



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.rosпотребнадzor.ru

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

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

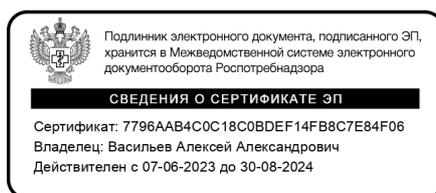
Начальнику Управления образова-  
ния, спорта и молодежной политики  
администрации Чебоксарского му-  
ниципального округа Чувашской  
Республики  
rouognov@edu.cap.ru  
priem@morgau.cap.ru  
chobrazov@cap.ru

20.05.2024 21-13-00/23-676-2024  
Об информировании граждан

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск просит разместить статьи на сайте «О проведении на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации отдельных видов кабельно-проводниковой продукции», «Информация для потребителей туристских услуг», «Не ешь меня: продукты, про которые лучше забыть», «Кто несет ответственность за недостатки товара, приобретенного дистанционным способом», «Какие продукты усиливают аллергию», «Как правильно хранить пищевые продукты», «Что необходимо знать потребителям при посещении спа-салонов», «О защите прав потребителей при организации детского отдыха», «Права потребителей при оказании гостиничных услуг», «Финансовая грамотность и риски мошенничества».

Приложение: на 12 л. в 1 экз.

Начальник отдела



А.А.Васильев



## **О проведении на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации отдельных видов кабельно-проводниковой продукции**

На основании [постановления Правительства Российской Федерации от 4 мая 2024 г. № 582 «О проведении на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации отдельных видов кабельно-проводниковой продукции»](#), с 20 мая 2024 г. по 28 февраля 2025 г. проводится эксперимент по маркировке средствами идентификации отдельных видов кабельно-проводниковой продукции.

Вышеуказанным постановлением утверждено Положение о проведении на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации отдельных видов кабельно-проводниковой продукции.

Экспериментом будут охвачены кабели и провода на напряжение 1000 В. Участие в нем добровольное, а коды маркировки участники оборота смогут получать на безвозмездной основе в период проведения эксперимента.

### **Информация для потребителей туристских услуг**

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Воздушный кодекс РФ, «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» утвержденные постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

Договор должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, или сведения об отсутствии заключенного в пользу туриста договора добровольного страхования.

Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю документы, удостоверяющие право туриста на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку; ваучер, подтверждающий право на размещение; заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования; договор о реализации туристского продукта.

Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт.

Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.



Исполнитель в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» несет ответственность за:

- за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе;
- за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности;
- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора;
- за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя;
- за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом (субагентом), ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание потребителю услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор.

### **Не ешь меня: продукты, про которые лучше забыть**

Есть ряд продуктов, которые, как ни пытайся, полезными не сделать. И тут работает одно правило: взять себя в руки и отказаться от этой привычной, удобной для перекуса и быстрой в приготовлении еды ради своего здоровья. Или по крайней мере максимально уменьшить присутствие таких продуктов в своем рационе.

#### **1. Красное переработанное мясо**

Бекон, колбаса, ветчина, сосиски и другие мясные продукты любимы многими, но их частое употребление может привести к серьезным последствиям для здоровья. По данным научных исследований, употребление красного переработанного мяса повышает риск развития сердечно-сосудистых заболеваний, диабета и рака толстой кишки.

Почему они вредят? Одна из главных причин – содержание нитритов и нитратов, используемых для консервации продукта. В процессе переработки эти вещества нагреваются и могут превращаться в канцерогенные соединения, способные повредить ДНК и спровоцировать развитие рака. Кроме того, красное мясо содержит насыщенные жиры, вредные для сердца и сосудов. Поэтому врачи так настаивают на ограничении этих продуктов в рационе. Это не означает, что нужно становиться веганом. Свежее качественное мясо, особенно нежирное, полезно. Это отличный источник белка, железа, витаминов группы В.

#### **2. Сладкие напитки**

Здесь речь идет не только о газировке. Помимо колы, тархуна и байкала в эту запретную категорию попадают любые лимонады, пакетированные или бутилированные напитки. Все, где в составе есть вода, сахар и ароматические добавки.

