



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

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

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

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

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

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

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

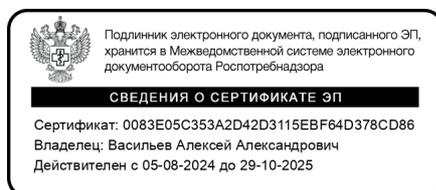
05.12.2024 21-13-00/23-1702-2024

Об информировании граждан

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск просит разместить статьи на сайте «Живая или искусственная? Какая ёлка лучше?», «О рекомендациях, как выбрать сладкие новогодние подарки», «Рекомендации Роспотребнадзора о безопасности покупок в «Черную пятницу»», «12 правил здорового питания – для поддержки иммунитета», «Как вернуть некачественный товар», «Как вернуть деньги за онлайн-курс», «Порядок оказания и оплаты коммунальной услуги по отоплению», «О видах и назначении цифровой маркировки», «О соблюдении гигиенических правил при посещении бассейна, аквапарка», «Гаджет – источник инфекции?», «Памятка потребителю: выбор зимней детской одежды», «Об изменениях в правовом регулировании, затрагивающем сферу деятельности Роспотребнадзора», «Рекомендации по формированию сладких новогодних подарков для детей», «В чем сила кисломолочных продуктов», «Памятка при покупке ювелирного изделия», «Товары, подлежащие обязательной маркировке средствами идентификации», «Рацион для тех, кто занимается спортом», «Права потребителей при оказании услуг фитнес-клубов и тренажерных залов».

Приложение: на 16 л. в 1 экз.

Начальник отдела



А.А.Васильев



Живая или искусственная? Какая ёлка лучше?

Ежегодно 20 декабря отмечается день рождения новогодней ёлки. Праздничная ёлка является главным атрибутом Нового года.

Если вы решили приобрести натуральную живую ёлку на новогодней ярмарке:

- выбирайте елку с ровным, достаточно толстым стволом без трещин, дерево с тонким стволом не простоит долго.
- ветви должны быть гибкими, если ветки сухие и ломаются при минимальном усилии – ёлку брать не стоит.
- сухая, крошащаяся хвоя и отсутствие характерного аромата – признаки давно срубленного дерева.

Разнообразие искусственных елок, предлагаемых производителями в преддверии Нового года, поражает воображение. На что ориентироваться потребителю при выборе искусственной елки?

Ёлка не должна источать неприятный химический запах, ветки должны быть надежно закреплены, на концах ветвей не должно быть острых краев, оголенной проволоки, зазубрин. Качественная ёлка должна быть сделана из огнестойчивых материалов или обработана специальными составами, исключая возгорание.

При выборе искусственного дерева, особое внимание следует обратить на его маркировку, которая размещается на упаковке, этикетке, листке – вкладыше, либо может быть доведена до потребителей иными способами в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации.

Маркировка (информация) товара должна быть понятной, достоверной и не вводить в заблуждение потребителей. В соответствии со ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300) продавец, осуществляющий продажу новогодних елей, должен довести до сведения покупателя в наглядной и доступной форме следующую информацию: наименование товара; информацию о цене за единицу или за единицу измерения; место нахождения (адрес), наименование изготовителя (продавца); сведения об основных потребительских свойствах товара; правила и условия эффективного и безопасного использования товара.

Искусственные ёлки со встроенной светотехникой или электрическими гирляндами, подлежат обязательной сертификации согласно п. 2 ст. 7 Технического регламента таможенного союза ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», который предусматривает параметры безопасности низковольтного оборудования.

Потребителю стоит помнить, что как натуральная елка, так и елка искусственная – это товар, и в случае если ему продан товар ненадлежащего качества, то он вправе обратиться к продавцу и предъявить требования установленные ст.18 Закона № 2300-1:

- потребовать замены этого изделия на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения цены приобретенного товара;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

О рекомендациях, как выбрать сладкие новогодние подарки

В преддверии Нового года Роспотребнадзор напоминает, как выбрать сладкий новогодний подарок.

Сладкие новогодние подарки рекомендуется приобретать в местах организованной торговли (магазины, супермаркеты, официальные рынки).

При покупке обратите внимание на упаковку – она не должна быть нарушена, в маркировке должны содержаться все необходимые сведения о товаре, в т.ч. наименование; состав; количество; дата изготовления; срок годности; условия хранения пищевой продукции, в том числе и после вскрытия упаковки и пр.

Срок годности устанавливается по самому скоропортящемуся продукту, входящему в состав сладкого набора. Необходимо выбрать подарок с самой близкой ко дню покупки датой фасовки, тогда конфеты, вафли и печенье будут более свежими.



При выборе подарков для детей стоит отдавать предпочтение тем наборам, в составе кондитерских изделий которых содержится минимум пищевых добавок, консервантов, гидратированных жиров и масел (трансжиров).

Вы также можете сформировать сладкий подарок самостоятельно. Например, приобрести любимые конфеты детей, добавить к сладостям игрушку (обязательно в упаковке) и красиво оформить. Обратите внимание на наличие потенциальных аллергенов, к которым относятся ядра абрикосовой косточки, арахис. Их использование в питании детей не рекомендуется. Следует отметить, что карамель, в том числе леденцовая, не рекомендуется для наполнения детских наборов, также как и кондитерские изделия, содержащие алкоголь более 0,5% этанола.

В состав качественного сладкого набора могут входить шоколад, конфеты (желейные, вафельные, с начинкой из суфле), обязательно в упаковке: вафли, пряники, печенье (бисквитное, галетное), мягкий ирис, пастила, зефир и мармелад. Последние два компонента являются наиболее безвредными ввиду меньшего количества сахара по сравнению с другими сладостями. Помимо этого, в мармеладе и зефире содержится пектин, полезный для пищеварения.

В составе сладостей не должны присутствовать усилители вкуса и аромата, консерванты (E200, E202, E210, E249), синтетические красители, ароматизаторы идентичные натуральным, гидрогенизированные масла и жиры, а также натуральный кофе. Допускается содержание натуральных красителей и ароматизаторов.

