



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

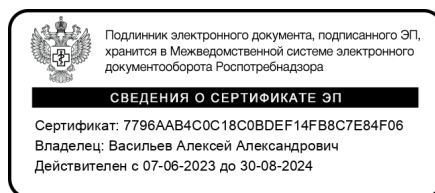
Начальнику Управления образова-
ния, спорта и молодежной политики
администрации Чебоксарского му-
ниципального округа Чувашской
Республики
rouognov@edu.cap.ru
priem@morgau.cap.ru
chobrazov@cap.ru

08.02.2024 21-13-00/28-153-2024
Об информировании граждан

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск просит разместить статьи на Вашем сайте и на сайтах образовательных и дошкольных учреждений «Маркировка обуви. Полезная информация для потребителя», «Цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке. Что делать?», «О порядке урегулирования споров при оказании финансовых услуг потребителям», «Возврат денег за покупку», «Правила возврата товаров, приобретенных дистанционным способом», «Памятка по покупке ювелирных украшений», «Как вернуть или обменять сотовый телефон», «Порядок возврата денежных средств за неиспользование железнодорожных билетов», «О недобросовестной практике микрокредитной компании при заключении договора потребительского займа», «Распространяется ли Закон «О защите прав потребителей» на самозанятых?», «Как защитить свои права при ремонте технически-сложных товаров», «О случаях обмана потребителей в автосалонах», «Об изменениях очередности погашения задолженности по потребительскому кредиту», «Невозвратные билеты могут стать возвратными», «Об особенностях предоставления платных медицинских услуг», «Красота в кредит», «Ограничения и запреты на реализацию табачной и никотинсодержащей продукции», «С 1 сентября 2024 года вступают в силу новые «Правила оказания услуг телефонной связи»», «Об оказании гражданам платных юридических услуг», «Как правильно выбрать незамерзающую жидкость», «О старте эксперимента по маркировке отдельных видов парфюмерно-косметической продукции и бытовой химии средствами идентификации», «О старте эксперимента по маркировке радиоэлектронной продукции средствами идентификации», «Маркировка шин и покрышек средствами идентификации», «Что такое маркировка товаров. Духи и туалетная вода», «Об изменениях в законодательстве по маркировке товаров».

Приложение: на 26 л. в 1 экз.

Начальник отдела



А.А.Васильев



Маркировка обуви. Полезная информация для потребителя

Покупая обувь иногда мы сталкиваемся с тем, что новая обувь портится сразу после покупки. Причина - данная обувь может быть поддельной.

С 1 июля 2020 года маркировка обуви стала обязательной.

Она введена для борьбы с контрафактом и контрабандой на рынке продажи обуви, и направлена на защиту прав покупателей обуви.

Обратите внимание при покупке обувных изделий.

Цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке. Что делать?

Потребитель имеет полное право требовать продать товар по цене, указанной на ценнике.

Статьей 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» установлено, что продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать, в том числе цену в рублях и условия приобретения товаров.

В соответствии с п.3 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 (далее – Правила № 2463), продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина...).

Договор розничной купли-продажи товаров в силу положений ст.494 Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ) является публичной офертой, а значит должен заключаться с любым гражданином, выразившим волеизъявление. В публичном договоре цена товаров, работ или услуг должна быть одинаковой для потребителей соответствующей категории. Иные условия публичного договора не могут устанавливаться исходя из преимуществ отдельных потребителей или оказания им предпочтения, за исключением случаев, если законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей.

Покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи (п. 1 ст. 500 ГК РФ).

При выявлении несоответствия цен на ценниках и чеках, потребителю необходимо зафиксировать информацию о цене, размещенную на ценнике. Фиксация информации о цене, размещенной на ценнике товара, потребуется для использования в качестве доказательства в случае возникновения спора с продавцом, например можно сфотографировать ценник.

Несоответствие цены указанной на ценнике цене в чеке – это основание для отказа от договора купли-продажи и предъявления требования о возврате денежных средств, уплаченных за товар, и о возмещении убытков (ст.12 Закона № 2300-1). В этом случае потребителю следует обратиться к продавцу или администратору магазина и потребовать продать товар по цене, указанной на ценнике (то есть вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике) либо осуществить полный возврат оплаченных за товар денежных средств.

Если сотрудник магазина отказывается выполнить требование потребителя, необходимо предъявить письменную претензию (приложив к ней копию кассового чека и фотографии ценника) в адрес продавца (индивидуальный предприниматель либо организация), в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями:

- о возврате разницы в цене товара, указанной в чеке и ценником
- возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков в связи с не предоставлением возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (п. 1 ст. 12 Закона № 2300-1).