В чем вред? Такие напитки не имеют пищевой ценности для организма, содержат только «пустые» калории. А это начало пути ко многим серьезным недугам: ожирению, метаболическому синдрому, инсулинорезистентности. К тому же сладкие газированные напитки увеличивают риск развития кариеса, так как, попадая в полость рта, сахар стимулирует рост бактерий. Поэтому отдавайте предпочтение обычной воде, которая, кстати, лучше утоляет жажду.

#### **3. Продукты, содержащие трансжиры**

Эти искусственные жиры образуются в процессе гидрогенизации растительных масел, после чего они становятся более насыщенными. Такие жиры используются в пищевой промышленности для улучшения вкуса, текстуры и увеличения срока хранения продуктов. Больше всего трансжиров в промышленной выпечке: кексах, пирожных, булках, вафлях, печенье, сухих завтраках и хлопьях в глазури и, конечно, в фастфуде, гамбургерах, наггетсах и стрипсах, чипсах и любых других продуктах, которые готовятся с использованием фритюра. Чтобы обезопасить себя от порции вредных жиров, внимательно читайте состав продуктов на упаковке. В них не должно быть гидрогенизированного масла.

Чем грозит употребление продуктов с трансжирами? Насыщенные жиры повышают уровень холестерина в крови, особенно «плохого» холестерина (ЛПНП). Это увеличивает риск развития сер-



дечно-сосудистых заболеваний, таких как инфаркт миокарда и инсульт. Есть данные, что повышенный уровень трансжиров в организме связан с усилением воспалительных процессов в клетках. Следствием могут стать сахарный диабет 2-го типа, метаболический синдром и атеросклероз. Другие исследования показали, что трансжиры в организме могут быть одним из факторов, приводящих к болезни Альцгеймера и ревматоидному артриту. Поэтому ищите здоровую альтернативу булочкам и картошке фри – используйте при жарке растительные масла, ешьте больше рыбы, включите в рацион орехи и авокадо.

#### **4. Алкоголь**

Увы, но безопасной для здоровья дозы алкоголя не существует. А ежедневное употребление спиртного может привести к серьезным проблемам: болезням печени, сердца, центральной нервной системы и других органов.

На фоне алкоголя нервная система перестает нормально работать, возникают проблемы со сном. Замедляется и работа мозга, а это может привести к проблемам с координацией, речью и мышлением. Также наблюдается дефицит витаминов группы В и магния, что повышает риск развития депрессии.

Что уж говорить о печени... Ей постоянно приходится обрабатывать и удалять продукты разрушения алкоголя из организма. Если прием спиртного происходит регулярно, то это прямой путь к нарушению функции печени, и впоследствии могут развиваться токсический гепатит, цирроз и другие серьезные заболевания.

Страдает и сердце. Алкоголь может повышать кровяное давление, увеличивать уровень холестерина, риск развития аритмии и других заболеваний сердечно-сосудистой системы. Спиртное неблагоприятно влияет и на состояние иммунитета. Упомянуть стоит и о связи алкоголя с развитием онкологических заболеваний, таких как рак горла, гортани, пищевода, печени, груди и других органов.

#### **5. Рафинированные продукты**

Например, хлеб из белой муки высшего сорта, белый сахар и хлопья быстрого приготовления. Из них при промышленном приготовлении удаляют полезные нутриенты – витамины, минералы и клетчатку. Есть исследования, которые показывают, что недостаток последней – один из весомых факторов развития колоректального рака. Отсутствие полезных веществ не единственный недостаток таких продуктов. Они имеют высокий гликемический индекс, а значит, стремительно повышают уровень сахара в крови, дают быстрое насыщение, которое не сохраняется надолго, и вам снова хочется есть.

#### **Кто несет ответственность за недостатки товара, приобретенного дистанционным способом**

Дистанционным способом продажи товаров является продажа товаров через Интернет (в том числе, в онлайн-магазинах и с помощью владельцев агрегаторов информации о товарах).

*Владелец агрегатора информации о товарах* (далее – владелец агрегатора) – это организация либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца о заключении договора купли-продажи товара, заключить с продавцом договор купли-продажи, а также произвести предварительную оплату указанного товара путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов (преамбула Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1).

Таким образом владелец агрегатора - это информационный ресурс (платформа), на котором потребитель имеет возможность получить информацию о товаре, оформить заказ и оплатить его. Особенностью таких ресурсов является их ответственность за достоверность информации о продавце и товаре.