Внутри подарка вместе с кондитерскими изделиями может находиться игрушка, она должна быть в отдельной упаковке, предназначенной для контакта с пищевыми продуктами. Важно помнить о возрастных ограничениях и технике безопасности. Игрушки для детей до 3 лет не должны содержать натуральный мех и кожу – это достаточно сильные аллергены. Также игрушка не должна содержать стекла и других бьющихся материалов, мелких деталей, в том числе размер которых во влажной среде увеличивается более чем на 5%.

Сладкий подарок необходимо хранить при температуре 15-17 градусов, иначе из-за нарушений условий хранения шоколад может покрыться белым налетом.

По вашему требованию продавец подарка обязан предоставить декларации о соответствии, подтверждающие качество и безопасность всех составляющих компонентов подарка.

Рекомендации Роспотребнадзора о безопасности покупок в «Черную пятницу»

В современной цифровой среде онлайн-покупки стали популярным способом приобретения товаров. Роспотребнадзор рекомендует соблюдать определенные правила, чтобы обеспечить безопасность интернет-шопинга. Прежде всего, чтобы избежать импульсивных покупок, составьте подробный список товаров, которые вы собираетесь купить. Это поможет вам избежать ненужных расходов. Прежде чем совершить покупку, проведите тщательное исследование продуктов или услуг. Выбирайте магазины с высокой репутацией и проверяйте их подлинность, поскольку мошенники часто создают поддельные веб-сайты и рекламные акции.

Следует быть осторожным в отношении нежелательных электронных писем, сообщений или звонков с эксклюзивными предложениями или призами, поскольку мошенники часто используют данный подход для получения личных и финансовых данных. Важно проверять законность этих сообщений и избегать перехода по подозрительным ссылкам. При онлайн-транзакциях следует использовать безопасные методы оплаты, например, кредитные карты или надежные платежные сервисы. Избегайте совершения операций на ненадежных сайтах и будьте осторожны при передаче конфиденциальной информации, такой как СНИЛС или номера банковских счетов.

Если вы получили дефектный или некачественный товар, ознакомьтесь с политикой возврата и обмена продавца. Вы имеете право вернуть или обменять неудовлетворительный товар.

При покупке товаров со скидкой сравнивайте их цены с другими продавцами, так как некоторые из них могут быть проданы по сопоставимой цене в других местах, что может указывать на маркетинговые уловки.

Роспотребнадзор призывает быть бдительным и знать свои права при участии в распродажах «Черной пятницы», особенно важно понимать условия покупки, сроки доставки, а также роль продавцов и агрегаторов.



Помните, если вы столкнулись с нарушением прав потребителей, то вы можете обратиться в Роспотребнадзор или его территориальный орган напрямую или заполнить форму обращения на официальном сайте Роспотребнадзора.

12 правил здорового питания – для поддержки иммунитета

1 декабря отмечается Международный день борьбы со СПИДом.

Дата учреждена ВОЗ в 1988 году для того, чтобы по всему миру люди были осведомлены об опасности этого заболевания и о том, как его избежать. Также эта дата — день памяти жертв СПИДа. Многие государственные, общественные и медицинские организации по всему миру в этот день проводят просветительские и диагностические мероприятия.

Первый случай заболевания был зарегистрирован в 1981 году, а в 1982-м оно получило название СПИД. Аббревиатура расшифровывается как «синдром приобретенного иммунного дефицита». Как понятно из названия, при этой болезни человек практически лишается иммунной защиты и уязвим для любой мимолетной инфекции – рядовой насморк может стать смертельным. Как это выглядит на клеточном уровне? В крови критически падает число лимфоцитов, которые отвечают за иммунитет. СПИД – это конечная стадия развития ВИЧ-инфекции.

Основные пути заражения ВИЧ и СПИДом – незащищенные половые контакты, внутривенные инъекции нестерильной иглой, а также грудное вскармливание, при котором вирус передается от матери ребенку. Заражение происходит при попадании биологических жидкостей на слизистые оболочки тела. Бытовым путем «подцепить» ВИЧ нельзя – этот вирус вне человеческого организма быстро гибнет, чувствителен к воздействию температур от 56 градусов и выше. Что еще нужно знать о ВИЧ – в нашей инфографике.

К сожалению, ВИЧ и СПИД – заболевание, профилактикой которого не может служить здоровое питание. Но сбалансированный рацион является важнейшим фактором формирования иммунитета. Соблюдая перечисленные выше правила в сочетании с правильным питанием, вы будете надежно защищены от «чумы XX века». Ведь за иммунитет в первую очередь отвечают антитела – вещества, противостоящие пагубному влиянию вирусов и бактерий. А их организм синтезирует из пищи, прежде всего из белковой. Вот почему не рекомендуется полный отказ от мяса, птицы, рыбы, яиц, морепродуктов и других полноценных источников белка.

Иммунитет бывает двух видов: врожденный и приобретенный. Если врожденный зависит от генетики, то приобретенный мы во многом формируем сами. Здоровое питание играет здесь огромную роль. Недостаток движения, перекусы на бегу и плотные ужины, когда организм стремится разом восполнить потраченную за день энергию, – все эти факторы могут пробудить врожденную склонность к тем или иным заболеваниям, которые в иных условиях не дали бы о себе знать.

