

Сдаем вещи в химчистку. На что обратить внимание

Наверное каждый человек хоть раз в своей жизни сталкивался с ситуацией когда вещи - верхнюю одежду, костюмы, подушки, пледы или ковровые изделия необходимо привести в порядок - очистить от пятен или освежить, но в домашних условиях это не всегда возможно, поэтому многие отдают свои вещи в химчистку, однако результат не всегда является удовлетворительным.

Чаще всего претензии связаны с недостатками в виде оставшихся загрязнений, а также с повреждением вещи или её утратой. Чтобы услуга была выполнена качественно, необходимо обратить внимание на следующее.

Пункт приема вещей в химчистку должен быть чистым, не «безымянным», с указанием графика работы и адреса химчистки.

При приеме изделия в химическую чистку в договоре об оказании услуг (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, цену и дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другое).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае её отсутствия - по согласованию с потребителем.

В химчистке обязаны спорить фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, а позже пришить к изделию съемные детали.

Организация химчистки обязана предоставить потребителю полную информацию о возможных последствиях после проведения химчистки, ухудшающих качество вещи, отметив это в договоре (квитанции).

Организация, которая приняла вещь для химчистки отвечает за её сохранность.

Если при возврате вы обнаружили дефект, повреждение или нарушены сроки нахождения вещей в химчистке вы вправе потребовать у исполнителя немедленно устранить выявленные недостатки.

Недостатки укажите в акте выполненных работ, также обратитесь к исполнителю с письменной претензией, в которой укажите обнаруженные дефекты и свои требования.

При обнаружении недостатков выполненной работы вы вправе по своему выбору потребовать:

- устранения недостатков;
- уменьшения цены выполненной работы;
- повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

В претензии следует указать срок для устранения недостатков.

Забирать вещь следует только после составления двустороннего акта с указанием всех обнаруженных повреждений.

Претензию следует составлять в двух экземплярах, получив на своем экземпляре отметку о принятии. В случае отказа в принятии претензии, следует направить ее в адрес исполнителя через отделение Почты России, заказным письмом с уведомлением, с описью вложений.

В случае отказа в удовлетворении заявленных требований или оставления претензии без ответа, потребитель вправе обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора по месту нахождения химчистки, а также в суд с иском о защите прав потребителей, с требованиями о возмещении убытков, неустойки, судебных расходов и компенсации морального вред.

Незаконный оборот стеклоомывающей жидкости

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск сообщает о выявлении стеклоомывающих жидкостей не соответствующих «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденных Решением Комиссии Таможенного союза от 25.05.2010 №299:



- Стеклоомывающая жидкость «Gleid Ultra Effekt -30», не соответствует «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденных Решением Комиссии Таможенного союза от 25.05.2010 №299, изготовителем которой является ООО «Детальавто» (Самарская область, г. Тольятти, ул. Свердлова, д.52, кв.77), адрес производства: Воронежская область, г. Воронеж, пр-т Труда, 46И, содержащей в составе метанол. Согласно экспертного заключения, протокола исследований, исследуемый образец стеклоомывающей жидкости «Gleid Ultra Effekt -30», объемом 5,0 л, дата изготовления 10.23, номер партии 6, содержит метанол 12%, что превышает допустимый уровень (не более 0,05%). В рамках рассмотрения полученной информации специалистами Управления проведено выездное обследование без взаимодействия и информирования контролируемого лица по адресу: Воронежская область, г. Воронеж, пр-т Труда, 46И (место предполагаемого размещения производства). В ходе выездного обследования было установлено, что деятельность ООО «Детальавто» по производству стеклоомывающей жидкости по вышеуказанному адресу не осуществляется.

- стеклоомывающая незамерзающая жидкость «(-30) Gleid Super Effect» не соответствует «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утвержденных Решением Комиссии Таможенного союза от 25.05.2010 №299, и содержит в своем составе метанол (метиловый спирт), объемной долей 18%об. (+/-10%), при гигиеническом нормативе не более 0,05 %, установленном Едиными санитарно-эпидемиологическими и гигиеническими требованиями к продукции (товарам), подлежащей санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденными Решением Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 № 299. Изготовителем стеклоомывающей незамерзающей жидкости «(-30) Gleid Super Effect» является: ООО «АКВАТРЕЙД», 123022, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, Звенигородское ш., д.9/27, стр.1, этаж 1, комн. 5, Российская Федерация, адрес производства: 390525, Российская Федерация Рязанская область, Рязанский район, Полянское сельское поселение, улица Терехина, дом, 20А.

- стеклоомывающая жидкость «Clear View» -30 ? (объем 5,0 л, дата изготовления 09.2023, № партии - 7), не соответствует «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю)», утверждённым Решением Комиссии Таможенного союза от 25.05.2010 № 299, поставщиком которой является ООО «Граль» и ООО «Грааль» (Самарская обл., г. Тольятти, Хрящевское ш., влд. 20, пом. 25.), адрес производства: Тверская обл., г. Тверь, ул. Борихино Поле, д. 11А, тел. +7 (929) 662- 75-54. В рамках рассмотрения полученной информации специалистами Управления было проведено выездное обследование без взаимодействия с контролируемым лицом по адресу: г. Тверь, ул. Борихино Поле, д. 11А. В ходе выездного обследования было установлено, что деятельность ООО «Граль» и ООО «Грааль» по производству стеклоомывающей жидкости по вышеуказанному адресу не осуществляется.

Как правильно выбрать гостиницу (отель). Рекомендации потребителям

Каждый из нас, находясь на отдыхе или в командировке, сталкивается с необходимостью остановиться на несколько дней в гостинице. В новогодние праздники, в случае если вы проводите их за пределами региона, гостиничные услуги не менее актуальны. Однако далеко не каждый потребитель знает свои права и обязанности в этой сфере. Законом предусмотрены определенные правила для отелей разного уровня («звездности»), и чем больше у отеля звезд, тем большее количество правил этот отель должен исполнять. Гражданам же, пользующимся услугами гостиниц сегодня, желательно знать свои права и уметь их грамотно и вовремя отстаивать. Оказание гостиничных услуг (оплата и бронирование, отказ от исполнения договора, досудебный претензионный порядок) регламентируется Гражданским Кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее – Правила). Уровень сервиса отеля можно оценить заочно, исходя из «звездной» классификации. Это своего рода пятибалльная система набора и качества услуг: чем больше у гостиницы «звезд», тем она престижнее, комфортнее



и, соответственно, дороже. Однако стоит заметить, что критерии «звездности» в разных странах сильно разнятся, к тому же отели могут завышать свою «звездность» для привлечения большего числа гостей.

Отели 1* и 2* — это всегда минимум удобств: в номере может не быть кондиционера, телевизора, а ванная комната и туалет могут и вовсе находиться на этаже.

Отели с тремя «звездами» предлагают средний уровень сервиса.

«Четверки» чаще всего уже имеют свои бассейны, спортивные комплексы, рестораны и т.д.

Пятизвездочные отели — гарантия комфортного отдыха с более широким набором услуг.

Читаем отзывы об исполнителе услуг

Отзывы - это то, что позволяет узнать все объективные преимущества и недостатки гостиницы еще до начала поездки. Во многих системах бронирования и агрегаторах отелей любой желающий может поделиться своим опытом пребывания в отелях по всему миру.

В соответствии с правилами Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование для коммерческих организаций), адрес места осуществления деятельности и режим работы - для юридического лица;

б) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

а) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика;

б) сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;

в) сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);

г) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

ж) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;

з) предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен исполнителем;

и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

л) сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;

м) сведения о правилах, указанных в пункте 6 настоящих Правил (при наличии).

Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителя на русском языке и дополнительно по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.



Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Договор должен содержать:

- а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) время заезда и время выезда (расчетный час);
- ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

При каких обстоятельствах отель может отказать в заселении

Забронировать номер недостаточно, чтобы его получить. Администратор гостиницы может не пустить Вас, если у Вас проблемы с документами. Граждан РФ могут зарегистрировать только по российскому паспорту.

Кроме того, в каждом отеле существуют определенные правила заселения, в которых оговариваются те или иные условия проживания клиентов. Как правило, при этом в отдельную графу выносятся условия нахождения домашних животных на территории гостиницы, причем в различных предприятиях индустрии гостеприимства политика присутствия животных совершенно разная (запрещены все виды животных, разрешены лишь некоторые или отель ограничивает посещение некоторых зон с животными (например, ресторан). В большинстве отелей, даже в тех, где размещение с животными разрешено, необходимо получить предварительное согласие на проживание со своим домашним любимцем.

Полезные советы

- Беря в поездку ценные вещи, дорогую технику или важные документы, позаботьтесь о наличии в гостинице сейфа или камеры хранения. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством РФ.
- Ознакомьтесь с транспортной системой города и ценами на проезд в общественном транспорте. Зачастую стоит выбрать отель на окраине и ездить в центр и к основным достопримечательностям на метро или автобусе: экономия будет существенной.
- Обратите внимание на возраст отеля и дату последней реновации. Остановите свой выбор либо на недавно открывшихся гостиницах с хорошим рейтингом, либо на работающих уже не одно десятилетие отелях, но обязательно со свежим, современным ремонтом.
- При бронировании поинтересуйтесь, не ведется ли поблизости с отелем шумная стройка. Также узнайте о наличии поблизости ночных клубов с громкой музыкой и баров, особенно если путешествуете с детьми.
- Зайдите на сайт отеля и внимательно изучите информацию о нем. Информация в системе бронирования может быть неполной или устаревшей.