В соответствии со ст. 12 Закона № 2300-1 владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре или продавце, на основании которой потреби-



телем был заключен договор купли-продажи с продавцом, несет *ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации*. Ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре или продавце, а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара ненадлежащего качества и обмена непродуктового товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец, если иное не предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом.

*Владелец агрегатора не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре, в случае, если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре, предоставленную продавцом и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи.*

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями ст. 18 Закона № 2300-1, на основании этой статьи потребитель, при обнаружении недостатков, вправе потребовать: замены товара; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Данные требования, потребителем могут быть предъявлены *продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру*.

### Какие продукты усиливают аллергию

*Что такое аллергическая кросс-реактивность и как избежать ее последствий?*

Аллергия на пыльцу деревьев и растений зачастую вынуждает людей отказываться от ряда различных продуктов питания. Почему так происходит и что нужно исключить из рациона питания?

Многие исследователи отмечают эффект перекрестной реактивности между различными аллергенами. Среди них наиболее часто встречаются перекрестные реакции между пыльцевыми и пищевыми аллергенами. Например, при аллергии на пыльцу березы может возникать аллергическая реакция на яблоко и другие косточковые фрукты. Такое явление получило название «аллергическая кросс-реактивность».

**Главный аллерген березы сходен с аллергенами яблока, сельдерея, моркови, арахиса, фундука, сои, груши, клубники.** Поэтому не ничего удивительного в том, что, съев яблоко в период цветения березы, ребенок, страдающий поллинозом – сезонным заболеванием, причиной которого является аллергическая реакция на пыльцу растений – будет испытывать неприятные симптомы, в том числе зуд во рту, отек, воспаление слизистой оболочки.

**Пыльца амброзии полыннолистной** – главный аллерген южных регионов. Люди с аллергией на это растение часто реагируют на продукты семейства тыквенных – арбуз, дыня, кабачок, огурец, а также на бананы и пыльцу подорожника.

**При аллергии на полынь** лучше избегать моркови, сельдерея, петрушки, а заодно чеснока, лука, горчицы, цветной капусты и брокколи.

**Киви** – главный аллерген в Европе. Существует перекрестная реактивность между пылью пшеницы и киви.

### **ВАЖНО ЗНАТЬ!**

Многие считают, что киви не аллерген, потому что зеленый. На самом деле это не так, хотя его аллергены пока до конца не изучены.

### **Феномен перекрестной реактивности между различными аллергенами**

- Аллергия на эпителий кошек может давать реакцию на свинину, чувствительность к эпителию собаки связана с реакцией на говядину.
- Возможна и такая кросс-реактивность: креветки, крабы, устрицы – тараканы, дафнии, клещи домашней пыли.
- У клеща домашней пыли есть перекрест с аллергенами грибов.



## **ВАЖНО ЗНАТЬ!**

Споры грибов могут находиться на овощах и фруктах. Черные точки на плодах – показатель грибкового поражения. Такие фрукты и овощи есть нельзя! Хлеб с плесенью надо выбрасывать. Грибок поражает продукт до глубины. Как бы вы ни обрезали пораженный участок, от грибка избавиться не получится. И если ребенок, который чувствителен к грибам, съедает продукты, зараженные плесенью, могут возникнуть крапивница, пятна на коже, респираторные проявления, кашель, слезотечение, выделения из носа.

### **Перекрестная реактивность между различными аллергенами**

- Береза – клубника, яблоко, груша, абрикосы, персики, вишня, морковь, сельдерей, помидоры, картофель, болгарский перец, соя, бананы, ананасы, дыня, киви, манго, арахис, миндаль и фундук.
- Ольха – орехи, арахис, персики.
- Рис – арбуз, дыня, картофель, помидоры, киви, мандарины, апельсины, арахис, киви.
- Амброзия полыннолистная – спаржа, яблоко, абрикос, вишня, виноград, лесной и грецкий орехи, листья салата, кукуруза, персик, клубника, помидор, дыня, арбуз, кабачок, огурец, банан, киви, мед, подорожник.
- Полынь – спаржа, клубника, яблоко, абрикос, вишня, виноград, персик, манго, листья салата, кукуруза, помидор, сельдерей, морковь, петрушка, перец, горчица, тмин, семена фенхеля и кориандра, анис, цветная капуста, брокколи, чеснок, лук, лук-порей, грецкий орех, арахис, миндаль, фундук, мед, ромашка.
- Тимофеевка – спаржа, яблоко, абрикос, вишня, виноград, цитрусы, лесной и грецкий орехи, листья салата, кукуруза, персик, клубника, помидор.
- Мука злаковых, пшеница – киви.
- Луговые травы – дыня, арахис, картофель, помидор.
- Кипарис – персик.
- Лебеда – дыня.
- Дуб – манго.