Напомним 12 принципов правильного питания, которые помогут всегда поддерживать иммунную систему в здоровом состоянии:

- 1. Частота.** Одно из главных правил правильного питания – необходимо есть несколько раз в день, желательно не менее трех-пяти раз, но небольшими порциями и в одно и то же время.
- 2. Разнообразие.** Питание должно быть разнообразным и не слишком экзотическим. Количество жирной, жареной, острой и соленой пищи лучше ограничить. Человеческому организму для нормального функционирования нужно большое количество биологически активных веществ, и они обязательно должны присутствовать в вашем рационе.
- 3. Постепенность.** Сразу отказаться от привычного режима питания сложно, поэтому включайте «здоровые» продукты в свой рацион постепенно. Также следует сократить потребление соли и сахара.
- 4. Энергетический баланс.** Еда должна восполнять энергетические траты человека. Изучите таблицу калорийности продуктов и посчитайте свои энергозатраты за день.
- 5. Завтрак обязателен.** Он должен быть полноценным и разнообразным, кофе и бутербродов с сыром явно недостаточно. Наилучший вариант – каша на молоке, яйцо всмятку или омлет. Если с утра времени нет, да и некому готовить, можно перекусить бананом, яблоком или йогуртом.
- 6. Питайтесь по графику.** На работу или учебу можно захватить пшеничный хлебец, батончик с мюсли, смесь сухофруктов с орехами, яблоко или кусочек сыра. Все это поможет продержаться



до обеда в хорошем расположении духа. Тем, кто работает в ночную смену, от приема пищи отказываться нельзя, при этом обязательно надо съесть что-нибудь [сладкое](#) (глюкоза поможет организму справиться со стрессовой ситуацией и подпитает засыпающую нервную систему).

7. Разбавляйте рацион. Во время обеда и ужина не забывайте о густых супах, они способствуют лучшему пищеварению и не перегружают желудок. Количество алкоголя необходимо сократить. Пейте сок, чай или минеральную воду без газа. А вот газировку стоит исключить.

8. Сладкое – не значит полезное. Любителям сладкого посоветуем не злоупотреблять тортами и пирожными с кремом, большим количеством шоколада. Полезен, например, свежий творог с фруктами или ягодами, натуральный мармелад, мед. Лучше баловать себя яблоком, апельсином или бананом в качестве перекуса.

9. Не забудьте о генах. Подбирая продукты, попробуйте углубиться в генеалогию своей семьи. Например, если ваши предки с севера, то рыба и мясные блюда приветствуются в вашей системе питания, а вот с экзотическими фруктами лучше быть аккуратными. Возможно, гены еще не успели «привыкнуть» к такому виду пищи. Что, впрочем, не мешает вам поставить небольшой эксперимент.

10. Фрукты и овощи необходимы. Это одна из основ правильного питания. Они обязательно должны присутствовать в рационе. В них содержатся столь необходимые организму пищевые волокна и витамины. Но не стоит питаться целыми днями одними фруктами и салатами, поскольку это ведет к расстройству желудка и другим проблемам, связанным с системой пищеварения.

11. Дозируйте жиры. Не отказывайтесь от пищи, содержащей жиры, но отдавайте предпочтение ненасыщенным жирам (они есть в рыбе, орехах, маслах).

12. Самое главное, соблюдайте умеренность во всем. Здоровье – в ваших руках, вернее, в вашей тарелке здорового питания.

Больше полезной информации по санитарной безопасности и профилактике опасных заболеваний на сайте [санцит.рус](#).

Как вернуть некачественный товар

Не каждый потребитель знает, что некачественный и даже качественный, но неподходящий товар, можно достаточно легко вернуть продавцу. Продавцы, заботясь о своей репутации, как правило, решают вопросы возврата товара мирным путем.

Шансы на возврат товара у потребителя возрастают, если знать свои права. Например, некачественный товар или товар с недостатками можно вернуть, сославшись на статью 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей (далее – Закон № 2300-1).

Согласно указанной статье каждый потребитель имеет право на бесплатную проверку качества товара, которая подтвердит, что товар действительно имеет брак или иные недостатки, являющиеся основанием для возврата денег. Проверка качества товара производится самим продавцом и по первому же требованию покупателя.

Если речь идет о сложных технических товарах, к примеру, сотовом телефоне, ноутбуке, телевизоре, их проверка может занять много больше времени, чем ограниченный срок возврата. Как правило, срок возврата не превышает 14 дней.

Согласно положениям Закона № 2300-1, продавец обязан вернуть деньги в течение 10 дней с момента подачи заявления. А каждый день просрочки сверх этих 10 дней обойдется продавцу в 1% от общей стоимости товара.

Если продавец утверждает, что брак товара – это результат некорректной эксплуатации или нарушения рекомендованных правил хранения, то независимая экспертиза – единственный способ подтвердить обратное. Во всех спорных случаях экспертиза оценки качества всегда проводится за счет продавца. Правда, необходимо иметь в виду, что в случае подтверждения правоты продавца, покупатель должен будет компенсировать расходы на проведение экспертизы.

Согласно статье 25 Закона № 2300-1, потребитель также имеет право обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар того же продавца в случаях, когда товар не подошел по форме, фасону, габаритам, расцветке, комплектации и размеру в течение 14 дней,



не включая день покупки товара. Но это право на обмен осуществимо только при соблюдении определенных условий:

- потребитель не использовал приобретенный товар, сохранил его товарный вид, все потребительские свойства, заводские или магазинные пломбы, фабричные ярлыки (например, обувь, которую носили 14 дней подряд никто не заберет назад только потому, что вам не подошел ее фасон);
- потребитель сохранил товарный или кассовый чек (иной подтверждающий оплату документ). Однако следует знать! Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека – не повод для отказа. Потребитель, по Закону № 2300-1, может сослаться на свидетельские показания.
- принесенный для обмена товар не входит в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463.

Чтобы обменять или вернуть ненужный товар потребитель должен написать заявление продавцу, подробно изложить суть проблемы и свои требования. Заявление оформляется в двух экземплярах, один остается продавцу, второй визируется продавцом и остается на руках у покупателя. В случае отказа приема заявления и выполнения требований претензия отправляется по почте заказным письмом с простым уведомлением о вручении по адресу на вывеске (табличке) у входа в магазин или отдел продавца.

Предположим, ситуация разрешилась, продавец согласен обменять товар на другой, но подходящих товаров в данный момент в продаже просто нет. Статьей 25 Закона № 2300-1 предусмотрен и этот вариант. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя, потребитель имеет право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать от продавца возврата уплаченной суммы. В таком случае незамедлительно оформляется требование о возврате денег в письменной форме, поскольку закон ограничивает раздумья продавца по этому поводу 3-дневным сроком со дня возврата товара и подписания заявления о возврате денег.