На что следует обратить внимание при посещении бани или сауны



Посещение бани или сауны в холодное время года для многих давно стало одним из любимых способов организации досуга с семьей или друзьями. При этом важно помнить, что при плохо организованном санитарно-гигиеническом режиме посещение заведения может быть опасно для здоровья. Прежде всего, обратите внимание на место, где размещена баня. Бани или сауны должны размещаться в отдельно стоящих зданиях. Не рекомендуем посещать баню или сауну, если она расположена в жилом многоквартирном доме, так как при расположении бани в жилом доме практически невозможно соблюдение всех требований, предъявляемых к водоснабжению, канализации, вентиляции и санитарно-эпидемиологическому режиму. На входе обязательно должна быть вывеска с указанием фирменного наименования, юридического и фактического адреса, режима работы. Потребителю должен быть предоставлен прейскурант на оказываемые услуги, а также доступна информация с копией свидетельства о государственной регистрации, книгой жалоб и предложений, официально изданные санитарные правила и законы, касающиеся деятельности бани и другие необходимые документы. Работники бани должны иметь чистую спецодежду.

В помещениях бани или сауны необходимо поддерживать оптимальную температуру (в раздевальной – температура воздуха 25 – 28°C, в мыльной – не ниже 25°C) и достаточное освещение. Для достижения необходимых параметров микроклимата допускается устройство систем кондиционирования. Помещения бани должны соответствовать гигиеническому принципу поточности, предусматривающему возможность последовательного продвижения посетителей по схеме: гардероб, раздевальная, мыльная, парильная. Санузлы должны размещаться при раздевальных. Для отделки помещений бань используются материалы, устойчивые к воздействию влаги, температуры, моющих и дезинфицирующих средств. Мебель, устанавливаемая в помещениях бань, должна иметь гладкие поверхности, доступные для влажной уборки и устойчивые к обработке дезинфицирующими средствами. Мыльные оборудуются скамьями, изготовленными из материалов, устойчивых к воздействию влаги и обработке дезинфицирующими средствами. В бане нельзя использовать мебель, обтянутую тканью – мягкие диваны, бильярдные столы, так как обеспечить их должную дезинфекцию невозможно, а влажность и температура способствует активному размножению в них болезнетворных бактерий и грибков.

Ванны и тазы, предназначенные для мытья, должны быть выполнены из материалов, устойчивых к коррозии и обработке дезинфицирующими средствами. Парильные оборудуются полками или сидениями. Отделка парильной производится материалами, безопасными для человека. Посетителям должен выдаваться чистый комплект белья. Допускается использования одноразовых тапочек, простыней, шапочек и т.д. В раздевальных и мыльных для сбора использованного белья, веников, банных принадлежностей должны устанавливаться емкости с крышками.

В помещениях, где бывают посетители, не должен находиться уборочный инвентарь и дезинфицирующие средства. В помещениях бани или сауны не должен складироваться мусор, а также не должно быть насекомых, грызунов и (или) следов их жизнедеятельности. В банях допускается размещать: помещения для оказания услуг – маникюра и педикюра, массажа, парикмахерских и косметических услуг; прачечные; объекты общественного питания, розничной торговли, бассейны – при условии соблюдения требований санитарного законодательства к их размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации, согласно санитарным правилам.

При посещении бани или сауны с бассейном также необходимо обращать внимание на сильный и резкий запах хлора, который свидетельствует о гиперхлорировании воды и возможных последствиях для организма человека — аллергических реакциях. В таких случаях общественными купелями или бассейнами в саунах и банях лучше не пользоваться. Будьте внимательны и оставайтесь здоровыми!

Финансовое просвещение. О практике оформления платных подписок за помощь в подборе кредитов (займов)

Пользуясь недостаточным уровнем финансовой грамотности потребителей и практических навыков поведения при заключении договоров в сети интернет посредством рекламы распространяются информационные сервисы по оказанию помощи в подборе кредита (займа), которые фактически не оказывают конкретных услуг пользователям, но при этом предлагают им оформлять подписку на «сервис» за определенную плату.



Все рекламные предложения и баннеры на сайте сервиса («доступные ограниченное время беспроцентные займы», «предодобренные предложения», «срочное оформление с плохой кредитной историей» и т.п.), а также предложения оставить заявку на подбор кредита, оформить кредит, оставить контактные данные, чтобы узнать подробности о кредитном предложении и т.д. - ведут на форму оформления подписки.

При этом для успешного заполнения формы пользователь должен предоставить помимо контактной информации и обширного объема персональных данных данные платежной карты. Никакой информации о том, какие организации и на каких условиях якобы «одобрили» заем или просто предлагают займы, пользователю до оформления подписки не доступно.

Заполнение формы означает автоматическое принятие пользователем сразу всех документов, в том числе публичной оферты сервиса, обработки персональных данных, а также согласие пользователя на разовые и регулярные списания в соответствии с тарифами сервиса. Информирование об этом обычно указано мелким шрифтом. Результат оказания услуги указывается такими фразами, как «Активация сервиса не гарантирует получение займа», «Обработка заявки не гарантирует получение займа».

С целью затруднения возможности отказа пользователя от платных рассылок и прекращения обработки персональных данных информационные сервисы обычно предлагают сложную процедуру (например, отправку уведомлений по электронной почте и ожидание получения по почте инструкции) и длительные или неизвестные сроки рассмотрения заявлений.

Таким образом, сервис, получив согласие на регулярные списания с банковских карт, обязывается оказывать пользователю услуги только в информировании о наличии неких кредитных предложений неких финансовых организаций и которые никак не связаны и не зависят от факта выдачи клиенту кредита (займа). Никакой организации взаимодействия между пользователем сервиса и поставщиками финансовых услуг сервис оказывать не обязуется.

Будьте внимательны при получении предложений для заключения подобных договоров.

Финансовое просвещение. Кредиторы обязаны предупреждать заемщиков о рисках закредитованности

Банк России опубликовал 2 января 2024 г. информацию о том, что банки и микрофинансовые организации с 1 января 2024 года должны при кредитовании граждан письменно уведомлять их о возможных затруднениях с обслуживанием долга и последующих штрафных санкциях, если на выплаты будет уходить более 50% доходов. Это поможет заемщикам принимать взвешенные решения при получении кредита или займа.

Обязанность кредиторов рассчитывать показатель долговой нагрузки заемщика (ПДН) теперь распространяется даже на кредиты и займы до 10 тыс. рублей.

Такая необходимость возникает и при увеличении лимита по кредитной карте или продлении договора по ее использованию. Кроме того, требования по расчету ПДН применяются при увеличении среднемесячного платежа по действующему кредиту или займу, а также в случаях, когда заемщик, получивший рефинансирование, не погасил долг, имевшийся у него ранее.

В некоторых случаях предусмотрены исключения: ПДН не рассчитывается, если заемщик обращается за кредитными каникулами или если увеличение среднемесячного платежа обусловлено событиями, предусмотренными договором. Например, если при отказе заемщика от продления страховки повышается процентная ставка по кредиту.

Риски самостоятельного лечения

Выпили таблетку – и боль снята! А ее причина - нет. Это значит, что заболевание продолжает развиваться и ещё проявит себя.

Неправильная диагностика заболевания и маскировка симптомов, а значит упущенное время, задержка с обращением за медицинской помощью и риск развития осложнений всё выше.

Только врач знает опасные лекарственные взаимодействия: некоторые лекарства усиливают или ослабляют действие других препаратов, а иногда и несовместимы.

Перед назначением препарата, побочные эффекты которого могут быть серьёзными, врач обяза-



тельно взвешивает риски и пользу от приёма лекарства. А иногда даже назначает предварительное обследование для того, чтобы лечение не навредило.

Неправильный способ введения препарата, не та дозировка – и вреда больше. Только врач принимает решение о том, какая схема лечения нужна конкретному пациенту.

Возможно и развитие устойчивости к лекарству. Например, неправильное использование антибиотиков может привести к тому, что возбудители инфекций станут к ним устойчивыми, а это означает, что препарат больше не будет эффективен.

При обычной ОРВИ без подтверждённых бактериальных осложнений принимать антибиотики бессмысленно.

Теперь вы знаете, что неправильное лечение увеличивает риск осложнений и смерти. Берегите себя и будьте здоровы!

О возврате денежных средств за подарочные карты и сертификаты

Прекрасным вариантом подарка на любое мероприятие может послужить подарочный сертификат (подарочная карта). При этом номинал подарочного сертификата определяется Вами, а фактически в подарок Вы приобретаете выбор одариваемому.

Что делать, если по определенным причинам не удалось воспользоваться подарочной картой или подарочным сертификатом: не нашлось подходящего товара в магазине, срок действия карты или сертификата закончился, как обменять подарочную карту или сертификат на равнозначную денежную сумму.

Подарочный сертификат — документ, подтверждающий обязательство организации передать его предъявителю товар на сумму, равную номиналу сертификата, то есть это, по сути, авансовый платеж (деньги за товар получены, а товар еще не отдан).

Что обычно указывается в таком документе: денежный эквивалент, правила использования, срок действия и иногда дополнительная информация, которую необходимо знать владельцу (например, возрастные ограничения или количество участников (если речь идет о развлекательных мероприятиях)).

Согласно статье 454 ГК РФ, по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

В случае же с подарочным сертификатом, деньги, которые Вы вносите, являются авансом будущей оплаты товара, и, продавец и покупатель еще не вступили в правовые отношения.