### **Как питаться ребенку при поллинозе**

При аллергии у детей на пыльцу березы нужно исключить продукты, дающие перекрестные реакции.

Крупы должны подбираться ребенку индивидуально. Ведь любая крупа может вызвать аллергическую реакцию, в том числе гречка, которая раньше считалась безопасным продуктом.

Яблоки, орехи, мед, грибы, шоколад с орехами следует заменить белой черешней. Надо помнить, что орехи – мощный аллерген. Серьезные реакции вызывает грецкий орех. Раньше женщины, стараясь увеличить лактацию при грудном вскармливании, ели грецкие орехи. В результате в России появилось много детей с аллергией на этот орех. Аллергеном является также миндаль.

## **ВАЖНО ЗНАТЬ!**

В некоторых случаях на этикетке лекарств и витаминов указываются не все компоненты, входящие в состав препарата.

Хотя витамины не являются аллергенами, надо смотреть на состав препаратов. Реакция может возникать на вспомогательные вещества, которые в них добавляют, например, на лимонную кислоту или травяные компоненты.

## **ВАЖНО ЗНАТЬ!**

У детей не бывает аллергии на все, то есть поливалентной пищевой аллергии. Решать вопрос о том, чем кормить ребенка при поллинозе, необходимо вместе со специалистами.

### **Как правильно хранить пищевые продукты**

Чтобы избежать пищевых отравлений, необходимо соблюдать определенные правила при хранении продукции.



При хранении пищевых продуктов должны соблюдаться безопасные условия и сроки годности, установленные изготовителем и указанные в маркировке продукции на этикетке.

Обратите внимание на условия хранения консервов. Так отдельные виды рыбных консервов хранят при температуре не выше +15°C, молоко сгущенное – при температуре не выше +10°C, мясо-содержащие консервы – при температуре не выше +20°C. Поэтому наиболее безопасно в домашних условиях хранить консервы в холодильнике.

Если во время хранения пищи рядом с сырой продукцией окажется готовое блюдо, опасные микробы могут попасть на него и привести к заражению. При этом ряд опасных микроорганизмов не меняют внешний вид и вкус продукта, но могут вызывать тяжелые инфекционные заболевания. К ним относятся, например, бактерии сальмонелла, клостридии, кишечная палочка *E.coli*, шигелла, паразиты, вирус гепатита А, норовирус. Попадая в благоприятную среду, микроорганизмы начинают интенсивно делиться, и через 6 часов из одной бактерии может получиться до 16 миллионов потомков.

Поэтому обязательно надо хранить сырые и готовые продукты как можно дальше друг от друга в холодильнике, использовать контейнеры с крышками для размещения продуктов в холодильнике. Для нарезки разных видов продуктов (мясо, рыба, гастрономия, сырые овощи, хлеб), сырых и готовых продуктов следует пользоваться отдельными ножами и досками.

Для сухих пищевых продуктов (крупы, соль, сахар, чай, кофе) для предотвращения порчи продукта существенное значение имеет организация хранения в сухих помещениях с относительной влажностью не более 70-75%.

Нарушения условий хранения крупы являются наиболее распространенной причиной порчи продукции, появления пищевой моли. Поэтому не рекомендуется запасаться впрок крупами в больших количествах, если дома отсутствуют условия для хранения крупы в сухом, хорошо вентилируемом, прохладном помещении, вдали от плиты, отопительных приборов и раковин.

Готовые блюда не рекомендуется оставлять при комнатной температуре дольше, чем на 2 часа. Как только пища остынет, необходимо сразу убрать ее в холодильник, где хранить в закрытой посуде или пластиковом контейнере.

### **Что необходимо знать потребителям при посещении спа-салонов**

Спа-процедуры включают в себя как комплекс, так и самостоятельные процедуры, направленные на улучшение состояния кожи и волос, с использованием воды и различных косметических средств.

