необходимости провести проверку качества товара.

Если Вы будете не согласны с выводами продавца, сервисного центра о наличии либо отсутствии недостатка в товаре, Вам необходимо будет обратиться к продавцу с требованием о проведении экспертизы. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные [статьями 20, 21 и 22](#) настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (п.5 ст. 18 Закона).

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Срок рассмотрения требований потребителя в отношении товара с недостатком устанавливается [статьями 20-22](#) Закона РФ «О защите прав потребителей».

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

За нарушение предусмотренных [статьями 20,21 и 22](#) настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя [штраф](#) в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обя-



зательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным [законом](#).

## **Потребителю о порядке оказания услуги по перевозки пассажиров и багажа легковым такси**

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск в целях правового просвещения населения Орловской области разъясняет о порядке оказания услуги по перевозки пассажиров и багажа легковым такси.

Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования, заключаемого фрахтователем непосредственно с водителем легкового такси, действующим от имени и по поручению фрахтовщика или, если водитель является индивидуальным предпринимателем, от собственного имени, или путем принятия к выполнению фрахтовщиком заказа фрахтователя.

Заказ фрахтователя принимается фрахтовщиком с использованием любых средств связи, а также по месту нахождения фрахтовщика или его представителя.

Фрахтовщик обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ фрахтователя в журнале регистрации, который ведется на бумажном носителе или в электронной форме, путем внесения в него следующей информации: номер заказа; дата и время принятия заказа; дата выполнения заказа; место подачи легкового такси и место окончания перевозки; номер разрешения фрахтовщика на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси; государственный регистрационный номер, марка легкового такси, фамилия, имя и отчество (при наличии) водителя; планируемое и фактическое время подачи легкового такси и окончания перевозки; способ направления заказа и номер телефона фрахтователя, если заказ поступил посредством его применения; дополнительные требования заказчика к классу легкового такси, обеспечению наличия детского удерживающего устройства для каждого из детей, возможности перевозки инвалида и его кресла-коляски.

Также фрахтовщик обязан:

- хранить сведения, содержащиеся в журнале регистрации перевозчика, не менее 6 месяцев;
- сообщать номер принятого к исполнению заказа лицу, осуществившему заказ, наименование перевозчика, размер платы за перевозку легковым такси, причины ее возможного изменения, исполнение дополнительных требований к перевозке, планируемое время прибытия легкового такси;
- по прибытии легкового такси сообщать лицу, осуществившему заказ, местонахождение, государственный регистрационный номер, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество (при наличии) водителя, фактическое время прибытия легкового такси;
- выдать фрахтователю, в том числе в форме электронного документа, кассовый чек или чек, сформированный в соответствии со статьей 14 Федерального закона «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход», подтверждающие оплату пользования легковым такси.

Номер принятого к исполнению заказа сообщается фрахтовщиком фрахтователю.

Маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется фрахтователем. Если маршрут фрахтователем не определен, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему пути или по пути с наименьшими затратами времени на перевозку.

Плата за пользование легковым такси, предоставленным для перевозки пассажиров и багажа, определяется независимо от фактического пробега легкового такси и фактического времени пользования им (в виде фиксированной платы) либо на основании установленных тарифов исходя из фактического расстояния перевозки и (или) фактического времени пользования легковым такси.

В легковом такси разрешается провозить в качестве ручной клади вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят сидений, не мешают водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида.

Багаж перевозится в багажном отделении легкового такси. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения.



В легковом такси запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров. Допускается провоз в легковом такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, а также мелких животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если это не мешает водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида.

Легковое такси оборудуется фрахтовщиком опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства.

На кузов легкового такси фрахтовщиком наносится цветографическая схема, представляющая собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке.

На передней панели легкового такси справа от водителя фрахтовщиком размещается следующая информация: полное или сокращенное наименование, адрес и номера контактных телефонов фрахтовщика, номер выданного фрахтовщику разрешения на осуществление деятельности по перевозке легковым такси, срок действия указанного разрешения, наименование органа, выдавшего указанное разрешение; тарифы за пользование легковым такси.

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