В соответствии со статьей 23.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" до момента, пока товар не передан покупателю или не оказана услуга, договор купли-продажи будет считаться незаключенным. В статье 421 ГК РФ установлено, что граждане и юридические лица свободны в заключение договора, в связи с этим потребитель имеет право отказаться от покупки, а также потребовать возврата уплаченного аванса. Для этого необходимо направить в адрес магазина письменную претензию с требованием вернуть все денежные средства, потраченные на сертификат, или часть суммы, которая осталась после покупки товара (услуги). Вы вправе мотивировать свой отказ от сертификата, например, тем, что в магазине нет подходящей вещи или услуги. В этом случае продавец не может исполнить свои обязательства по договору купли-продажи, а покупатель, в свою очередь, вправе потребовать возмещения.

В соответствии со статьей 23.1 Закона номинал сертификата или остаток не потраченной суммы должен быть возвращен в течение 10 календарных дней после написания заявления.

При этом отсутствие чека, подтверждающего факт приобретения подарочного сертификата, по закону не является основанием для отказа в возврате денег, что закреплено в статье 25 Закона, а также в статье 493 ГК РФ, которые будут применяться по аналогии с общими нормами, применяемыми к договору розничной купли-продажи. Потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Вернуть сертификат может не только тот, кто его приобрел, но и тот, кто получил его в подарок. В случае если сертификат приобретался по безналичному расчету, предъявителю возвращаемого сертификата рекомендуется указать в заявлении на возврат свои банковские реквизиты.



На сегодняшний день в законодательстве Российской Федерации отсутствуют понятие подарочного сертификата и нормы, которые бы регулировали данные правоотношения. Между тем, Верховный суд Российской Федерации в своем Определении от 13.10.2015 № 57-КГ15-7 сделал вывод, что деньги, внесенные при приобретении подарочного сертификата, являются авансом на покупку товаров в будущем. Если подарочный сертификат не был использован, то аванс должен быть возвращен.

Также, в Определении Верховного Суда Российской Федерации от 16.03.2022 № 307-ЭС21-16004 указано, что, хотя Закон, как и иные нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей, прямо не предусматривают право продавца, получившего денежные средства за карту предварительной оплаты, удерживать денежные средства при предъявлении к нему владельцем требования об их возврате, однако, такое право у продавца отсутствует, поэтому денежные средства должны быть возвращены.

Варианты ситуаций

невозможность получить сдачу, например: Вы получаете в подарок сертификат на сумму 3000 рублей и совершаете по нему покупку товаров на сумму 2900 руб. Продавец просит Вас приобрести еще что-нибудь на 100 рублей или же с доплатой для того, чтобы остаток на Вашем сертификате «не сгорел». Однако, вы имеете право получить сдачу, не приобретая при этом другой товар. Если же сертификат продавец забрал, а сдачу Вы так и не получили, в этом случае Вы можете предъявить претензию продавцу о неосновательном обогащении.

ограниченный срок действия сертификата, например: Вы пришли получить по сертификату товар или услугу, а вам отказывают, объясняя это тем, что срок действия сертификата истек. В этом случае требуйте возврата денег, на основании ч.1 ст.1102 ГК РФ, согласно которой, лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение).

отсутствие чека при выдаче сертификата: при приобретении сертификата (карты), продавец обязан выдать вам кассовый или товарный чек, либо иной документ, который подтверждает факт совершения покупки. Также чек должен выдаваться при получении вами товара или услуги по сертификату.

невозможность получить по сертификату товар/услугу: если Вы приобретаете сертификаты федеральных (сетевых) торговых марок, то по общему правилу они действительны во всех магазинах сети на территории Российской Федерации. Однако бывают и исключения. При покупке заранее интересуйтесь, в каких торговых точках они действуют.

Возврат и обмен товара надлежащего качества, приобретенного на маркетплейсах

В силу положений ст. 497 ГК РФ договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, средств связи (почтовой и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Маркетплейс - это торговая площадка, на которой продаются товары, услуги или продукты других компаний. Маркетплейс похож на гипермаркет: на одной площадке находятся разные продавцы (поставщики) и покупатели могут делать покупки в разных магазинах, находясь в одной среде. Все взаимоотношения, связанные с куплей-продажей товара, возникают непосредственно между продавцом и покупателем товара, и продавец несет ответственность перед покупателем товара в соответствии с действующим законодательством РФ.

В связи с вопросами потребителей относительно реализации права на отказ от товара, приобретенного дистанционным способом, разъясняем:

- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» закрепил безусловное право потребителя на отказ от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом. Необходимо отметить, что Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденный постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 года



№ 2463, связан с правоприменением исключительно ст. 25 Закона «О защите прав потребителей», определяя изъятие из общего правила данной статьи, согласно которому потребитель вправе обменять непродовольственный товар 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.

К дистанционному способу продажи товаров данный перечень применению не подлежит, поскольку правовое содержание ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» принципиально отличается от соответствующих положений его ст. 26.1, согласно п. 4 которой потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней (безотносительно к причинам отказа). Если же информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент доставки товара, то тогда он вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Исключение из этого правила касается только тех товаров надлежащего качества, которые имеют индивидуально-определенные свойства, что подразумевает использование подобного рода товара исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возратить 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.

Предъявлять соответствующие требования целесообразно в порядке претензионного письма. Продавец доводит до покупателя информацию о форме и способах направления претензий (п. 21 Правил № 2463). Если такая информация не представлена на соответствующем сайте (странице сайта), покупатель вправе направить претензию в любой форме и любым способом (п. 21 Правил № 2463). При подаче претензии лучше пользоваться способами, которые позволят подтвердить обращение к продавцу.

При наличии споров имущественного характера в случае неудовлетворения продавцом требований потребителя добровольно соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ и п. 1 ст. 17 Закона, защита нарушенных прав потребителей осуществляется судом.

Если цена на ценнике не соответствует цене на кассе. Что делать?

Нередки ситуации, когда на полке в магазине указана одна цена товара, а на кассе этот товар продают по другой цене, которая чаще всего выше указанной на ценнике. Обычно продавцы объясняют это тем, что не успели поменять ценник. В такой ситуации, потребитель имеет право требовать продать товар по той цене, которая указана на ценнике.

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию о товаре, в том числе, о его цене. Кроме того, в Гражданском кодексе РФ есть понятие оферта, т.е. предложение с зафиксированными условиями приобретения товаров.

Ценник на товаре в магазине является именно публичной офертой, и продавец в магазине обязан продать покупателю товар по цене, которая в этой оферте указана.

Оферта не может быть изменена продавцом после того, как цена была размещена на ценнике в торговом зале. Даже если покупка совершена и пробит чек, покупателю должны вернуть разницу.

Покупателю, попавшему в такую ситуацию, необходимо обратиться к администратору магазина, сообщить ему о данной проблеме и потребовать исправить нарушения законодательства.

При выявлении несоответствия цен на ценниках и чеках рекомендуем придерживаться следующего алгоритма:

- зафиксируйте информацию о цене, размещенную на ценнике (сфотографируйте ценник);



- сразу после покупки потребуйте у кассира пригласить уполномоченного представителя продавца и устно предъявите претензию.

При отказе в удовлетворении устной претензии предъявите продавцу письменную претензию, составленную в двух экземплярах, с четко сформулированным требованием.

В случае не разрешения спорной ситуации, потребитель может обратиться в суд, а также в Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия с письменным заявлением (с обязательным удостоверением личности с помощью паспортных данных) или заполнить специальную веб-форму (с авторизацией в ЕСИА) [на сайте Управления](#), приложив к нему ответ магазина на жалобу (при наличии), фотографию ценника и чека.

Важно иметь в виду, если вы уже расплатились за товар и только после заметили ошибку, магазин все равно обязан выплатить Вам разницу в цене между чеком и ценником.

Памятка потребителю о возврате денежных средств за оплаченный номер в гостинице

Перед посещением другого города большинство из нас выбирают и бронируют гостиницу. Но что же делать, если поездку пришлось отложить, и как вернуть уплаченные деньги, ведь, к сожалению, администрации гостиниц не всегда идут навстречу в решении данного вопроса.

Отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги регламентируются общими положениями Гражданского кодекса РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), а также Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (далее – Правила № 1853).

Законодательством РФ предусмотрено, что заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг (в том числе гостиничных услуг) при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (п. 1 ст. 782 ГК РФ; ст. 32 Закона № 2300-1; п. 30 Правил, № 1853).

Фактически понесенные расходы должны быть обоснованы исполнителем. Вопрос по ним решается индивидуально, поскольку их размер зависит от стадии исполнения договора и условий оплаты гостиничных услуг, определенных в договоре с клиентом. Обычно гостиница при отмене брони не несет никаких фактических расходов. Единственные убытки, которые она может понести, это упущенная выгода, которая не относится к реальному ущербу. Следует знать, что для отмены бронирования без финансовых потерь клиенту нужно доказать, что причины отказа от услуг являются уважительными. Например, болезнь, смерть родственника, некомфортные условия для проживания и другие.

Нужно помнить о том, что перед заключением договора исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать, в том числе, сведения о порядке отмены бронирования (п. 2, пп. "ж" п. 9 Правил № 1853).

Для возврата денежных средств следует подать заявление в администрацию гостиницы, в котором необходимо указать информацию о заказчике, номере брони и дате заезда, описать причины отказа от договора на оказание услуг и требования вернуть деньги. После получения заявления исполнитель должен рассмотреть его и при наличии оснований вернуть деньги потребителю.