Самые популярные спа-процедуры: для оздоровления кожи лица, рук, ног и волос (скрабы, пилинги, маски); для тела (разные виды обертываний, пилинги, расслабляющие ванны). Кроме того, в качестве спа-процедур предлагают посещение джакузи с гидромассажным эффектом, фитобочки, хамам или сауны, процедуры массажа, ароматические ванны).

Спа-процедуры включают в себя как комплекс, так и самостоятельные процедуры, направленные на улучшение состояния кожи и волос, с использованием воды и различных косметических средств.

Самые популярные спа-процедуры: для оздоровления кожи лица, рук, ног и волос (скрабы, пилинги, маски); для тела (разные виды обертываний, пилинги, расслабляющие ванны). Кроме того, в качестве спа-процедур предлагают посещение джакузи с гидромассажным эффектом, фитобочки, хамам или сауны, процедуры массажа, ароматические ванны).

Перед заключением договора или приобретением сертификата обратите внимание на отзывы о спа-салоне, лучше от друзей и знакомых, а также запросите информацию об исполнителе услуг (наименование организации, место нахождения, информацию о государственной регистрации), а также информацию об услугах (перечень услуг, сроки оказания, стоимость, данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу) и другую необходимую информацию.

Договор об оказании услуг оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ). Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.



**Внимание!** Если салон оказывает дополнительные услуги, о которых Вас не проинформировали заранее, Вы имеете все основания их не оплачивать. Согласие потребителя на выполнение дополнительных услуг за плату оформляется в письменной форме.

При посещении салона потребителю нужно обратить внимание на следующее.

Всегда уточняйте, какие именно процедуры будут проводить и какие косметические средства во время процедуры будут использовать. Запросите информацию о сроках годности средств и условиях их хранения. Обратите внимание на то, где хранятся средства (наличие холодильника, специальных мест для хранения).

Посмотрите на помещение для процедур, оно должно быть чистым, светлым, с современным оборудованием. В салоне должны использоваться материалы и инструменты, отвечающие требованиям безопасности, санитарным правилам и нормам. Все инструменты должны проходить стерилизацию.

**Внимание!** Если у вас бывает аллергия на какие-либо растения или компоненты, то сообщите об этом специалисту салона и отразите это в договоре. Если используются натуральные средства, то потребуйте документальное подтверждение. Предупредите специалиста о хронических заболеваниях, если они имеются. Уточните, имеются ли у процедур противопоказания.

В случае оказания некачественной услуги потребитель по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги, подлежит возмещению в полном объеме.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Напоминаем, что получить консультацию специалистов по сопутствующим и другим вопросам в сфере защиты прав потребителей можно по телефону +7(8332) 40-67-24, который функционирует ежедневно с 10.00 до 12.00 час. (кроме выходных и праздничных дней).

Дополнительно работает телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора — 8-800-555-49-43 (звонок бесплатный). Операторы Единого консультационного центра осуществляют круглосуточный прием звонков, первичную консультацию, а также, по отдельным вопросам перенаправляют в территориальные органы и организации Роспотребнадзора.

Также работает государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей «Роспотребнадзор», в котором содержится информация по актуальным вопросам соблюдения потребительских прав, фальсифицированным продуктам, адрес в сети интернет <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>. Каждый потребитель может ознакомиться с памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителя. В помощь на сайте работает «Виртуальная приемная», в рамках которой граждане могут получить ответы на интересующие вопросы в сфере потребительских правоотношений.

### **О защите прав потребителей при организации детского отдыха**

Самый актуальный вопрос для родителей в преддверии лета — организация детского отдыха, в том числе, в загородных оздоровительных лагерях.

Летнее оздоровительное учреждение (далее — лагерь) оказывает ребенку комплекс услуг (размещение, проживание, питание, организация досуга, и т.п.), включенных в стоимость путевки.



Услуга отдыха детей в загородном лагере регулируется в том числе, законодательством о защите прав потребителей. Родители и сам ребенок являются потребителями соответствующих услуг. Действующее законодательство обязывает летнее оздоровительное учреждение соблюдать требования Гражданского Кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

При выборе детского лагеря для своего ребенка родителям необходимо получить максимальное количество информации о лагере и предоставляемых им услугах, которая в обязательном порядке должна быть доведена до заказчика услуг в соответствии с требованиями законодательства (ст.8, 10 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»), в частности:

- о стоимости путевки и условиях приобретения услуг (в т.ч. о стоимости дополнительных услуг, о порядке оплаты),
- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг (в т.ч. о правилах внутреннего распорядка, о правилах посещения детей родителями в период пребывания в лагере, о медицинском обслуживании),
- об адресе (месте нахождения), фирменном наименовании (наименовании) исполнителя (в т.ч. о месте нахождении лагеря, контактных телефонах), об исполнителях услуг (в т.ч. местонахождения и наименование), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, страхования и т.д.).
- сведения о номере лицензии и сроках ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию (на медицинскую деятельность действующего в лагере медицинского кабинета; на образовательную деятельность при осуществлении образовательной деятельности).