Если же потребитель все же желает забрать аналогичный товар, то по соглашению с продавцом обмен товара вполне может быть произведен при поступлении аналогичного товара в продажу. В этом случае продавец обязан сразу сообщить потребителю о поступлении желаемого аналогичного товара в продажу.

Возврат товара – совершенно обыденная действительность для продавцов и потребителей. Ничего невозможного нет! Наберитесь терпения, будьте корректны и требовательны, вежливы и настойчивы. Подтверждайте каждый шаг документально (заверенной претензией, почтовой квитанцией, копией заключения эксперта, письменным отказом в ремонте сервисного центра, квитанцией об уплате услуги независимой экспертизы и т.п.) Самое главное – следовать и опираться на Закон «О защите прав потребителей». Возврат товара требует определенных усилий, но при этом не является неразрешимой проблемой.

Как вернуть деньги за онлайн-курс.

Потребитель, который приобретает образовательные услуги в Интернете, вправе отказаться от исполнения договора в любое время, как до начала исполнения услуги, так и в процессе ее оказания. Право на односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг установлено ст. 782 ГК РФ, и оно не может быть ограничено соглашением сторон. Статьей 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» также предусмотрено, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Из этого следует, что Исполнитель вправе потребовать возмещения фактически понесенных расходов, связанных с реализацией курса. Такие расходы должны быть подтверждены документально. Если Исполнитель успел частично исполнить свои обязательства перед заказчиком, то в этой части денежные средства возврату не подлежат.

Потребитель вправе потребовать возврата денежных средств в полном объеме, в том числе требовать возмещения убытков, если занятия не соответствовали заявленной программе, информация



была предоставлена не в полном объеме либо содержала заведомо ложные, не соответствующие действительности утверждения.

При обнаружении недостатков потребитель вместо отказа от исполнения договора вправе предъявить исполнителю одно из следующих требований:

- безвозмездно устранить недостаток оказанной услуги;
- уменьшить цену курса вследствие наличия недостатка;
- возместить расходы на устранение недостатка услуги.

Потребителю свое требования лучше изложить в письменной форме, т.е написать претензию на имя продавца онлайн-курса.

В претензии указать требование о расторжении договора и возврате денежных средств, а также причины, по которым необходимо вернуть деньги и реквизиты банковского счета получателя, на который следует перечислить денежные средства. Обращение может быть направлено Почтой России, либо на электронный адрес, в том числе на официальном сайте владельца-организатора курсов по онлайн-обучению.

Требования потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления требования.

При невозможности урегулирования споров в добровольном порядке, потребитель вправе подать исковое заявление в суд.

Порядок оказания и оплаты коммунальной услуги по отоплению

Отопление – это подача по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовым инженерным системам отопления тепловой энергии, обеспечивающей поддержание в жилом доме, в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, в помещениях, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, температуры воздуха, указанной в пункте 15 приложения № 1 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (Правила № 354), а также продажа твердого топлива при наличии печного отопления.

Коммунальная услуга отопления должна оказываться бесперебойно и круглосуточно в течение отопительного периода.

Так норматив температуры воздуха в жилых помещениях составляет не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) - 31 °С и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20 °С (в угловых комнатах - +22 °С), в других помещениях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании.

Допустимым превышением нормативной температуры является не более 4 °С, а допустимым снижением нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °С, в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается.

Исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Правилами № 354 и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг

При предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества за каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период.

Для получения перерасчета платы, за оказанную ненадлежащего качества услугу, потребителю необходимо действовать в порядке, утвержденном разделом X Правил № 354:

- 1 – Уведомить аварийно-диспетчерскую службу регионального оператора о нарушениях в письменной форме или устно.
- 2 – Зафиксировать выявленные нарушения в акте о выявленных нарушениях.



3 – Обратиться в адрес исполнителя услуг с требованием (претензией) о перерасчете платы за ненадлежащее оказание услуг.

В случае неудовлетворения требований потребителя в добровольном порядке защита нарушенных прав, в соответствии со ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» осуществляется судом.

О видах и назначении цифровой маркировки

Совершая покупки, потребители могут обнаружить сразу несколько цифровых кодов, изображенных на упаковке: штрих-код и DataMatrix код.

Штриховой код для покупателей более привычен, он представляет собой графическое изображение, состоящее из набора чёрных вертикальных полосок различной ширины. Такое изображение называют одномерным (1D) или линейным, информация о товаре закодирована в полосках по вертикали.

Каждая полоса обозначает цифру от одного до девяти, под изображением могут писаться сами цифры - они дублируют информацию с полос, также изображение может быть и без цифр.

Самая распространенная система кодирования EAN состоит из 13 цифр. Такой код называют EAN-13, расшифровывается он так:

- 1-3 цифры вначале – код страны изготовителя (460 - 469 коды России)
- 4-7 цифры – код компании изготовителя;
- 8-12 цифры - характерные свойства товара;
- 13 цифра - последняя контрольная цифра, нужна для корректности считывания сканером.

Штрих-код позволяет закодировать информацию о стране-изготовителе продукции, о предприятии, на котором был произведен товар, о его наименовании, массе, размере. Главной задачей штрих-кода является идентификация товаров.

В последнее время на многих товарах можно увидеть другой код. Он обязательно сканируется на кассе. Этот код придуман в рамках обязательной маркировки определенных категорий товаров. Перечень товаров утверждается Правительством и с каждым годом увеличивается. Такой код принято называть DataMatrix код, который представляет собой квадрат, состоящий из черно-белых элементов, различных по яркости.

Данный код относится к матричному двумерному (2D) типу кодов, информация в нем зашифрована и по горизонтали, и по вертикали. Благодаря этому можно закодировать больший объем информации. Обязательная маркировка товаров кодом DataMatrix позволяет узнать место, дату и время производства, дату и место продажи товара, т.е. проследить путь товара от производства к прилавку магазина.

Главная цель применения такого кода - гарантировать потребителям подлинность и заявленное качество приобретаемой продукции.

В отличие от штрихового кода, для чтения которого нужны специальные сканеры, сканировать и расшифровать код DataMatrix можно с помощью мобильного устройства, на котором установлено приложение «Честный знак». Потребители могут самостоятельно скачать данное приложение и проверять информацию о товарах перед покупкой.