В своей жалобе необходимо потребовать от администрации магазина письменного ответа на обращение (п.5 Правил № 2463).



Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу лично (в этом случае на втором экземпляре, который остается у потребителя, он должен поставить отметку о принятии) либо направить по почте, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

При отказе продавца в удовлетворении претензии потребитель вправе обратиться в суд с соответствующим исковым заявлением. В соответствии со ст. 17 Закона № 2300-1 иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. В порядке ч.3 ст. 17 указанного закона 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.

О порядке урегулирования споров при оказании финансовых услуг потребителям

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск в целях просвещения потребителей финансовых услуг напоминает, что защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»), осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.

В соответствии с положениями Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций, включенных в реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным (в отношении финансовых услуг, которые указаны в реестре) или перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей, либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», либо если требования потребителя финансовых услуг имущественного характера связаны с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании либо относятся к требованиям, указанным в части 1.1 статьи 15 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме

Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права.

Потребитель финансовых услуг вправе заявить в судебном порядке требования о взыскании денежных сумм в размере, не превышающем 500 тысяч рублей, с финансовой организации, включенной в реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным (в отношении финансовых услуг, которые указаны в реестре) или перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе, а также требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», требования имущественного характера, связанные с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании,



либо требования, указанные в части 1.1 статьи 15 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», в следующих случаях:

- 1) непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении предусмотренного срока рассмотрения обращения и принятия по нему решения;
- 2) прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным;
- 3) несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного.

Потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к финансовой организации только после получения от финансового уполномоченного решения по обращению, за исключением вышеперечисленных случаев.

С информацией о порядке урегулирования споров можно также ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного <http://finombudsman.ru>.

Возврат денег за покупку

Отказаться от покупки и вернуть уплаченные за товар денежные средства потребитель может только в случаях и в порядке, которые предусмотрены законодательством о защите прав потребителей.

Среди граждан бытует мнение, что в течение 14 дней со дня покупки можно вернуть любой товар и потребовать возврата уплаченных за него денежных средств. Данное утверждение не соответствует положениям действующего законодательства.

Так, согласно пункту 4 статьи 26.1. Закона РФ от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон РФ) только при дистанционном способе розничной продажи потребитель вправе по любой причине отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

При покупке товара в обычной розничной торговле вернуть товар можно в следующих случаях:

Согласно статьи 12 Закона РФ потребитель вправе отказаться в разумный срок от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре.

Статья 25 Закона РФ позволяет потребителю в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки, 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.

Такой обмен возможен, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

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

Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Следует помнить, что имеется «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежащих обмену», утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. N 2463.

К таким товарам, в частности относятся: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, текстильные товары, швейные и трикотажные изделия, товары бытовой химии, мебельные гарнитуры, ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, технически сложные товары бытового назначения и другие.

В случае продажи некачественного товара вернуть его можно в порядке и в сроки, предусмотренные статьями 18-19 Закона РФ.

Правила возврата товаров, приобретенных дистанционным способом



Условия возврата товара, купленного дистанционным способом, существенно отличаются от товара, купленного в обычном магазине посредством розничной торговли.

Вопросы дистанционной торговли регулируются Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. N 2463, Законом РФ от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ).

При дистанционном способе торговли договор заключается на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иным способом, исключающим возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (пункт 1 статьи 26 Закона РФ).

Важным при данном способе торговли является возложение на продавца обязанности по соблюдению правовых гарантий потребителя на своевременное получение необходимой и достоверной информации.

В момент доставки товара, помимо информации о самом товаре, до потребителя должны быть доведены сведения о порядке и сроках возврата товара, изложенные в письменном виде, которые должны содержать:

- а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- б) режим работы продавца;
- в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок (от 7 дней);
- г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Положение пункта 4 статьи 26.1. Закона РФ предоставляет потребителю право 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.

При этом нельзя вернуть товар, изготовленный на заказ (по индивидуально-определенным характеристикам), если отсутствуют недостатки.

Также должны быть соблюдены обязательные условия: товар не должен иметь следов использования, сохранены ярлыки и пломбы, сохранена упаковка, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Однако его отсутствие не лишает возможности потребителя ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Совет: настоятельно рекомендуем заиметь привычку проверять любой товар на наличие внешних дефектов в момент доставки. Подписывая акт доставки, обязательно укажите обнаруженные дефекты (царапины и т.п.), в противном случае могут возникнуть трудности в возврате товара.