В случае невыполнения требования потребителя в добровольном порядке он вправе обратиться с иском в суд (ст. 11 ГК РФ). Согласно п. 2 ст. 17 Закона № 2300-1 потребитель может предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика, заключения или исполнения договора.

Правила возврата детских игрушек



Приобретение игрушек для детей это волнующее мероприятие, так как не всегда игрушка может понравиться ребенку или в ней может обнаружиться дефект, даже при ее первом использовании. И у родителей возникает вопрос что делать, можно ли обменять или вернуть назад такой товар.

Так как игрушки относятся к непродовольственным товарам, к ним применяются правила обмена и возврата непродовольственных товаров.

Согласно закону РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее- Закон), потребитель вправе обменять непродовольственный товар 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.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится в случае, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Следует отметить, что нельзя обменять или вернуть товар надлежащего качества, такой как CD для детей, мультфильмы на DVD; детские книжки, детская косметика, косметика для мам; резиновые надувные игрушки.

Однако, другая ситуация, если в приобретенной игрушке обнаружены недостатки (если они не были оговорены продавцом) потребитель по своему выбору вправе:

- потребовать замены на аналогичный товар (этой 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 вернуть товар с недостатками.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков.

Следует отметить, что согласно ст.26.1 Закона при дистанционном способе продажи возможен возврат любой игрушки надлежащего качества (в том числе и электронной), если сохранены ее потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки электронной игрушки у продавца, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у этого продавца. 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.

Маркировка табачной продукции средствами идентификации

Маркировка — нанесение на товар специального кода, по которому можно узнать название, состав, дату и место производства, а также другие данные о товаре

Табачная продукция до её ввода в оборот на территории Российской Федерации подлежит обязательной маркировке средствами идентификации. Маркировка табачной продукции (пачки и блоки) представляет собой специальный двумерный штрих-код, который содержит код товара, уникальный номер упаковки, криптографический код проверки и информацию о максимальной розничной цене.

Розничная продажа табачной продукции допускается только при условии передачи в информационную систему мониторинга сведений о её продаже.

Любой человек, у которого на смартфоне установлено приложение «Честный ЗНАК», сможет проверить легальность товара.



Отменилось путешествие: как вернуть деньги за билет на поезд

Порядок возврата билетов железнодорожным транспортом определён Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утверждёнными приказом Минтранса РФ от 19.12.2013 №473 (далее — Правила).

Пассажир имеет право получить полную стоимость проезда, плату за сервисное обслуживание и иные платежи:

- при возврате в билетную кассу билета не позднее чем за 8 часов до отправления поезда;
- при возврате перевозчику билета, приобретенного для проезда в составе организованной группы пассажиров, не позднее чем за 7 суток до отправления поезда.

Получить стоимость билета и 50% стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание и иные платежи можно:

- при возврате в билетную кассу билета менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда;
- при возврате перевозчику билета, приобретенного для проезда в составе организованной группы пассажиров, менее чем за 7 суток, но не позднее чем за 3 суток до отправления поезда.

Согласно п. 88 Правил возврат денежных средств за билет, приобретённый по невозвратному тарифу, не производится, за исключением:

- случаев внезапной болезни пассажира или совместно следующего с пассажиром члена семьи, смерти члена семьи либо травмирования пассажира в результате несчастного случая;
- случаев отмены отправления поезда или задержки отправления поезда либо непредоставления пассажиру места, указанного в билете.

В случае неудовлетворения требований необходимо обратиться с письменной претензией.

напоминаем об особенностях заключения договора с микрофинансовой организацией

Микрофинансовая организация — юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность, и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.07.2010 №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». Микрофинансовые организации могут осуществлять свою деятельность в виде микрофинансовой компании или микрокредитной компании.

Согласно нормам Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей в наглядной и доступной форме с целью обеспечить потребителю возможность сделать правильный выбор. Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать сведения об их основных потребительских свойствах, цене в рублях и условиях приобретения, а также о правилах оказания услуг. Согласно Федеральному закону «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» правила предоставления микрозаймов должны быть доступны всем лицам для ознакомления и содержать основные условия предоставления микрозаймов, в том числе в обязательном порядке должны содержать следующие сведения:

- порядок подачи заявки на предоставление микрозайма и порядок ее рассмотрения;
- порядок заключения договора микрозайма и порядок предоставления заемщику графика платежей;
- иные условия, установленные внутренними документами микрофинансовой организации и не являющиеся условиями договора микрозайма.

В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02.07.2010 №151-ФЗ МФО не имеет права в одностороннем порядке изменять процентные ставки и (или) порядок их определения по договорам микрозайма, комиссионное вознаграждение и сроки действия этих договоров. Однако следует отметить, что к МФО, осуществляющим профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, применяются также нормы Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (с изменениями и дополнениями). Как



следует из части 16 статьи 5 указанного закона, МФО вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского займа; уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню); изменить общие условия договора потребительского займа при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа).

В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02.07.2010 №151-ФЗ МФО не может применять к заемщику, являющемуся физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившему МФО сумму микрозайма и предварительно письменно уведомившему о таком намерении МФО не менее чем за десять календарных дней, штрафные санкции за досрочный возврат микрозайма.

Электронная путёвка

Единая информационная система электронных путевок предназначена для обеспечения уполномоченного федерального органа исполнительной власти и федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, достоверными сведениями, содержащимися в договоре о реализации туристского продукта, и иными сведениями, подлежащими представлению туроператором в единую информационную систему электронных путевок, а также для обеспечения соответствующими сведениями заказчика, потребителей туристского продукта.

Поправки вступили в силу 13 октября 2023 года. По ним до 15 ноября 2023 года все туроператоры в сфере выездного туризма вправе были продавать туры без передачи сведений из договоров в систему электронных путевок <https://ev.tourism.gov.ru/>

Так, оператор информационной системы определяется в соответствии с законодательством в области информации, информационных технологий и защиты информации.

Правила функционирования единой информационной системы электронных путевок утверждены Постановлением Правительством Российской Федерации от 18.03.2023 № 417. Указанными правилами определяются:

- порядок и срок формирования электронной путевки;
- порядок и срок направления турагентом туроператору, сформировавшему туристский продукт, уведомления о заключении договора о реализации туристского продукта;
- структура электронной путевки;
- иные сведения, подлежащие представлению туроператором в единую информационную систему электронных путевок;
- состав сведений, содержащихся в единой информационной системе электронных путевок, требования к таким сведениям и к обеспечению доступа к таким сведениям, а также формы и порядок направления запросов о предоставлении таких сведений, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть "Интернет".

Туроператор передает в единую информационную систему электронных путевок сведения, содержащиеся в договоре о реализации туристского продукта, и иные сведения, подлежащие представлению туроператором в единую информационную систему электронных путевок, по окончании каждого календарного месяца не позднее 15-го числа месяца, следующего за истекшим календарным месяцем, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Если договор о реализации туристского продукта заключен менее чем за 30 дней до начала оказания услуг, предусмотренных этим договором, туроператор передает в единую информационную систему электронных путевок сведения, содержащиеся в договоре о реализации туристского продукта, и иные сведения, подлежащие представлению туроператором в единую информационную систему электронных путевок, не позднее чем за 24 часа до начала оказания услуг.

К сведениям, содержащимся в договоре о реализации туристского продукта, относятся существенные условия договора, установленные в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", и иные сведения, обя-



зательные для передачи в единую информационную систему электронных путевок в соответствии с установленными Правительством Российской Федерации правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок.

В случае заключения с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта договора в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, основные данные о туристе или туристах и информация об их путешествии отражаются в виде двухмерного штрихового кода (QR-кода) в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Двумерный штрих-код (QR-код) (далее — QR-код) формируется в автоматическом режиме в единой информационной системе электронных путевок при формировании электронной путевки.

При этом QR-код включает следующие основные данные о туристе или туристах и информацию об их путешествии:

- а)** уникальный номер и дата формирования электронной путевки;
- б)** общая цена туристского продукта по договору о реализации туристского продукта (далее — договор);
- в)** общее количество туристов по договору;
- г)** сведения о заказчике туристского продукта:
 - полное или сокращенное наименование для заказчика — юридического лица;
 - фамилия, инициалы, сведения о гражданстве для заказчика — физического лица или индивидуального предпринимателя;
 - даты начала и окончания путешествия;
- д)** ссылку на страницу единой информационной системы электронных путевок, содержащую сведения о договоре и его сторонах, туристах, услугах, информацию о туристском продукте и услугах, входящих в состав туристского продукта.

О предоставлении кредитных каникул с 1 января 2024 г.

24 июля 2023 года был принят Федеральный закон от 24.07.2023 № 348-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», согласно [которому](#), с 1 января 2024 г. Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» дополнен статьей 6.1-2 «Особенности изменения условий договора потребительского кредита (займа) по требованию заемщика», где заемщику, при соблюдении определенных условий, предоставляется право получения кредитных каникул.

Заемщик по договору потребительского кредита (займа) в любой момент, в течение времени действия кредитного договора (договора займа), вправе обратиться к кредитору с требованием о предоставлении льготного периода, предусматривающего приостановление исполнения заемщиком своих обязательств по кредитному договору, если заемщик на день направления требования, находится в трудной жизненной ситуации.

Под трудной жизненной ситуацией заемщика понимается одно из следующих обстоятельств:

- 1) снижение среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков), рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с требованием, более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом всех заемщиков), рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с требованием о предоставлении льготного периода;
- 2) проживание заемщика в жилом помещении, находящемся в зоне чрезвычайной ситуации, нарушение условий его жизнедеятельности и утрата им имущества в результате чрезвычайной ситуации федерального, межрегионального, регионального, межмуниципального или муниципального характера.