Маркировка товаров кодом DataMatrix исключают риск покупки некачественного товара, тем самым защищает интересы покупателей.

О соблюдении гигиенических правил при посещении бассейна, аквапарка

Лето закончилось, но желание поплавать и искупаться остается, поэтому идем в бассейн или аквапарк.

Занятия плаванием в бассейне полезно, водные аттракционы делают отдых на воде веселым времяпрепровождением, но при этом и то, и другое может таить в себе опасности для здоровья.

Чтобы максимально обезопасить себя и своих близких от возможных неприятных последствий, при посещении водных объектов развлечения и спорта следует обратить внимание на соблюдение санитарных норм и правил в заведении.



Действующим нормативным актом, регламентирующим их деятельность являются СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг».

При посещении бассейнов и аквапарков в первую очередь убедитесь в наличии вывески при входе, на которой должны быть указаны название и режим работы организации.

В доступном для посетителей месте (на стене, стенде) должна быть размещена вся необходимая для потребителя информация с обязательным указанием полного наименования организации и его организационно-правовой формы, ИНН, ОГРН и др.

Администрацией бассейна или аквапарка должны быть разработаны внутренние «Правила пользования бассейном (аквапарком)», в которых указаны, в том числе, обязанности посетителей по соблюдению личной гигиены, информация о противопоказаниях для пользования бассейном/аквапарком и т.д.

В силу наличия водного фактора передачи инфекционных заболеваний бассейны и аквапарки являются эпидемиологически значимыми объектами и обладают высокой степенью риска для распространения таких инфекционных заболеваний: вирусного гепатита А, ротавирусов, дизентерии; грибковых заболеваний кожи; легионеллез, энтеробиоза, лямблиоза; отита, синусита, конъюнктивита и т.д.

Одной из важнейших задач для управляющей компании или администрации бассейна/аквапарка является неукоснительное соблюдение санитарных требований.

Оцените общее состояние и содержание основных и вспомогательных помещений, оборудования, мебели. Важны целостность плитки, линолеума, пластикового покрытия и других материалов, используемых для отделки бассейна/аквапарка, а также инвентаря (не должно быть сколов, осыпания ржавчины, плесени).

Нельзя использовать деревянные трапы в душевых и гардеробных.

В санузлах должны иметься средства гигиены (мыло, бумага/одноразовые полотенца).

Все помещения инвентарь, аттракционы и прочее должны содержаться в чистоте и убираться с применением моющих и дезинфицирующих средств.

Обратите внимание на соблюдение гигиенического принципа поточности, разделение зоны «босых» и «обутых» ног: внутренняя планировка бассейна/аквапарка должна быть устроена таким образом, чтобы посетители двигались от гардероба через раздевалку в душевые и санузлы, далее – через зону ножной ванны, и, наконец, оказывались в водной зоне аквапарка/бассейна.

Внимательно выбирайте место отдыха для себя и своей семьи и будьте здоровы!

Гаджет – источник инфекции?

Гаджетами мы пользуемся постоянно, часто практически не выпуская из рук. И если руки мы воспринимаем как фактор передачи инфекции и регулярно их моем, то телефоны – нет. Кроме того, многие боятся повредить сложные приборы при мытье и дезинфекции.

Между тем, телефон мы постоянно подносим к лицу, на него попадают слюзы и капли слюны, выделяющиеся при разговоре, иногда он контактирует со слизистыми рта. Одним словом, именно на поверхности телефона создаются самые благоприятные условия для контаминации микробами и их выживания.

Как избежать инфекции при пользовании гаджетами?

Первое: строго соблюдать требования к гигиене рук – после посещения общественных мест и туалета всегда тщательно мыть руки. Очень полезно иметь при себе антисептик на основе спирта – так всегда можно поддерживать чистоту рук, даже при отсутствии возможности их вымыть.

Второе: регулярно обрабатывать сам телефон антисептическими средствами, особенно там, где корпус гаджета соприкасается с лицом. Если есть чехол, то его при обработке нужно снимать и обрабатывать отдельно.

Для дезинфекции следует использовать средства, предназначенные для обработки поверхностей, учитывая рекомендации производителей гаджетов: возможность их мытья и совместимость с дезинфицирующими средствами. За редкими исключениями, обработку гаджетов целесообразно про-



водить спиртосодержащими средствами – они обладают выраженным антимикробным действием, в том числе вирулицидным, кроме того, быстро высыхают и обезжиривают поверхности.

Некоторые виды электроники, например, пульты от телевизоров, можно поместить в специальные гладкие чехлы – это упрощает их дезинфекцию и мытье.

Телефон следует обрабатывать после каждого посещения публичных мест, общественного транспорта и т. д. И обязательно – вечером, после окончания рабочего дня.

Памятка потребителю: выбор зимней детской одежды

В детской одежде самое главное – безопасность. И чтобы ее обеспечить, действуют нормативные документы, требования которых должны соблюдаться от производства до продажи.

При приобретении потребителями в магазинах товаров детского ассортимента необходимо прежде всего обратить внимание на маркировку изделия в соответствии с требованиями Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 007-2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков». Регламент устанавливает требования безопасности продукции по показателям химической, биологической, механической и термической безопасности в целях защиты жизни и здоровья детей и подростков. Качество и безопасность детской одежды подтверждается сертификатом соответствия.

Информация должна быть представлена на русском языке в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировке или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

С 1 января 2021 года в России обязательной является маркировка одежды в системе «Честный Знак», в том числе детская одежда. Проверку подлинности и заявленного качества приобретаемой продукции потребитель может провести с помощью системы «Честный знак» и узнать информацию о производителе, составе и характеристиках изделия, а также этапах транспортировки от фабрики изготовителя до прилавка магазина. В случае обнаружения несоответствия подлинности тут же, онлайн, он может заявить о факте несоответствия идентификационных данных.