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

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом установлены общими положениями, предусмотренными статьями 18-24 Закона РФ.

В случае возникновения спора относительно возврата товара, потребитель вправе обратиться за его разрешением в суд, поскольку в соответствии со статьей 17 Закона РФ защита прав потребителей осуществляется судом. Иски могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации, либо месту жительства индивидуального предпринимателя; по месту жительства или пребывания истца, либо месту заключения или исполнения договора.



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.

Памятка по покупке ювелирных украшений

Ежегодно, в преддверии наступающих праздников вопрос приобретения в качестве подарков ювелирных изделий становится весьма актуальным.

Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней содержатся в п.п. 46-61 Правилах продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением правительства Российской Федерации от РФ от 31.12.2020 № 2463.

Ювелирное изделие – это изделие из драгоценных металлов с использованием различных видов художественной обработки со вставками из драгоценных, полудрагоценных, поделочных цветных камней и других материалов природного или искусственного происхождения, или без них, применяемое в качестве различных украшений, различных утилитарных предметов быта и (или) для декоративных целей.

Приобретать украшения лучше в специализированных магазинах с хорошей репутацией.

Разрешена онлайн-продажа ювелирных изделий из драгоценных металлов или камней при соблюдении всех правил продажи ювелирных изделий.

Также следует обратить внимание на то, что продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в РФ, ввезенных на ее территорию, подлежащих клеймению в порядке, установленном российским законодательством, осуществляется только при наличии на них оттисков государственных пробирных клейм, а также оттисков именных (для изделий отечественного производства).

В Российской Федерации установлены следующие пробы:

- платиновые – 850, 585
- золотые – 999, 958, 916, 875, 750, 585, 583, 500, 375
- серебряные – 999, 960, 925, 875, 830, 800;
- палладиевые – 850, 500.

Без оттиска допускается только продажа ювелирных и других серебряных изделий отечественного производства массой до 3 граммов включительно (без учета вставок).

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней должны иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы, вида и характеристики вставок, в том числе способа обработки, изменившего качественно-цветовые и стоимостные характеристики драгоценного камня, а также цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок).

При использовании в качестве вставок материалов искусственного происхождения, на ярлыках должна быть указана информация о том, что данный камень не является драгоценным.

К каждому продаваемому ювелирному изделию должен быть прикреплен опломбированный ярлык, в обязательном порядке содержащий:

- наименование ювелирного изделия,
- название изготовителя (импортера), логотип и адрес предприятия-изготовителя (импортера);
- драгоценный металл, из которого изготовлено изделие, с указанием пробы,
- артикул,
- вес изделия,
- размер изделия (для колец, цепей, браслетов)
- виды драгоценных вставок с указанием веса и качественных характеристик,
- цена изделия.

После покупки обязательно сохраняйте кассовый и товарный чеки и бирку.

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, проба, вид и характеристика драгоценного камня, артикул, дата продажи и цена товара, подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу товара, а на приобретенные ограненные природные драгоценные камни передаются также сертификаты. Наличие Сертификата



соответствия, прилагаемого к сертифицированному ограненному камню, гарантирует потребителю подлинность драгоценного камня и достоверность указанных качественных и количественных характеристик.

В случае, если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, пробу, вид и характеристики драгоценного камня, артикул, вместе с товаром покупателю должен быть передан товарный чек, в котором указываются эти сведения: продавец, дата продажи и цена товара. Лицо, непосредственно осуществляющее продажу товара, проставляет подпись.

Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни являются товаром, не подлежащим возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, если товар оказался надлежащего качества.

Данное требование установлено постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 “Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации”.

В случае если Вами обнаружены недостатки в приобретенном ювелирном изделии, ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» дает право предъявить следующие требования:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Указанные требования должны быть выполнены продавцом в срок 7 дней, при проведении проверки качества – 20 дней, в случае отсутствия необходимого для замены товара - в течение месяца.

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя в установленный срок за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1 % цены товара.

Важно помнить, что вышеперечисленные требования потребитель вправе предъявить в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) вышеуказанные требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Как вернуть или обменять сотовый телефон

Вернуть или обменять сотовый телефон с недостатками можно, обратившись к продавцу, а при отказе удовлетворить требования - в Роспотребнадзор или суд. При этом порядок возврата (обмена) телефона зависит от того, сколько времени прошло с момента его приобретения.

Сотовые телефоны, имеющие сенсорный экран и обладающие двумя и более функциями, относятся к группе технически сложных товаров. Возврат или обмен телефона, не обладающего указанными характеристиками, при обнаружении в нем недостатков осуществляется по общим правилам возврата некачественного товара.