Получить кредитные каникулы можно, только если размер кредита или займа не превышает максимума, установленного Правительством РФ.

Сейчас в [законе](#) установлены следующие предельные значения:

- 1,6 млн руб. — по автокредитам;
- 450 000 руб. — по другим кредитам и займам;
- 150 000 руб. — по кредитным картам.



При этом, заемщик вправе обратиться к кредитору с указанным требованием, в течение шестидесяти дней со дня установления соответствующих фактов.

Приостановить платежи можно будет на срок до шести месяцев.

Предоставление кредитных каникул носит заявительный характер.

Заемщик сам обязан предоставить кредитору документы, подтверждающие право на каникулы.

В период каникул не начисляется неустойка (штрафы, пени), кредитор не вправе взыскать предмет залога или обратиться к поручителю. При этом проценты начисляются полностью, заемщик их погашает после окончания каникул.

Обращаем Ваше внимание, что новые правила вступают в силу с 1 января 2024 года и изменения распространяются на правоотношения, возникшие из договоров потребительского кредита (займа), заключенных с заемщиками до 1 января 2024 г., при этом, сведения о предоставлении кредитных каникул останутся в кредитной истории заемщика, но не ухудшат ее.

Законом так же установлены основания для отказа в предоставлении кредитных каникул, это может быть, банкротство заемщика, вступившее в силу решение суда или действующие кредитные каникулы по другому закону (например, для участников СВО).

Защита прав потребителей при оплате жилищно-коммунальных услуг через платежных агентов

Согласно действующему жилищному законодательству, плата за жилое помещение и коммунальные услуги вносится ежемесячно **до десятого числа месяца**, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления многоквартирным домом либо решением общего собрания членов ТСЖ, ЖК или иного специализированного потребительского кооператива.

Согласно п. 63 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила 354), потребители обязаны своевременно вносить плату за коммунальные услуги. Плата за коммунальные услуги вносится потребителями **исполнителю, либо действующему по его поручению платежному агенту** или банковскому платежному агенту.

Согласно п. 65 Правил 354, если иное не установлено договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, потребитель вправе по своему выбору оплачивать коммунальные услуги наличными денежными средствами, в безналичной форме с использованием счетов, открытых, в том числе для этих целей в выбранных им банках или переводом денежных средств без открытия банковского счета, почтовыми переводами, банковскими картами, через сеть Интернет и в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с обязательным сохранением документов, подтверждающих оплату, в течение не менее 3 лет со дня оплаты.

Частью 15 ст.155 Жилищного кодекса РФ предусмотрено, что наймодатель жилого помещения, управляющая организация, иное юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, **которым в соответствии с настоящим Кодексом вносится плата за жилое помещение и коммунальные услуги**, а также их представитель вправе осуществлять расчеты с нанимателями жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов и собственниками жилых помещений и взимать плату за жилое помещение и коммунальные услуги **при участии платежных агентов**, осуществляющих деятельность по приему платежей физических лиц, а также банковских платежных агентов, осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

Согласно ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей», при использовании **наличной формы** расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится **в соответствии с указанием продавца (исполнителя)** путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, **либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц**, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банков-



ской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

При этом, обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

Деятельность платёжных агентов регулируется Федеральным законом «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» № 103-ФЗ.

Согласно ст. 3 этого закона, платежный агент при приеме платежей вправе взимать с плательщика вознаграждение в размере, определяемом соглашением между платежным агентом и плательщиком.

Согласно ч.11 ст.4 Федерального закона № 103-ФЗ, **платежный агент при приеме платежей обязан иметь соответствующий договор об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц, предусмотренный настоящей статьей. Деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя по приему от физического лица денежных средств без заключения указанного договора, соответствующего требованиям настоящего Федерального закона, либо договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц, предусмотренного Федеральным законом "О банках и банковской деятельности", запрещена.**

Таким образом, из перечисленных норм следует, что **потребители ЖКУ без риска для себя могут оплачивать услуги только через платёжных агентов, которые имеют договоры с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, выставившими им платёжные документы на оплату ЖКУ.**

Обращаем внимание потребителей ЖКУ, что поставщик ЖКУ **обязан предоставить по запросу плательщика информацию о платежных агентах, осуществляющих прием платежей в его пользу, о местах приема платежей. А платёжный агент в месте приёма платежей обязан довести до плательщиков информацию о наименовании поставщика ЖКУ и реквизиты договора.**

Контроль за соблюдением платежными агентами обязанностей по сдаче в кредитную организацию полученных от плательщиков при приеме платежей наличных денежных средств для зачисления в полном объеме на свой специальный банковский счет (счета), а также по использованию платежными агентами и поставщиками специальных банковских счетов для осуществления расчетов при приеме платежей осуществляют **налоговые органы Российской Федерации.**
Деятельность платёжных агентов не лицензируется!

Что делать, если рейс задержали

Задержкой рейса признается перерыв в воздушной перевозке по вине перевозчика (авиакомпания) или вынужденная задержка самолета при отправке и (или) в полете. Основными причинами задержки рейсов могут являться технические неисправности самолета, плохие погодные условия, позднее прибытие самолета.

В случае задержки рейса время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете (п. 99 Федеральных авиационных правил, утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82).

Права пассажира при задержке рейса

При задержке рейса пассажир имеет следующие права (п.2 ст.108 Воздушного Кодекса РФ (далее — ВК РФ), п.227 Федеральных авиационных правил, п.2 ст.13, ст.15 Закона от 07.02.1992 № 2300-1):

— *Право на отказ от полета.*

Такой отказ от перевозки считается вынужденным, и в данной ситуации перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет являлся "невозвратным";



— *Право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда.*

Так, пассажир вправе обратиться к перевозчику (авиакомпания) с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса (если например, сорвались заранее оплаченные экскурсии, пассажир опоздал на поезд и т.д.).

К претензии в адрес перевозчика пассажиру необходимо приложить копии документов, подтверждающие понесенные убытки. Претензия предъявляется перевозчику в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения. При внутренних воздушных перевозках такая претензия предъявляется в течение шести месяцев со дня задержки рейса (п. 4 ст. 124, пп. 4 п. 1 ст. 126 ВК РФ);

— *Право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения.*

Такой штраф устанавливается в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика (ст. 120 ВК РФ).

Справка. МРОТ, влияющий на размер штрафа

Размер штрафа, установленного в зависимости от МРОТ, определяется исходя из суммы, равной 100 руб. (ст. 5 Закона от 19.06.2000 № 82-ФЗ).

Также перевозчик может заключить соглашение с пассажирами о повышении своей ответственности по сравнению с вышеуказанными размерами. В таком случае размер ответственности перевозчика определяется на основании данного соглашения (ст. 123 ВК РФ).

Услуги, которые пассажир вправе получить в аэропорту при задержке рейса

Помимо указанных выше прав, при задержке рейса пассажир имеет право на бесплатное предоставление ему перевозчиком дополнительных услуг, а именно (п. 99 Федеральных авиационных правил):

1. на организацию хранения багажа;
2. предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
3. обеспечение прохладительными напитками, а также два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
4. обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов. При дальнейшей задержке рейса питание предоставляется каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов в ночное время;
5. размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов — в дневное время и более шести часов — в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

О правилах возврата билетов на зрелищные мероприятия

В соответствии со статьей 52.1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» если организатор отменил культурно-зрелищное мероприятие, то денежная сумма, уплаченная посетителем за билет, подлежит возврату в полном объеме.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, денежная сумма, уплаченная посетителем за билет, подлежит возврату в полном объеме.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по иным причинам процент возврата денежных средств зависит от количества дней оставшихся до мероприятия:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;



- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;
- менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств или музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки.

Посетитель для возврата денежных средств должен обращаться с письменным заявлением к организации, на которую возложена обязанность по возмещению стоимости билета.

Как безопасно заказывать товары в Интернете

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

Перед совершением покупки в интернет-магазине необходимо внимательно изучить информацию о товаре, в том числе о его основных потребительских свойствах, о месте изготовления товара, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Продавец обязан предоставить потребителям информацию посредством ее размещения на сайте. Юридические лица обязаны указать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона. Индивидуальные предприниматели обязаны указать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Договор розничной купли-продажи дистанционным способом 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.

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.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором розничной купли-продажи сроки, но товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

При дистанционном способе продажи товара возврат товара, в том числе технически сложного товара бытового назначения, транспортного средства, ювелирных изделий надлежащего качества возможен в случае, если сохранены потребительские свойства товара и его товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара, а также для ювелирных изделий сохранена потребительская упаковка.

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного товара у продавца, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения указанного товара у этого продавца.

Также действующим законодательством установлено, что в случае оплаты товара путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем суммы при возврате потребителем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Необходимо обратить внимание на то, что при заказе товара у потребителя должны быть доказательства, позволяющие установить какой товар приобретен и у какого хозяйствующего субъекта (наименование индивидуального предпринимателя или юридического лица), по какой цене.

При возникновении вопросов за консультацией можно обратиться по телефону горячей линии Управления Роспотребнадзора по Рязанской области 8 800 550 85 62.



Правила выбора меховых изделий

При покупке шубы или шапки и обратите внимание на следующее:

Во-первых: Место, где вы покупаете меховое изделие.