С 15 сентября 2024 года перечень товаров, подлежащих обязательной маркировке расширен, и теперь в него также входят брюки, костюмы, юбки, платья, блейзеры, блузы и рубашки, спортивная одежда и лыжные костюмы, верхняя одежда, шали, шарфы и галстуки, а также некоторые другие элементы одежды.

Об изменениях в правовом регулировании, затрагивающем сферу деятельности Роспотребнадзора

01 марта 2025 вступит в силу Федеральный закон от 08.08.2024 № 325-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Законом внесены изменения в Федеральный закон от 22.12.2008 № 268-ФЗ «Технический регламент на табачную продукцию» в части, касающейся исключения обязательных требований к курительной табачной продукции и актуализации обязательных требований к некурительной табачной продукции. Изменится также название данного Федерального закона (новое название «Технический регламент на некурительную табачную продукцию»).

В этой связи с 01 марта 2025 вступят в силу изменения в Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06. 2021 № 1005 в части предмета государственного контроля (надзора). Указанное нововведение предусмотрено Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.11.2024 № 1502 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

Предмет государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в связи с принятыми нормативными правовыми актами скорректирован. Согласно изменениям, предметом указанного вида контроля будет являться, в том числе, соблюдение контролируруемыми лицами обязательных требований, установленных Федеральным законом «Технический регламент на некурительную табачную продукцию» и предъявляемых:

- к содержанию обязательной информации для потребителей некурительных табачных изделий;



- к порядку нанесения данной информации на потребительскую упаковку указанных изделий;
- к порядку нанесения на потребительскую упаковку эскизов предупреждений о вреде потребления некурильных табачных изделий.

Кроме того, предметом контроля будет являться порядок оценки соответствия некурильной табачной продукции установленным требованиям.

Рекомендации по формированию сладких новогодних подарков для детей

В преддверии новогодних праздников территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск напоминает.

Пищевые продукты в сладком новогоднем подарке (кондитерские изделия, конфеты и др.) должны соответствовать требованиям технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции». На пищевую продукцию, за исключением специализированной пищевой продукции, должна быть в наличии декларация о соответствии требованиям ТР ТС 021/2011.

Для детей, имеющих заболевания, связанные с пищевыми особенностями, подбираются подарки в соответствии с нозологией. При включении в подарок специализированной пищевой продукции, на неё должно быть в наличии свидетельство о государственной регистрации.

Материалы, используемые для изготовления упаковки изделий, контактирующих с пищевой продукцией, должны соответствовать требованиям, установленным ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки». Подтверждение соответствия упаковки (укупорочных средств) носит обязательный характер и осуществляется в форме декларирования соответствия.

На игрушки, вложенные в подарок и входящие в состав подарка (в том числе если игрушка является упаковкой), должны быть сертификаты о соответствии требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», свидетельствующие об их качестве и безопасности.

Маркировка (этикетка) подарка в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:

- наименование подарка;
- наименование документа, в соответствии с которым изготовлен и может быть идентифицирован продукт;
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (о составе, пищевой ценности, назначении, об условиях хранения, сроках годности, дате и месте изготовления, дате упаковывания, весе подарка);
- юридический адрес (место нахождения), фирменное наименование изготовителя, наименование и адрес упаковщика, товарный знак изготовителя.

К подарку должен прилагаться лист-вкладыш (список) с перечнем продукции, содержащий полную информацию о составе подарка, количестве конфет (поштучно) с указанием не только их названия, но и фабрик-изготовителей, состава каждой конфеты.

Дата изготовления должна быть указана на маркировке набора и на маркировке кондитерского изделия, входящего в состав набора. Они должны соответствовать.

Подарки следует выбирать с учетом сроков годности и условий хранения. Срок годности должен позволять реализацию подарка до его истечения (с запасом времени не менее 1 месяца).

Рекомендуем быть внимательными и придерживаться этих несложных правил для того, чтобы сладкий подарок был по-настоящему вкусным, качественным и безопасным.

В чем сила кисломолочных продуктов

Рассказывает Елена Манохина, нутрициолог, педиатр Центра молекулярной диагностики CMD Свердловский ФБУН ЦНИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора.

История кисломолочных продуктов (КМП) насчитывает более тысячи лет. Их описание можно встретить у Гомера. У каждого народа есть свои легенды. Так появились национальные продукты: варенец, мацони, простокваша, ряженка... В начале XX века русский ученый Илья Ильич Мечников в своих трудах писал о пользе йогурта, о его положительном влиянии на продолжительность жизни.



Так чем же полезны кисломолочные продукты?

Согласно многим исследованиям, в результате образования молочной кислоты в процессе сквашивания казеин (белок молока) становится более усваиваемым. Поэтому некоторые не могут пить молоко, но с удовольствием, например, едят творог или йогурт, пьют кефир.

Помимо молочной кислоты в процессе производства КМП, в том числе в результате действия молочнокислых бактерий, образуется множество веществ (летучие кислоты, углекислый газ и другие), которые также улучшают усвояемость готовых продуктов. В частности, углекислый газ дополнительно активизирует процессы выделения ферментов и желудочного сока.

В молоке содержатся важные для нас элементы – кальций, магний, железо, фосфор, калий, селен и другие. Замечено, что некоторые элементы усваиваются организмом легче из кисломолочных продуктов. Например, кальций и магний, содержащиеся в йогурте в ионизированном состоянии, лучше всасываются в кишечнике.

Кисломолочные продукты богаты витаминами (А, D, E, PP, C, группы B), которые входят в состав изначального сырья (молока), а также образуются дополнительно в результате деятельности полезных бактерий.

Используемые в производстве микроорганизмы детально изучены. Допускаются только определенные виды, безопасные для здоровья человека. Известно, что ацидофильная палочка имеет антибиотические свойства, что положительно влияет и в производственном процессе, и на флору кишечника человека.

Некоторые кисломолочные бактерии способны влиять на иммунную систему, активируя процессы в кишечнике. В частности, нормализуя микробиом, бактерии кисломолочных продуктов повышают устойчивость к ОРВИ.