Рассмотрим условия и порядок возврата или обмена сотового телефона в случае обнаружения в нем недостатков.



Обратите внимание! Телефон надлежащего качества, на который установлен гарантийный срок не менее года, обменять на аналогичный телефон нельзя. При соблюдении определенных условий можно вернуть, в частности, качественный телефон, купленный дистанционно.

Возврат или обмен телефона в течение 15 дней со дня его покупки

В отношении технически сложных товаров установлены особые правила их возврата или обмена в случае обнаружения недостатков

Обнаружив недостатки в приобретенном сотовом телефоне (независимо от существенности недостатков), вы вправе вернуть его продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на телефон этой же марки (модели, артикула) или на такой же телефон другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

15-дневный срок, в течение которого вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы независимо от того, является ли обнаруженный в нем недостаток существенным, исчисляется со дня, следующего за днем передачи товара.

Возврат или обмен телефона по истечении 15 дней со дня его покупки

По истечении указанного срока требования о возврате или обмене сотового телефона подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев :

1. нарушены установленные сроки устранения недостатков товара;
2. невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение любого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков;
3. обнаружен существенный недостаток товара (например, прекращение работы программного обеспечения по истечении гарантийного срока, но в пределах срока службы товара, приведшее к невозможности его дальнейшего функционирования и использования).

При этом наличие возможности устранить недостаток технически сложного товара само по себе не означает, что такой недостаток не является существенным недостатком товара.

Существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно (в том числе выявленные более одного раза различные недостатки), или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В случаях, когда установленный на телефон гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки вы обнаружили по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, вы вправе предъявить продавцу (изготовителю) требование о возврате или обмене телефона. Для этого вам необходимо доказать, что недостатки телефона возникли до его передачи вам или по причинам, возникшим до этого момента.

При выявлении существенных недостатков вы вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном их устранении, если докажете, что они возникли до передачи вам телефона или по причинам, возникшим до этого момента. При этом недостатки должны быть обнаружены вами по истечении двух лет со дня передачи вам телефона, но в течение установленного срока службы или в течение 10 лет со дня передачи вам телефона (если срок службы не установлен). Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней или обнаруженный недостаток является неустранимым, вы вправе потребовать заменить телефон или вернуть его.

Защита прав потребителя при отказе продавца удовлетворить его требования

Органом, осуществляющим федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, является Роспотребнадзор.

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с жалобой в территориальный орган Роспотребнадзора.

Роспотребнадзор вправе, в частности, вынести предписание об устранении выявленных нарушений, а также в установленных случаях привлечь продавца к ответственности за нарушение прав потребителя.

Вы также вправе обратиться за судебной защитой своих прав, подав исковое заявление по месту вашего жительства (пребывания), адресу ответчика (продавца) либо по месту заключения догово-



ра купли-продажи. Также подсудность может определяться в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности.

В случае удовлетворения ваших денежных требований, которые не были удовлетворены продавцом до подачи иска в суд, с него будет взыскан в вашу пользу штраф в размере 50% от присужденной вам суммы.

Порядок возврата денежных средств за неиспользование железнодорожные билеты

Порядок возврата пассажиру денежных средств за неиспользованные или частично использованные проездные документы (билеты) определяется Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

При возврате неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего следования пассажир имеет право получить в билетной кассе полную стоимость проезда (стоимость билета и стоимость плацкарты), сборы, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи, без взимания сбора за оформление возврата денежных средств по неиспользованному проездному документу (билету):

- при непредоставлении пассажиру места в поезде согласно приобретенному проездному документу (билету) на основании акта, составленного начальником (механиком-бригадиром) поезда;
- при отмене поезда, указанного в проездном документе (билете);
- при задержке отправления поезда, указанного в проездном документе (билете), со станции посадки пассажира.

При возврате неиспользованного билета, пассажир получает компенсацию его стоимости. Размер компенсации (полная или частичная) зависит от срока сдачи билета. Чем меньше времени осталось до отправления, тем меньшую сумму удастся вернуть.

- Общая стоимость билета (провозная плата) разделяется на стоимость билета и стоимости плацкарты.
- Стоимость билета это плата за проезд, которая зависит от расстояния преодолеваемого поездом.
- Стоимость плацкарты это плата за спальное место и стоимость сервисных услуг в вагонах повышенной комфортности.