При приобретении путевки в детский лагерь родителям необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора.

**В договоре должны быть прописаны:**

1. Местонахождение исполнителя (адрес лагеря), контактные телефоны.
2. Сведения о заказчике (один из родителей ребенка) и данные о самом ребенке, который будет пребывать в лагере;
3. Предмет договора: информация о потребительских свойствах путевки — о порядке доставки детей до лагеря и обратно; о порядке размещения и проживания, питания ребенка; о программе пребывания; об услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга;
4. Сведения о стоимости путевки и порядке оплаты;
5. Права и обязанности сторон;
6. Перечень четко сформулированных оснований отчисления ребенка из лагеря;
7. Условия и порядок расторжения договора, в том числе о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг;
8. Порядок полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие некачественно оказанных услуг и т.д.);
9. Порядок разрешения споров: сведения о порядке и сроках предъявления претензий к исполнителю в случае нарушения последним условий договора.

#### **Безопасность отдыха в лагере**

Согласно положениям п. 1 ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребители имеют право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для их жизни и здоровья.

Вред, причиненный жизни, здоровью ребенка или его имуществу вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме (ст.14 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Положениями ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» закреплено, что услуга, оказываемая по возмездному договору, помимо соответствия по качеству условиям договора, обычным или кон-



кретным (заявленным) целям ее приобретения, должна соответствовать обязательным требованиям.

### **Если услуги детского лагеря оказаны некачественно**

В случае некачественно оказанных услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

### **Нарушение сроков оказания услуги**

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги — сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»):

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги. В случае нарушения установленных сроков оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания услуги. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать, цену оказания услуги. Указанные требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

При нарушении исполнителем услуг прав потребителя, потребитель также имеет право на компенсацию морального вреда. Правовыми основаниями для компенсации потребителям морального вреда служат соответствующие положения ст. ст. 151, 1099-1101 Гражданского Кодекса Российской Федерации и ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

## **Права потребителей при оказании гостиничных услуг**

Гостиничные услуги могут оказываться индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

Гостиницы классифицируются по системе, предусматривающей шесть категорий: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд».

Общие обязательные требования, которые должны соблюдать гостиницы любой категории:

Обязательное наличие вывески с указанием:

- для юридического лица - наименования, адреса и режима работы;
- для индивидуально предпринимателя - фамилии, имени, отчества, адреса места осуществления деятельности и режима работы, а также государственной регистрации.



В помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, размещается информация:

- правила проживания и перечень оказываемых услуг в гостинице;
- сведения о вышестоящей организации (при наличии);
- сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- перечень и цена иных платных услуг, оказываемых в гостинице за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг;
- сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы.

В каждом номере должна быть информация о правилах проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами.

Потребитель имеет право осуществлять бронирование в любой форме как путём составления документа, подписанного потребителем и представителем гостиницы, так и путём принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи.

Бронирование может быть гарантированным, т.е. гостиница будет ожидать потребителя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. При негарантированном бронировании гостиница будет ожидать потребителя до определённого часа, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Заселение в гостиницу возможно только в случае, если гость предоставляет документы, удостоверяющие его личность: паспорт Российской Федерации или иностранного гражданина, свидетельство о рождении для несовершеннолетних, разрешения на временное проживание лица без гражданства.

Оплата проживания может быть как посуточная, так и почасовая. Представители гостиницы не вправе без согласия потребителя предоставлять платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

Обязательными бесплатными услугами для гостиниц любой категории является:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Вам, по её получении;
- г) побудка к определённому времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

При осуществлении расчётов представитель отеля обязан выдать кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчётности.