Доказано, что состав микрофлоры кишечника играет роль в уменьшении риска развития некоторых неинфекционных болезней. Есть исследования, в которых учеными был замечен противораковый эффект у людей, регулярно употребляющих молочные продукты (наличие определенных видов микроорганизмов снижает риск рака прямой кишки). Изучение питания у детей позволило сделать вывод: риск развития ожирения в детском возрасте меньше при соблюдении правил здорового питания, в частности при регулярном включении в рацион молочных продуктов.

В последние годы проводится много исследований по влиянию питания на поведение и настроение людей. В одном из таких японские ученые сделали вывод о положительном влиянии регулярного употребления молочных продуктов, проявляющееся в улучшении психического здоровья и настроения.

Во многих странах созданы рекомендации, путеводители, нормы потребления пищевых продуктов, в том числе и молочных. Различия в нормах есть, но во многих указана важность включения в свой ежедневный рацион 2–3 порций молочных продуктов. Одна порция, как правило, составляет один стакан молока либо кисломолочного напитка или 100 г творога.

В Национальной программе оптимизации питания детского населения Российской Федерации молочные продукты рекомендовано использовать три раза в день: молочная каша, творог и молочный напиток. В суммарном объеме, согласно Национальной программе, ребенок должен получать 450 г пресных и кисломолочных продуктов.

На протяжении всей жизни человека молоко и молочные продукты являются важным компонентом питания. С возрастом в организме уменьшается образование некоторых ферментов, поэтому кисломолочные продукты усваиваются лучше, чем молоко. Кефир, йогурт, ряженка, творог, простокваша или другие кисломолочные продукты – выбирать вам!

Памятка при покупке ювелирного изделия

Правовое регулирование отношений, связанных с продажей товаров Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»), Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.20 № 2463 (далее – Правила № 2463) и иными нормативно правовыми актами. В соответствии с п.п. 46-51 Правил № 2463 продажа ювелирных изделий, произведенных в Российской Федерации, ввезенных на её территорию, подлежащих опробованию, анализу и клеймению, осуществляется только при наличии на этих изделиях



оттисков государственных пробирных клейм, а также оттисков именников (для изделий Российского производства). Допускается продажа ювелирных изделий из серебра российского производства без оттиска государственного пробирного клейма. Продажа ограненных камней осуществляется только при наличии сертификата на каждый камень. 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 относящимся к драгоценным камням, а также цены изделия.

По требованию потребителя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного ювелирного изделия с применением средств измерений, находящихся в исправном состоянии.

Ювелирные изделия должны иметь потребительскую упаковку.

Согласно п. 9 «Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену», утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.20 № 2463 ювелирные изделия не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар, если нет претензии к качеству товара.

В случае если в товаре обнаружены недостатки, покупатель по своему выбору вправе потребовать (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»): заменить товар на товар этой же или другой марки (модели и (или) артикула; соразмерного уменьшения покупной цены; безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление; отказаться от исполнения договора купли продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

На территории Российской Федерации допускается продажа ювелирных изделий дистанционным способом продажи товара.

При дистанционным 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, а также потребительская упаковка.

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

Товары, подлежащие обязательной маркировке средствами идентификации

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.04.2018 г № 792-р, утвержден «Перечень товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации». Средства идентификации (двухмерный штриховой код Data Matrix) наносится на товарную этикетку, прикреплённую к товару, потребительскую упаковку или непосредственно на товар.

Отсутствие средств идентификации товаров на потребительской упаковке, или на товаре, или на товарном ярлыке указывает на несоблюдение продавцом обязательных требований.оборот товаров немаркированных средствами идентификации запрещен и влечет административную ответственность по ст. 15.12 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Например, за производство, ввод в оборот товаров и продукции без средств идентификации предусмотрен штраф (ч. 1 ст. 15.12 КоАП РФ) для должностных лиц - от 5 000 до 10 000 руб., а для юридических лиц - от 50 000 до 100 000 руб.

Обязательной маркировке средствами идентификации подлежат следующие наименования товаров: табак; обувь; шубы; биологически активные добавки к пище; духи и туалетная вода; шины и покрышки; товары легкой промышленности; фотоаппараты и лампы вспышки; молочная продукция; велосипеды; кресла-коляски; медицинские изделия; растительные масла; корма для животных; лекарственные препараты для ветеринарного применения; технические средства реабилитации; вода упакованная; пиво и слабоалкогольные напитки; безалкогольное пиво; безалкогольные напитки; лекарства; консервированные продукты; антисептики; море продукты (икра).



Рацион для тех, кто занимается спортом

Напоминаем про основные принципы составления меню при физической активности.

Эффективность тренировок зависит не только от частоты занятий и нагрузки, но и от питания. Поэтому крайне важно придерживаться здорового меню, а не морить себя голодом, ведь на процесс естественного сжигания жира влияет не только калорийность, но и состав продуктов, а также длительность интервалов между приемами пищи. Правильно подобранный сбалансированный рацион станет залогом положительного результата спортивных тренировок.

В меню тех, кто активно занимается спортом, как и в любом здоровом питании, должно быть сбалансированное сочетание основных элементов – белков, жиров и углеводов.

1. Углеводы

Важный источник «топлива» для тела. Попадая в организм, углеводы подвергаются химическим окислительным процессам, чтобы в итоге стать активными компонентами иммунной системы, принимать участие в других защитных реакциях организма, а самое главное – бесперебойно обеспечивать его энергией. Отдавайте предпочтение продуктам, которые подверглись меньшей обработке: выбирайте хлеб из муки грубого помола, цельнозерновые крупы (овсяная крупа, киноа, гречка, бурый рис), макароны из твердых сортов пшеницы. Пищевых веществ в таких продуктах в два-три раза больше, чем в рафинированных (в белом рисе, муке высшего сорта и т.д.).

2. Жиры

Многие считают, что лучше отказаться от жиров или максимально сократить их потребление. Однако жиры важны – они обеспечивают всасываемость ряда минеральных веществ, служат источником витаминов А, D, E, K, участвуют в синтезе мужских и женских половых гормонов. Полиненасыщенные жирные кислоты омега-3 помогают регулировать обмен веществ и поддерживать нормальный уровень холестерина. Полезных жиров много в рыбе, маслах, авокадо, орехах.