Пассажир имеет право получить полную стоимость проезда в поезде дальнего следования (стоимость билета и стоимость плацкарты), плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования):

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

Пассажир имеет право получить стоимость билета и 50 процентов стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования) :

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



Пассажир имеет право получить стоимость билета без стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования):

- при возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) менее чем за 2 часа до отправления поезда;
- при возврате перевозчику неиспользованного проездного документа (билета), приобретенного для проезда в составе организованной группы пассажиров, менее чем за 3 суток до отправления поезда;
- при возврате неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего следования в билетную кассу на станции отправления, указанной в проездном документе (билете), при опоздании на поезд в течение 12 часов с момента его отправления;
- при возврате неиспользованного проездного документа (билета) в билетную кассу станции отправления, указанной в проездном документе (билете), вследствие болезни или несчастного случая в течение 5 суток с даты отправления поезда, на который был приобретен проездной документ (билет).

О недобросовестной практике микрокредитной компании при заключении договора потребительского займа

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск в целях повышения финансовой грамотности информирует потребителей об использовании микрокредитной компанией (кредитором) недобросовестной практики при заключении договора потребительского займа.

Так, потребителям на сайте маркетплейса предлагаются к покупке определенные товары, которые можно приобрести в рамках продукта «Рассрочка» из лимита кредитования по договорам потребительского займа.

Однако при покупке товаров, не предусмотренных условиями такого продукта, кредитором взимается плата в размере 16,9% от стоимости таких товаров. При этом информация о взимании дополнительной платы и ее стоимости не доводится кредитором до потребителя при заключении с ним договора потребительского займа.

Такая информация содержится только в размещенных на сайте кредитора отдельных документах «Общие условия договора займа» и «Тарифы продукта «Рассрочка». Согласно Общим условиям договора таким продуктом является перечень товаров, размещенных по определенной ссылке маркетплейса, а уже Тарифами продукта установлена дополнительная плата 16,9% за пользование рассрочкой при приобретении товаров, не входящих в указанный перечень.

На маркетплейсе на странице любого из предложенных товаров, плата за приобретение которых в рассрочку составляет 0%, имеется поле «Рассрочка 0%», при этом на страницах товаров, не входящих в перечень товаров с бесплатной рассрочкой, указанное поле отсутствует, а вместо него имеется поле «0 руб. сегодня», нажав на которое потребитель может ознакомиться с графиком платежей рассрочки и ее размером.

То есть наглядная и доступная информация о доплате за рассрочку на определенные товары предоставляется потребителю не кредитором при заключении с ним договора займа, а маркетплейсом, который при этом не является кредитором, а является отдельным юридическим лицом, имеющим с кредитором схожие наименования.

Таким образом у заемщиков отсутствует возможность при заключении договора займа выразить свое согласие либо отказ от взимания дополнительной платы в случае покупки определенных товаров в рамках лимита кредитования, тем самым кредитор обуславливает приобретение продукта «Рассрочка» обязательной уплатой дополнительной платы в случае покупки заемщиком товаров, не предусмотренных условиями продукта.

Вместе с тем, положениями статьи 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» установлено, что к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся условия, которые предусматривают оказание исполнителем дополнительных услуг за



плату без получения согласия потребителя. Исполнитель не вправе без получения согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на оказание дополнительных услуг за плату оформляется исполнителем в письменной форме, и обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на исполнителя.

Кроме того в соответствии со статьей 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Рекомендуем потребителям учитывать настоящую информацию при покупке товаров на маркетплейсе с использованием лимита кредитования по договору потребительского займа в рамках продукта «Рассрочка».

Распространяется ли Закон «О защите прав потребителей» на самозанятых?

Статус самозанятого гражданина появился в российском законодательстве недавно, вследствие чего необходимы разъяснения в части реализации прав и исполнению обязанностей данной категорией граждан в рамках действия норм Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

Согласно действующему законодательству самозанятые - граждане, осуществляющие приносящую доход деятельность и не зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей. Для самозанятых граждан существует специальный налоговый режим "налог на профессиональный доход".

Самозанятые могут предоставлять разного рода услуги:

- Бьюти: мастер маникюра, парикмахер, визажист;
- Ритейл: мерчендайзер, курьер, грузчик, кладовщик;
- Авто: водитель, перевозчик грузов, автомеханик;
- Быт: няня, клинер, повар;
- Реклама и маркетинг: копирайтер, SMM-специалист, дизайнер;
- Обучение: репетитор, логопед;
- Ремонт и строительство: маляр, плиточник, каменщик.

Согласно преамбуле закона о защите прав потребителей законом регулируются отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров, выполнении работ или оказании услуг.

При этом в соответствии с перечнем понятий, которые представлены в преамбуле закона, исполнитель услуг - это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. Физические лица и граждане, зарегистрированные в качестве самозанятых, в указанный перечень не входят.