Добросовестным предпринимателям нечего скрывать, они предоставят всю необходимую информацию о своей деятельности – на вывеске будет указано юридическое лицо или данные индивидуального предпринимателя, время работы, а в уголке потребителя будет размещаться книга жалоб и предложений, копия свидетельства о государственной регистрации и другая необходимая информация.

Во-вторых: Вам должно быть удобно осуществлять покупку.

Продавец обязан предоставить место, где можно спокойно примерить понравившуюся вещь.

Также в торговом зале меховые товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам.

Изделия из натурального меха группируются по видам меха и размещаются отдельно для мужчин, женщин и детей.

В-третьих: Все меховые изделия из норки, нутрии, песца, лисицы, кролика, зайца, енота, овчины и других видов натурального меха, будут иметь маркировку контрольным (идентификационным) знаком (КиЗ).

КиЗ — это бланк строгой отчетности с радиочастотной меткой и защитой от подделки.

Это означает, что каждой шубе или дубленке в процессе маркировки присваивается уникальный номер, содержащийся на микросхеме.

Поэтому один и тот же КиЗ не может быть на нескольких изделиях или переноситься с одного товара на другой – если вы это заметили, то вероятнее всего данное меховое изделие является контрафактным и покупать его не стоит, как бы красиво оно не выглядело.

Исключение будет составлять одежда с меховыми элементами, рукавицы и митенки (перчатки без пальцев) с натуральным мехом, головные уборы или их части. Для нее маркировка КиЗ не обязательна.

Если изделие отечественного производства, то КиЗ будет иметь зеленый цвет, для импортных меховых изделий – красный.

Контрольный (идентификационный) знак может быть вшит в изделие, продет в петличку или наклеен на изделие.

Конечно, подделать можно и КиЗ, поэтому если у вас есть возможность, проверьте перед покупкой, действительно ли это изделие является тем, за что выдает его продавец. Для этого зайдите на сайт Федеральной налоговой службы Российской Федерации (nalog.ru) (например, со своего мобильного устройства это можно сделать прямо в магазине, если есть доступ в интернет), и введите номер КиЗ. После ввода номера будет доступна информация о виде меха, бренда, страны-производителя и сам производитель.

Помимо КиЗ меховые товары должны иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера, вида меха и цвета его окраски (для одежды, головных уборов и воротников из меха).

Помните, при совершении покупки вам должны выдать кассовый либо товарный чек на товар с наименованием товара, артикула, сорта (при наличии), наименованием продавца и его подписью, даты продажи и цены товара.

После покупки меховые товары должны быть переданы в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Если магазин предлагает к продаже немаркированные шубы либо с маркировкой, не соответствующей требованиям законодательства, то ему грозит ответственность по статье 15.12 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации за продажу товаров без маркировки. Такой товар подлежит конфискации.

Что делать, если в квартире перегорели электроприборы?



Современная бытовая техника, работающая от электричества, делает человеческую жизнь комфортнее. Однако любая домашняя бытовая техника может выйти из строя (перегореть или даже загореться), причинив вред здоровью и имуществу граждан, по причине резких скачков напряжения в сети.

Причины скачков и отклонений от номинальных значений:

- аварии на подстанции, среди которых замыкания на линиях электропередач;
- импульсные скачки напряжения из-за молний;
- обрыв или замыкание воздушной линии из-за упавшего дерева;
- повреждения кабеля при копке траншей;
- отключение электроэнергии, приведшие к скачкам напряжения;
- перекос фаз, приведший к длительной подаче напряжения более 300 вольт в сеть.

В соответствии с действующим законодательством возместить ущерб должна снабжающая или другая ответственная организация, на балансе которой находится ваша электрическая линия или её участок.

Требования к качеству подаваемой электрической энергии гражданам-потребителям предусмотрены в Приложении № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее — Правила № 354), согласно которым напряжение и частота электрического тока должны соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании. Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

Согласно п. 149 Правил № 354 исполнитель несет установленную законодательством Российской Федерации административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность за:

- а) нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг;
- б) вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, вследствие не предоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых коммунальных услугах;
- в) убытки, причиненные потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей, в том числе в результате договора, содержащего условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с настоящими Правилами;
- г) моральный вред (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей, предусмотренных жилищным законодательством Российской Федерации.

Требования о возмещении ущерба основаны на положениях статьи 1064 Гражданского кодекса РФ, которые предусматривают, что вред, причиненный личности или имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред, при наличии доказательств причинения вреда имуществу, здоровью и т. п.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Что делать если факт перенапряжения уже состоялся, и бытовая электротехника перегорела?

1. Зафиксировать факт скачка напряжения в порядке, предусмотренном разделом 10 Правил № 354, подсчитать и подтвердить документально причиненные вследствие перегорания бытовой электротехники убытки. Подтверждением материальных затрат и прямых убытков (расходов на ремонт бытовой техники) будут чеки, счета к оплате за ремонт и покупку запчастей, выдаваемые ремонтными и торговыми организациями.

Согласно п. 31 Правил № 354 в обязанности исполнителя услуг (ресурсоснабжающей организации, управляющей компании, ТСЖ и ЖСК) входит прием сообщения потребителей о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими



установленную продолжительность, организация и проведение проверки такого факта с составлением соответствующего акта проверки, а при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг, - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя.

Проверка факта нарушения качества коммунальной услуги назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время (п.108 Правил № 354).

2. Приложив акт проверки качества предоставленной коммунальной услуги электроснабжения и документы, подтверждающие размер понесенных убытков (квитанции, чеки сервисных центров по ремонту и обслуживанию бытовых электроприборов) потребителю следует обратиться с заявлением к лицу, ответственному за качество предоставления коммунальной услуги электроснабжения, о возмещении понесенных убытков, компенсации материального и морального вреда, причиненных в следствие нарушения прав потребителя на предоставление качественной коммунальной услуги.

3. В случае неудовлетворения требований потребителя в добровольном порядке, следует обратиться в суд в порядке ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей». Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Что нужно знать про аренду спортивного инвентаря?

В зимние каникулы пользуется спросом услуга проката спортивного оборудования в специализированных магазинах и пунктах.

Как и любой вид аренды, прокат регулируется Гражданским кодексом и должен быть оформлен договором. Это поможет обезопасить всех участников сделки от каких-либо рисков и неправомерных действий другой стороны.

Договор проката является публичным, то есть потребителю не могут отказать в его заключении кроме случаев, предусмотренных законом.

Арендодатель, заключающий договор проката, обязан в присутствии потребителя проверить исправность сдаваемого в аренду имущества, а также ознакомить его с правилами эксплуатации либо выдать ему письменные инструкции о пользовании. Следует внимательно осмотреть арендованное снаряжение, выяснив все аспекты безопасного использования инвентаря.

В случае наличия видимых повреждений попросите зафиксировать данный момент в договоре, чтобы обезопасить себя от обвинений в причинении повреждений. При обнаружении потребителем недостатков в оборудовании, полностью или частично препятствующих пользованию им, арендодатель обязан в десятидневный срок безвозмездно устранить недостатки либо произвести замену на другой исправный инвентарь.

Арендная плата по договору проката устанавливается в виде конкретной суммы, вносимой периодически или единовременно. В случае досрочного возврата имущества потребителем арендодатель возвращает ему соответствующую часть полученной арендной платы, исчисляя ее со дня, следующего за днем фактического возврата имущества. Если арендатор отказывается произвести перерасчет, потребителю необходимо обратиться к нему с письменной претензией, которая составляется в двух экземплярах, один из которых передается непосредственно арендатору, а во втором ставится отметка о вручении.

Соблюдение этих рекомендаций позволит не испортить впечатление от активного отдыха, а также весело и с пользой провести время!

Что делать в случае отмены рейса из-за непогоды?

Отказ в перевозке, обусловленный отменой или значительной задержкой рейса, указанного в билете, изменением перевозчиком маршрута перевозки, либо выполнением рейса не по расписанию, признается вынужденным отказом пассажира от перевозки.

В случае вынужденного отказа от поездки, пассажир вправе требовать возврата уплаченных средств, даже если тариф был невозвратным.



Для этого пассажир должен обратиться на стойку представительства авиакомпании для получения отметки на билете или справки с подтверждением об отмене задержки рейса, составить претензию в адрес перевозчика и приложить к ней копии документов для возврата денежных средств.

Пассажир может взыскать с перевозчика штраф в размере 25% МРОТ за каждый час задержки, но не более половины стоимости билета, если перевозчик не докажет, что просрочка произошла по причине непреодолимой силы.

При задержке, например, авиарейса пассажир имеет право:

-на бесплатное хранение багажа;

-предоставление комнат матери и ребенка для детей до семи лет;

-обеспечение прохладительными напитками и горячим питанием, если рейс задержали от четырех часов;

-размещение в гостинице при ожидании более восьми часов в дневное время и более шести часов — в ночное. При этом доставку до гостиницы должен обеспечить аэропорт.

Кроме того, в случае необходимости представители аэропорта должны обеспечить пассажиру два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте, если рейс задерживается более чем на два часа.

Собрались в кино? Прочитайте полезную информацию

При выборе фильма обратите внимание на информационный знак, указывающий на возрастные ограничения для посетителей. Не стоит приводить детей на фильмы, не предназначенные для их возраста, это может причинить вред их развитию.

Одной из новелл является обязанность демонстратора фильма довести информацию не только о времени начала и продолжительности сеанса, но и продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов.

Если Вы передумали идти в кино, то в любое время до начала сеанса вы можете вернуть билет и потребовать возврата оплаченной суммы.