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

### **Финансовая грамотность и риски мошенничества**

***В 2022 году каждый житель страны сталкивался в среднем с тремя разнообразными схемами мошенничества, а в 2023 уже с четырьмя (данные НАФИ). Люди понимают риски и ищут ответы на вопрос, как защититься. Наряду с запросами по индексации пенсий и способам получения пособий/социальных выплат тема финансовой безопасности входит в топ-3 интересных направлений в социальных сетях. О том как связаны вопросы финансовой грамотности с финансовыми мошенничествами и как курсы финансовой грамотности могут использоваться или уже используются именно в мошеннических схемах в [интервью «Незави-](#)***



[смой газете](#) рассказал руководитель Дирекции финансовой грамотности НИФИ Минфина России Михаил Сергейчик.

Глобально необходим переход от знаний к установкам. Чтобы люди не только знали о случаях мошенничества и могли пересказывать их друг другу, но и соблюдали базовые правила финансовой безопасности, которые помогут избежать потерь при любых сценариях.

Финансовое мошенничество ориентировано на широкую аудиторию: потенциально жертвой может практически любой человек вне зависимости от социального, финансового положения. Как отмечают эксперты, наиболее агрессивно мошенники охотятся на платежеспособных граждан, людей, которые активно пользуются банковскими услугами – чаще всего атакам подвергаются люди в возрасте 30 - 55 лет.

При низком уровне финансовой грамотности риск быть обманутым повышается в разы. Завышенная самооценка своих финансовых знаний, слабые навыки базовой финансовой безопасности, пренебрежение правилами личного финансового планирования, часто подталкивают человека к необдуманным финансовым поступкам и их негативным последствиям (банкротству, долгам, проблемам социального характера) – все это формирует образ идеальной жертвы афериста. Таким человеком легче манипулировать, запугать, ввести в заблуждение, побудить к определенным действиям.

Несмотря на то, что с развитием новых технологий мошеннические схемы все время видоизменяются, адаптируются к новым реальностям, приобретает своего рода «интеллектуальный» характер, способы противодействия мошенничеству остаются почти неизменными.

Человек, который в курсе основных мошеннических схем, ответственно относится к передаче персональных данных третьим лицам, использует сложные пароли для основных аккаунтов и постоянно меняет их, пользуется антивирусами на телефоне и ПК, а также сервисами по блокировке спам-звонков в большинстве случаев не станет жертвой мошенников.

Не нужно забывать, что основная доля мошеннических сценариев осуществляется с использованием психологических методик (социальной инженерии), поэтому задача финансовой грамотности не в оттачивании навыков «психологического противостояния» и «расшифровке» новых мошеннических схем, а в формировании навыков критического мышления и правильной оценки рисков, осознания того, что любой финансовый вопрос требует времени для принятия решения и совета с близкими.

Подобные принципы финансового поведения позволят распознать любые приемы давления и принуждения, вовремя прекратить контакт и не совершить необдуманных действий в состоянии стресса.

### **О курсах фин. грамотности и мошенниках**

Интерес населения к финансовому просвещению может иметь обратную сторону медали – могут встречаться предложения, лишь замаскированные под «финансовую грамотность».

Одни используют тему финансового просвещения для наращивания охватов: блогеры, владельцы каналов и тематических групп в соцсетях и мессенджерах, другие – с корыстными целями: ввести в заблуждение, убедить «вложиться» в «знания» или очередной «выгодный инвестиционный проект».

Методов распознавания лжекоучей и гуру финансового благополучия немало, но все они сводятся к тому, чтобы всегда осознавать, что черпать информацию можно и нужно только из официальных источников, а «учителей» оценивать критически в разрезе их компетенции и ответственности.

Курсы по финансовой грамотности, например, могут использоваться как приманка для привлечения аудитории, чтобы собирать личные данные пользователей или для того, чтобы под видом уникального инвестиционного предложения попытаться выманить деньги у граждан, которые «успешно прошли обучение».

При этом если для финансовых услуг обязательно требуется лицензия, то для образовательных услуг лицензирование не всегда является обязательным условием. Поэтому их проще использовать как ширму для мошеннических схем, а также проще рекламировать и продвигать в интернете. При поиске курсов, обязательно обращайте внимание на то, кто именно их проводит, на опыт преподавателей, их репутацию в профессиональном сообществе. Лучше останавливать выбор на про-



веренных временем и лицензированных государством образовательных организациях. Если во время обучения, вам предлагают инвестировать свои средства – это явный повод прекратить любое взаимодействие с такими «наставниками».

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