В связи с чем проведение в отношении граждан, зарегистрированных в качестве самозанятых, надзорных или профилактических мероприятий также невозможно.

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, содержащимся в пункте 12 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", исходя из смысла подпунктов 2, 4 статьи 23 Гражданского кодекса Российской Федерации, 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, где одной из сторон является потребитель, а другой самозанятый гражданин, также регулируются законодательством о защите прав потребителей.

Обратившись в суд, потребитель вправе ссылаться на нарушения самозанятым гражданином требований закона о защите прав потребителей и иных нормативно правовых актов сфере защиты прав потребителей.

Как защитить свои права при ремонте технически-сложных товаров

Чтобы избежать негативных ситуаций при заключении договора на ремонт бытовой техники на дому рекомендуем гражданам придерживаться следующих правил:

- выбирайте компанию, индивидуального предпринимателя которые имеют положительные отзывы потребителей в интернете, с полной и достоверной информацией об исполнителе услуг, месте его нахождения, юридическом адресе, телефоне, электронной почте (при наличии), ИНН, ОГРН, режиме работы, предоставлении гарантии.

- требуйте составления двухстороннего договора на выполнение услуг, в письменной форме, с указанием наименования выполненных работ (услуг), цены, порядка оплаты, срока исполнения заказа, гарантийного срока; составления сметы на работы (услуги); чеков, квитанций о получении оплаты (предоплаты) по договору, расписки о получении денежных средств.

- обязательно прочтите образец договора. Настороженность должны вызвать такие условия, как «право исполнителя в одностороннем порядке изменить вид работ или их стоимость», отсутствие гарантийного срока или его формальный характер (например, пять дней) на результаты выполненных работ, отсылка в договоре к другим документам (тарифы, условия, приложения), которые размещены в Интернете, но не предъявляются для ознакомления и не передаются вместе с договором.

- детально проверяйте результат выполненной работы, а после ее окончания требуйте подписания двустороннего акта о приемке работ или проставления соответствующей отметки в договоре.

Обращайте внимание на информацию, об исполнителе услуг по ремонту бытовой техники: индивидуальный предприниматель, юридическое лицо или физическое лицо (гражданин), так как при заключении договора на ремонт бытовой техники между двумя физическими лицами - данная сделка не подпадает под действие законодательства о защите прав потребителей, а гражданин не обладает статусом потребителя. Спор о качестве оказанных услуг в таком случае может быть разрешен только судом, на основании статьи 11 Гражданского кодекса РФ и части 1 статьи 22 Гражданского процессуального кодекса РФ.

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей») потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика.

При этом в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского кодекса РФ потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

При выявлении фактов оказания некачественных услуг необходимо письменно направить претензию исполнителю услуг с требованиями, указанными в ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения



работы. При этом потребитель обязан вернуть ранее переданную ему исполнителем вещь; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Для возврата оплаченных денежных средств по договору следует так же направлять претензию к исполнителю услуг, а в случае отказа в добровольном удовлетворении требований потребителя он вправе обратиться с исковым заявлением в суд с приложением соответствующих доказательств.

Ответственность сторон за нарушение установленных сроков по исполнению договора на выполнение работ (услуг) в виде выплаты неустойки должна соответствовать нормам ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» (за нарушение срока выполнения работ (услуг) - 3% за каждый день просрочки от цены выполнения работ, но не более установленной цены.

О случаях обмана потребителей в автосалонах

В связи с поступающими обращениями граждан, столкнувшихся с обманом и навязыванием дополнительных услуг и товаров при покупке автомобилей в автосалонах, территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск обращает внимание на типичные нарушения прав потребителей в указанной сфере:

- на сайте продавца в интернете и при обращении по телефонам недобросовестные продавцы указывают недостоверную (заниженную) стоимость автомобиля (для привлечения клиентов непосредственно в автосалон);
- до показа автомобиля или заключения договора-купли продажи продавец настаивает на подписании предварительного договора с передачей первоначального взноса (аванса, предоплаты), при этом в договоре содержатся условия об удержании всей суммы указанного взноса или его части при отказе от основного договора;
- при заключении договора купли-продажи автомобиля за счет кредитных средств потребителям предоставляется недостоверная информация о размере процентной ставки (в рекламе в интернете, на сайте или в рекламных буклетах указывается процентная ставка существенно ниже той, которая указывается в договоре);
- навязывание различных товаров, работ, услуг при покупке автомобиля (предлагается более дорогая комплектация автомобиля, установка дополнительного оборудования, страхование, сервисные работы и т.п.);
- договор купли-продажи автомобиля содержит условие о предоставлении «скидки» при покупке дополнительных услуг, и ее отмене при отказе от приобретенных услуг и возврате продавцу суммы якобы, предоставленной «скидки».