Конечно демонстратор фильма обязан обеспечить качественное оказание услуги по просмотру фильма, но если данная обязанность не была выполнена, то каждый потребитель вправе потребовать в том числе и возврата денежных средств.

Если Вы решили подать организатору показа фильма претензию, то необходимо потребовать книгу жалоб и предложений, которая должна быть предоставлена по первому требованию.

При предъявлении требования о возврате денежных средств за не оказанную либо некачественно оказанную услугу рекомендуем обратиться с письменным заявлением по почтовому или электронному адресу демонстратора фильма.

Обращаем внимание, что демонстратор фильма обязан обеспечить размещение информации о порядке рассмотрения претензий, в том числе указать адрес электронной почты и (или) почтовый адрес для направления претензий, на своем сайте в сети "Интернет" (при его наличии), а также обеспечить размещение указанной информации в зоне кассового обслуживания кинотеатра.

Рекомендации гражданам при покупке ювелирных украшений.

Особенности продажи ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней содержатся в разделе Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 г. № 2463 (далее – Правила продажи).

Ювелирные изделия, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя (или импортера и страны происхождения (производства) изделия), артикула и (или) модели, общего веса изделия, наименования драгоценного металла и его пробы, наименования, веса, формы огранки и качественно-цветовых характеристик вставок драгоценных камней, наименования вставок, не относящихся к драгоценным камням, а также цены изделия. Ювелирные изделия должны иметь потребительскую упаковку.



При использовании наименования природного минерала для обозначения вставок из материалов искусственного происхождения, закрепленных в ювелирных изделиях из драгоценных металлов, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставок – «синтетический (выращенный)» или «имитация».

При передаче приобретенного товара потребителю продавец должен проверить соответствие ювелирного изделия данным, указанным на ярлыке, а для ограненных драгоценных камней - соответствие сертификату на каждый ограненный драгоценный камень.

По требованию потребителя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней с применением средств измерений, находящихся в исправном состоянии и соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

Ювелирные изделия входят в перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену. Однако, при дистанционном способе продажи товара возврат ювелирных изделий надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца, и потребительская упаковка. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки ювелирных изделий не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения ювелирных изделий у этого продавца

Зачем нужна страховка?

Страховой полис не защитит от чрезвычайных ситуаций, но позволит покрыть убытки при наступлении страхового случая. Каким бывает страхование?

Страхование принято делить на два вида: обязательное и добровольное.

К видам ОБЯЗАТЕЛЬНОГО страхования относят:

- обязательное медицинское страхование (ОМС) — тот самый полис, по которому мы получаем медицинские услуги в районной поликлинике;
- обязательное пенсионное страхование (ОПС) — человеку компенсируется часть его заработка после выхода на пенсию;
- обязательное страхование гражданской ответственности автомобилиста (ОСАГО) – на тот случай, когда ваш автомобиль стал виновником ДТП и нужно возмещать ущерб другим;
- страхование ответственности для определенных профессий (нотариус, кадастровый инженер, арбитражный управляющий и др.).

Все остальное относится к добровольному страхованию.

Существуют различные виды страхования имущества. Традиционно имущество страхуется на случай повреждения или утраты, например, в результате аварий или стихийных бедствий (пожара, наводнения и т.д.) или противоправных действий третьих лиц (кража, причинение вреда и т.д.). Наиболее востребованным является страхование недвижимости (домов, квартир) и транспорта. Также страховой защитой можно обеспечить ценные вещи.

Виды страхования регламентируются федеральным законодательством. Самые популярные направления — это страхование жизни и здоровья, а также имущества.

Зачем же нужна страховка жизни и здоровья?

Страхование обеспечивает защиту от финансовых потерь в случае непредвиденных событий. Например, страхование жизни и здоровья поможет получить помощь или компенсировать затраты в случае болезни или несчастного случая.

Пример. Семья любит проводить время на природе. В одну из таких поездок главу семейства укусила клещ, который оказался энцефалитным. Врач назначил срочно сделать укол иммуноглобулина (не входит в услуги ОМС). Укол обошелся в 10000 рублей. При наличии полиса страхования жизни эти расходы покрыла бы страховка.

Страхование жизни и здоровья активно используется при кредитовании, в т.ч. при заключении ипотечных договоров, и позволяет заемщику погасить кредитную задолженность в случае возник-



новения страхового случая — например, какого-то серьезного заболевания или при обострении хронических заболеваний.

Зачем нужна страховка имущества?

Страхование имущества позволит получить денежную компенсацию при повреждении или утрате дома, квартиры, автомобиля. В страховании имущества можно выделить несколько сегментов:

- ◆ страхование транспорта;
- ◆ страхование недвижимости (дом, квартира, кладовка, машиноместо и др.);
- ◆ страхование движимого имущества (мебель, техника, электроника, предметы обихода).

Пример. Семья несколько лет копила деньги на качественный ремонт. В результате удалось полностью преобразить квартиру от пола до потолка: заменить линолеум на паркет, переклеить обои, соорудить потолки из гипсокартона. Куплен новый диван. Прошло две недели, у соседней этажом выше прорвало трубу, и все старания пошли насмарку: на потолке и обоях — потеки, дерево вздулось, а диван впитал в себя все последствия протечки. Денег нет. Суд постановил, что соседи обязаны выплачивать пострадавшим ежемесячно из зарплаты по 5 000 рублей. Быстро сделать ремонт за эти деньги, понятно, не получится. Ситуация была бы иной, будь у семейства страховой полис, — убытки покрыла бы страховая компания.

Любое имущество можно застраховать на случай повреждений или утраты на сумму, не превышающую его действительную стоимость. Если автомобиль, к примеру, стоит 3 млн. рублей, его не получится застраховать на 10 млн. рублей, а затем при наступлении страхового случая получить те самые 10 млн. в качестве возмещения.

Зачем нужна страховка при ипотеке?

Эти меры предосторожности нужны в действительности не банкам, а самим заемщикам. У банка есть в залоге ипотечное имущество (квартира, дом), и в случае, если клиент перестает платить по долгам, финансовая организация может его изъять и затем реализовать на рынке, получив деньги. Кроме того, страхование залоговой недвижимости — обязанность ипотечного заемщика, поэтому банк не останется в убытке в любом случае.

Заемщик же при наступлении страхового случая может лишиться и имущества, и всех денег, которые он заплатил в рамках погашения ипотеки.

Страховой полис — это защита заемщика. Если он потеряет работоспособность, например, в случае наступления инвалидности, имущество все равно останется у него, поскольку остаток долга за него погасит страхования компания.

Как выбрать страховую компанию?

Первое, на что нужно обращать внимание при выборе страховой компании, — наличие лицензии Банка России. У компании обязательно должна быть не только лицензия на осуществление страховой деятельности, но также лицензия на конкретный вид страхования. Проверить это можно так: заходим в раздел «Страхование» на официальном сайте Банка России. Скачиваем таблицу «Единый государственный реестр субъектов страхового дела». Находим в реестре нужную компанию и смотрим, какие виды страхования она может осуществлять.

Также полезно прочитать на просторах Интернета отзывы, обратить внимание на то, как компания работает с обратной связью, сравнить предложения разных компаний.

При заключении договора страхования в первую очередь необходимо четко определиться по следующим позициям: объект страхования, период (срок) страхования, какова страховая сумма и как рассчитывается страховое возмещение (например, автомобиль стоит 5 млн рублей — эту сумму выплатит страховая в случае, если произошло ДТП, в результате которого автомобиль восстановлению не подлежит), от каких случаев, какие риски не покрывает страхование или какие случаи исключены из покрытия.

Сравнить стоимость полиса страхования в разных компаниях позволяют специальные [сайты-агрегаторы](#). Слишком низкая стоимость у одной компании должна скорее насторожить, чем обрадовать — компания может при наступлении страхового случая стараться избежать выплаты или снизить ее по разным причинам. Для того чтобы избежать таких случаев, нужно внимательно читать, что прописано в договоре и в общих правилах страхования компании-страховщика!



ВАЖНО! При наступлении страхового случая — своевременно уведомить страховщика, и предоставить все необходимые документы для получения выплаты. Необходимо сохранять все счета, чеки и другие документы, связанные с расходами на ремонт или восстановление имущества, чтобы эти расходы были компенсированы страховщиком. От верности принятых решений зависит страховая выплата.

Об обязательной маркировке пива и слабоалкогольных напитков

С 15 января 2024 года в Российской Федерации начинается обязательная маркировка пива и слабоалкогольной продукции во всех видах упаковки, в том числе в алюминиевой банке. Ранее обязательная маркировка действовала в отношении данной категории напитков в кегах, в стеклянной и пластиковой упаковке.

Кроме того, розничные магазины и другие предприятия, в том числе организации общественного питания, которые продают пиво и слабоалкогольные напитки в розлив из кег, должны передавать в систему маркировки данные об их подключении к оборудованию для розлива и продаж с помощью контрольно-кассовой техники. Процессы маркировки и прослеживаемости на этом рынке вводятся поэтапно и завершатся в 2025 году. Следующий этап - 1 апреля 2024 года. С этой даты продажа кегового пива без кода маркировки не допускается. Основная задача маркировки — борьба с контрафактной и фальсифицированной продукцией. По коду маркировки можно отследить путь товара от производителя до конечного потребителя и проверить подлинность. Обращаем внимание, что согласно п. 10 Правил маркировки товаров, если сведения о товарах (в том числе сведения о нанесенных на них средствах идентификации) не переданы в информационную систему мониторинга или переданы с нарушением требований, установленных законодательством Российской Федерации, товары считаются немаркированными. За нарушение обязательных требований предусмотрена административная ответственность по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ и ст. 15.12.1 КоАП РФ.