3. Белки

Роль белков в спортивном питании невозможно переоценить. Белки принимают участие во всех обменных и окислительных процессах, являются строительным материалом для мышц, формируют иммунную систему. К тому же пища, богатая белком, помогает быстро утолить голод и надолго сохранить чувство сытости. К основным источникам белка и незаменимых аминокислот можно отнести мясо птицы, рыбу, морепродукты, красное мясо, субпродукты, яйца.

Мужской и женский организм похожи, но последний настроен немного тоньше, и в его функционировании большую роль играют жиры. Женщинам достаточно 0,75 г белка на 1 кг веса. Мужскому организму требуется больше белка: минимум 1 г на 1 кг веса, а при увеличении нагрузки – может быть и 2–2,5 г. Тем, кто имеет умеренные физические нагрузки, белок нужен не в таких количествах, как людям, которые активно тренируются. На расход белка влияет и вид тренировок: при кардионагрузках он нужен, но больше для восстановления сил. А при силовых нагрузках цель как раз набрать мышечную массу, тут белок необходим, чтобы закрыть потребность. Здесь задействованы и разные мышечные волокна – белые отвечают за выносливость, красные – за силу.

Кроме того, для эффективных тренировок имеет значение питьевой режим – организм должен получать необходимое количество жидкости. Важна и работа желудочно-кишечного тракта – иначе весь наш продуманный рацион не усвоится. Обеспечить поддержку и ничего не упустить поможет как сбалансированное меню, так и функциональные продукты, разработанные специально для тех, кто занимается спортом.

Права потребителей при оказании услуг фитнес-клубов и тренажерных залов

Отношения между потребителями и исполнителем в сфере оказания физкультурно-оздоровительных услуг регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказа-



ния физкультурно-оздоровительных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.01.2023 № 129 (далее – Правила).

Перечень видов физкультурно-оздоровительных услуг утвержден распоряжением Правительства РФ от 6 сентября 2021 г. № 2466-р и включает в себя:

Физкультурно-оздоровительные услуги по физической подготовке и физическому развитию.

Физкультурно-оздоровительные услуги по обеспечению участия в физкультурных мероприятиях, включенных в первый раздел Единого календарного плана межрегиональных, всероссийских и международных физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий, в календарные планы физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.

Физкультурно-оздоровительные услуги по разработке программ занятий физической культурой, соответствующих тренировочных планов.

Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых физкультурно-оздоровительных услуг и устанавливает их стоимость. Однако цена по договору должна быть одинаковой для всех потребителей (заказчиков), за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей (заказчиков).

Потребителям до заключения договора должна быть предоставлена информация об исполнителе: о наименовании юридического лица или индивидуального предпринимателя, адресе организации, режиме работы. Эта информация должна располагаться на вывеске организации, а также в любом удобном и доступном месте (ст. 9 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Кроме того, спортивное учреждение обязано предоставить всю необходимую и достоверную информацию об оказываемых им услугах:

перечень оказываемых физкультурно-оздоровительных услуг, форм и (или) условий их предоставления, в том числе информация о форме и порядке их оплаты;

сведения о сроках оказания физкультурно-оздоровительных услуг;

сведения об условиях изменения или расторжения договора;

перечень и цена дополнительных платных физкультурно-оздоровительных услуг (при наличии), оказываемых исполнителем за отдельную плату в рамках заключенного договора, условия их приобретения и оплаты;

перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании физкультурно-оздоровительных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;

способы оплаты физкультурно-оздоровительной услуги;

адрес, по которому принимаются претензии потребителя (заказчика);

номера телефонов исполнителя;

информация о Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Указанная информация должна быть предоставлена таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени исполнителя. Информация должна быть наглядной и доступной и может быть размещена на информационном стенде, доске объявлений, сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, страницах в социальных сетях.

Исполнитель обязан обеспечить инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья условия для беспрепятственного доступа к местам оказания физкультурно-оздоровительных услуг, установленные законодательством Российской Федерации.

Правилами предусмотрено, что исполнитель по просьбе потребителя (заказчика) или в случае необходимости без указанного обращения обязан без взимания дополнительной оплаты обеспечить:

вызов скорой медицинской помощи;

пользование аптечкой для оказания первой помощи.



Предоставляемые услуги должны быть качественными. Если вы обнаружили недостатки в оказанной услуге, то вправе по своему выбору потребовать (статья 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»):

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

повторного оказания услуг;

возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Если же исполнитель (фитнес-клуб) не устранил обнаруженные вами недостатки или имеют место существенные недостатки оказанных услуг, вы вправе требовать расторжения договора и компенсации всех понесенных убытков в связи с некачественно оказанной услугой (статья 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Следует знать, что потребитель имеет право в любое время отказаться от услуг фитнес-клуба или тренажерного зала (статья 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, статья 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

При отказе от услуг потребителю должны быть возвращены денежные средства за вычетом фактически понесенных исполнителем расходов.

В случае нарушения прав потребителю следует обратиться с письменной претензией к исполнителю (руководству фитнес-клуба или тренажерного зала). В претензии необходимо указать: наименование исполнителя и его адрес; свои данные; изложить обстоятельства дела; требования, которые вы предъявляете исполнителю.

К претензии вы можете приложить копии документов (договор, кассовый чек, иные документы), имеющие отношение к вашему обращению. Претензия должна быть составлена в двух экземплярах: один – для исполнителя, второй остается у вас.

При не доведении исполнителем до сведения потребителя (заказчика) информации об адресе для направления претензий такие претензии потребителя (заказчика), направленные по адресу фактического осуществления деятельности исполнителя, считаются полученными исполнителем. При этом при заключении договора дистанционным способом претензии потребителя (заказчика) могут быть направлены на адрес электронной почты исполнителя.

В случае отказа исполнителя от удовлетворения требований потребителя, он вправе обратиться с исковым заявлением в суд. Истцы при обращении в суд за защитой прав потребителя от уплаты госпошлины освобождаются.

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