Чтобы избежать обман и навязывание дополнительных товаров и услуг, необходимо:

- при выборе следует учитывать уполномочен ли автосалон официальным дилером на продажу автомобилей той или иной марки (с информацией по указанному вопросу можно ознакомиться на сайтах официальных дилеров);
- ознакомиться на различных сайтах в интернете с отзывами о продавце автомобилей;
- с осторожностью отнестись к предложениям продажи автомобилей по цене ниже рыночной;
- до показа автомобиля или заключения договора купли-продажи не подписывать предварительный договор, в котором содержатся условия, предусматривающие удержание продавцом суммы предварительной оплаты автомобиля, при отказе от приобретения товара;
- при покупке подержанного автомобиля проверить историю машины самостоятельно, воспользовавшись информацией, расположенной на официальном сайте Государственной инспекции безопасности дорожного движения;
- внимательно изучить договор до его подписания, не ставить подпись, если какие-то пункты документа Вас не устраивают или не соответствуют тому, что говорит продавец (в договоре обязательно должны быть указаны сроки поставки автомобиля, размер аванса, порядок его



- возврата, если Вы откажетесь от покупки по вине продавца, а также полное описание модификации модели, которая должна соответствовать заводской комплектации);
- внимательно изучить кредитный договор, его условия, сумму кредита, процентную ставку по кредиту, сумму ежемесячного платежа и график ее погашения;
 - не верить обещаниям менеджера автосалона об уменьшении банком в будущем ежемесячного платежа по кредитному договору по заявлению потребителя;
 - подписывать тот договор, который только что прочли, если менеджер унес документ, а затем вернул, необходимо перечитать снова, чтобы уберечь себя от недобросовестных действий сотрудников автосалона по включению в договор иных условий;
 - следует учесть, что наиболее безопасной является оплата банковской картой. При оплате наличным способом необходимо истребовать документ, подтверждающий факт внесения денежных средств, в любом случае Вам должен быть выдан контрольно-кассовый чек (в т.ч. в электронном виде).
 - перед тем как забрать машину, необходимо ее осмотреть на наличие дефектов, сверить номера двигателя, шасси и номер кузова, VIN с договорными условиями, проверить комплектность автомобиля и уровень технических жидкостей. Обязательно проверить, работает ли освещение, дополнительное оборудование.
 - подписывайте акт приема-передачи автомобиля, только после тщательного осмотра.

Навязывание дополнительных товаров и услуг, запрещено. Продавец (исполнитель), виновный в нарушении одного из основополагающих прав потребителей на свободный выбор услуг, должен возместить потребителю все убытки, включая цену навязанных товаров (услуг).

Напоминаем, что отказаться от договора личного страхования, при оформлении кредита на покупку автомобиля возможно в течении четырнадцати дней со дня его заключения.

О покупке автомобиля

Покупаем автомобиль

Потребительский спрос на автомобили ежегодно растет. Разнообразие современного автомобильного рынка позволяет покупателям самостоятельно выбрать способ приобретения автомобиля: купить новую машину в автосалоне, подержанный автомобиль через комиссионную торговлю или у частного лица.

Важно! При покупке автомобиля у частных лиц договор купли-продажи не подпадает под действие Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), поскольку сторонами в нем (продавец, покупатель) выступают два гражданина; покупатель не является потребителем и не может ссылаться на нормы Закона в вопросах восстановления своих нарушенных прав и интересов.

В связи с имеющимися место спорными вопросами, возникающими при приобретении автотранспортных средств в автосалонах и дилерских центрах, обращаем внимание на типичные нарушения в области защиты прав потребителей: в рекламе и при обращении по телефонам недобросовестные продавцы указывают недостоверную (заниженную) стоимость автомобиля (для привлечения клиентов непосредственно в автосалон); до показа автомобиля или заключения договора-купли продажи продавец настаивает на подписании предварительного договора с передаче первоначального взноса (аванса, предоплаты, залога, задатка и т.п.), при этом в договоре содержатся условия об удержании всей суммы указанного взноса или его части; для привлечения потребителя к заключению договора купли-продажи автомобиля за счет кредитных средств потребителям предоставляется недостоверная информация о размере процентной ставки (в рекламе в интернете, на сайте или в рекламных буклетах указывается процентная ставка существенно ниже той, которая указывается в договоре); навязывание различных товаров, работ, услуг при покупке автомобиля (предлагается более дорогая комплектация автомобиля, установка дополнительного оборудования, страхование, сервисные работы и т.п.).