Права потребителей при заключении договоров на оказание возмездных услуг с самозанятыми гражданами

В силу [п. 1 ст. 23](#) ГК РФ гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью без образования юридического лица с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя (далее - ИП). В отношении отдельных видов предпринимательской деятельности законом могут быть предусмотрены условия осуществления гражданами такой деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. В частности, такие условия установлены [ч. 6 ст. 2](#) Федерального закона от 27.11.2018 N 422-ФЗ "О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима "Налог на профессиональный доход". Одним из таких условий для граждан (самозанятых), осуществляющих приносящую доход деятельность, и не зарегистрированных в качестве индивидуального предпринимателя является постановка на учет в качестве плательщика налога на профессиональный доход ([ч. 1 ст. 5](#) указанного Закона).

Физические лица (самозанятые) могут предоставлять разного рода работы (услуги) по возмездным договорам по ремонту бытовой техники, ремонту жилых помещений, услуг парикмахера, дизайнера, репетитора, перевозчика грузов и др. При этом не редко у граждан, заключивших такие договоры с самозанятыми, возникают вопросы по защите прав потребителя при ненадлежащем выполнении им своих обязательств по договорам.

Управление Роспотребнадзора по Республике Мордовия информирует, что Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» распространяется исключительно на индивидуальных предпринимателей и организации, осуществляющих продажу товаров, оказание услуг, выполнение работ по возмездному договору, и которые должны соблюдать обязательные требования, установленные Законом «О защите прав потребителей», а также иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения с участием граждан-потребителей.

При этом в соответствии с перечнем понятий, которые представлены в преамбуле Закона



РФ «О защите прав потребителей», граждане, осуществляющие отдельные виды деятельности, к такой категории субъектов не относятся, поскольку осуществляют предпринимательскую деятельность без государственной регистрации и относятся к числу лиц, к которым применяется специальный налоговый режим, что означает невозможность предъявления им со стороны контрольного (надзорного) органа требований по соблюдению нормативных правовых актов, являющихся предметом федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей. Вместе с тем действующее законодательство предоставляет потребителю право на защиту имущественных прав и законных интересов в судебном порядке, так как вопрос нарушения одной из сторон, принятых на себя обязательств, имеет гражданско-правовой характер и может быть разрешен исключительно в гражданском судопроизводстве.

Согласно разъяснениям, содержащего в п. 12 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 17 от 28.06.2012 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», исходя из смысла п.п. 2, 4 ст. 23 Гражданского кодекса РФ, в отношении отдельных видов предпринимательской деятельности законом могут быть предусмотрены условия осуществления гражданами такой деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

Гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам судами применяется законодательство о защите прав потребителей.

Следовательно, правоотношения, возникающие из договоров, заключенных потребителями с самозанятыми, применяется законодательство о защите прав потребителей при разрешении возникших споров в судебном порядке. Обратившись в суд, потребитель вправе сослаться на нарушения самозанятым требований Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей.

Правила возврата товаров (как вернуть товар надлежащего качества, как вернуть товар надлежащего качества, купленный в интернет-магазине)

Зачатую мы совершаем совсем необдуманные покупки, придя домой понимая, что товар совсем не нужен и нецелесообразность покупки того или иного товара, следовательно стоит вопрос о возврате или замене товара.

Статьей 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) предусмотрена возможность обмена товара надлежащего качества.

Возврат товара возможен, в случае если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу. При этом Правительством Российской Федерации утвержден Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену, куда включены товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы и другие товары, цена которых определяется за единицу длины, швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные), изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами, товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты, мебельные гарнитуры бытового назначения, ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни, автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты прогулочных судов и иные плавсредства бытового назначения, технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года, гражданское оружие, животные и растения, непериодические издания.

При покупке товара в интернет-магазине согласно п. 4 ст. 26.1 Закона при дистанционном способе продажи 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.

Также нужно помнить, что 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.

Напоминаем, что с изложением тех или иных требований потребитель вправе обратиться к продавцу в письменном виде. Если потребитель отдаёт претензию лично, она должна быть составлена в двух экземплярах: один остаётся хозяйствующему субъекту, второй — у потребителя.

Следует учитывать, что продавцы, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать:

- юридические лица полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона;

- индивидуальные предприниматели фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

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).

Как правильно выбрать бытовой электрообогреватель

Электрический обогреватель — устройство, предназначенное для отопления помещений с использованием электроэнергии в качестве источника нагрева. Не стоит забывать и про такой важный момент, как класс энергетической эффективности электрических приборов.

Класс энергетической эффективности — уровень экономичности энергопотребления изделия бытового и коммунального назначения, характеризующий его энергоэффективность на стадии эксплуатации. Существуют семь классов: от А до G. Оборудование класса А наиболее энергоэффективное; у оборудования класса G энергоэффективность самая низкая.

На каждый прибор изготовитель обязан оформить «Этикетку энергоэффективности», содержащую следующие сведения: наименование и торговый знак изготовителя; наименование прибора и обозначение модели; обозначение всех КЭЭ с указанием самого класса прибора; действительный расход электроэнергии прибором; значение основных функциональных параметров прибора; ссылку на стандарт, регламентирующий эффективность энергопотребления данного вида прибора.

Коньки и лыжи напрокат: права потребителей

Последнее время широкое распространение получила услуга проката спортивного оборудования на открытых ледовых катках. Арендодатель, заключающий договор проката, обязан в присутствии потребителя проверить исправность сдаваемого в аренду имущества, а также ознакомить его с правилами эксплуатации либо выдать ему письменные инструкции о пользовании. Следует внимательно осмотреть арендованное снаряжение, выяснив все аспекты безопасного использования инвентаря. Исполнитель в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав



потребителей" обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Договор об оказании услуг оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ). Один экземпляр договора о выполнении работ выдается исполнителем потребителю. Договор об оказании услуг в отношении услуги, исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в порядке и сроки, которые установлены договором. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

Правила возврата товаров надлежащего качества

После приобретения товара надлежащего качества может оказаться, что он не подошел по каким-то параметрам. Товар можно вернуть, но только в определенных случаях.

Согласно ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар 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.**

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Продавец не может ограничить право потребителя на обмен товара надлежащего качества, вследствие утраты им документов, подтверждающих факт покупки.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

Важно знать, что *Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.*

Иногда продавцы отказывают в обмене товаров по ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении товаров, не внесенных в перечень. Такие действия продавца незаконны.

А если товар куплен через интернет?

При дистанционном способе покупки товара важно обратить внимание на следующие аспекты, установленные ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей»:

- возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара, однако отсутствие данного документа не лишает вас права 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;
- если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара;
- потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

Как не запутаться с датами на упаковке: советы потребителю

На что обратить внимание, чтобы не купить в магазине просроченный или некондиционный товар.



Употребление свежих и качественных продуктов – важный принцип здорового питания. Дата изготовления, срок годности – выясняем, что еще стоит проверить, чтобы не купить в магазине негодный товар, и чем отличаются срок хранения и срок реализации.

По статистике девять из десяти покупателей при выборе продуктов в первую очередь ориентируются на дату изготовления и срок годности. Производитель обычно указывает две даты: изготовления продукта и его упаковки. На напитках и уксусе вместо даты изготовления и упаковывания используют дату розлива, а на лотках с яйцами – дату сортировки. Также только дату изготовления указывают в том случае, если производство продукта не останавливается после расфасовки или бутилирования. Речь идет, например, о процессах стерилизации, охлаждения и созревания продукта.

Даты обозначают число, месяц и год, а для продуктов, срок годности которых исчисляется часами, дополнительно указывается точное время изготовления. Часто даты наносят на упаковку продукта, а на этикетке размещается только ссылка на нее: «Дата изготовления: см. на упаковке».

Чем отличаются срок годности от срока хранения и срока реализации

Если со сроком годности, который исчисляется со времени изготовления продукта и устанавливается с указанием условий его хранения, все более или менее ясно – это период времени, в течение которого продукты остаются безопасными для употребления, то как быть со сроками хранения и реализации, которыми также нередко маркируют товары?

Срок хранения – это период, в течение которого пищевой продукт при соблюдении установленных условий хранения сохраняет свойства, указанные в нормативном или техническом документе. Истечение срока хранения не означает, что продукт не пригоден для использования по назначению.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

*Основное отличие срока хранения и срока годности состоит в том, что **после завершения срока хранения** продукт может изменить некоторые свои качества, но остается годным для употребления в пищу. Например, мед и варенье засахарятся, вино – поменяет оттенок. Но при этом их все еще можно использовать. А есть **продукты с завершенным сроком годности** опасно для здоровья.*

Иногда на упаковках продуктов можно встретить и указание срока реализации. Он устанавливается с учетом периода хранения продукта и использования по назначению в домашних условиях и исчисляется с момента изготовления.

Срок годности размещают на этикетку в виде точной даты, например, «годен до... *дата*», или временного промежутка – «годен... *часов, суток, месяцев или лет*». Если срок годности продукта – три месяца и меньше, дата должна обязательно содержать день, месяц и год. Более длительный период может отмечаться только месяцем и годом. При этом следует помнить, что указанный месяц уже не входит в срок годности.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Перед покупкой продуктов питания внимательно изучайте не только дату изготовления продукта, но и его срок годности, хранения и реализации.

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