Обращаем внимание, что навязывание дополнительных товаров и услуг запрещено статьей 16 Закона: Продавец не вправе отказывать в заключении договора, направленного на приобретение одних товаров (в частности, покупка автомобиля), по причине отказа потребителя в приобретении



иных товаров (работ, услуг). Кроме того, продавец не вправе без получения согласия потребителя выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату. Потребитель, в свою очередь, вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом в письменной форме, если иное не предусмотрено законом. При этом, обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца.

Компания, виновная в нарушении одного из основополагающих прав потребителей на свободный выбор товаров (услуг), должна возместить потребителю все убытки, включая цену навязанных товаров или услуг. Указанные недобросовестные действия могут быть основанием для восстановления нарушенных имущественных интересов в порядке досудебного и судебного урегулирования.

Как потребителям избежать обмана и навязывания дополнительных товаров/услуг: внимательно исследуйте отзывы о компаниях-продавцах автомобилей; при выборе следует учитывать уполномочен ли автосалон официальным дилером на продажу автомобилей той или иной марки (с информацией по указанному вопросу можно ознакомиться на сайтах официальных дилеров); выбрав автосалон с хорошей репутацией, проверьте, какая информация указана на его сайте, при этом следует учитывать, что обязательной к размещению на интернет-сайте продавца является информация о наименовании продавца, месте его нахождения (адресе), режиме работы. Также следует изучить объем дополнительной информации, которая для удобства покупателя должна включать в себя контактные телефоны продавца и адрес его электронной почты, образцы типовых договоров, информацию о гарантийных обязательствах, стоимости автомобилей, наличии в продаже конкретных транспортных средств с определенной комплектацией и т.п.; с осторожностью относитесь к предложениям продажи автомобилей по цене ниже рыночной, при этом попросите продавца направить на электронную почту проект договора купли-продажи, а также информацию о цене и характеристиках интересующей Вас марки автомобиля для предварительного ознакомления; при покупке подержанного автомобиля проверьте историю машины самостоятельно, воспользовавшись информацией, расположенной на официальном сайте Государственной инспекции безопасности дорожного движения в разделе «Проверка автомобиля»; не спеша, вдумчиво и внимательно изучите договор до его подписания, при этом учтите следующие аспекты: нельзя пропускать ни одного пункта; читайте все, что написано мелким шрифтом; не ставьте подпись, если какие-то пункты документа Вас не устраивают или не соответствуют тому, что говорит менеджер; в договоре обязательно должны быть указаны сроки поставки автомобиля, размер аванса, порядок его возврата, если Вы откажетесь от покупки по вине продавца, а также полное описание модификации модели (должна соответствовать заводской комплектации); подписывайте тот договор, который только что прочли, если менеджер унес документ, а затем вернул, придется перечитать снова, чтобы уберечь себя от недобросовестных действий персонала; перед тем как забрать машину, нужно ее осмотреть на наличие дефектов, царапин, вмятин и др.

Еще один важный аспект – сверка номера двигателя, шасси и номера кузова, VIN с договорными условиями, проверка комплектности, контроль уровня технических жидкостей. Обязательно проверьте, работает ли освещение, дополнительное оборудование. Если авто, которое Вы выбрали, находится под открытым небом, то перед осмотром можно попросить помыть машину, так Вы не пропустите дефекты; подписывайте акт приема-передачи автомобиля, только после тщательного осмотра.

Какие условия должны вызвать у вас опасения: продажа автомобилей только за счет заемных средств (кредит); заявлена слишком низкая цена транспортного средства; предложение подписания договора и внесения авансового платежа до осмотра автомобиля при утверждении продавца, что он есть в наличии; отсутствие в офисе продаж полного комплекта документов на автомобиль (договор, паспорт транспортного средства, гарантийный талон или сервисная книжка), а также обязательных информационных сведений о продавце.

Об изменениях очередности погашения задолженности по потребительскому кредиту



Согласно внесенным поправкам в Федеральный закон от 21.12.2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» в случае недостаточности произведенного заемщиком платежа для полного исполнения обязательств задолженность по договору будет погашаться в следующей очередности:

1. задолженность по процентам;
2. задолженность по основному долгу;
3. проценты, начисленные за текущий период платежей;
4. сумма основного долга за текущий период платежей;
5. неустойка (штраф, пеня);
6. иные платежи, предусмотренные законодательством или договором.

Таким образом, понизится очередь погашения неустойки по договору - соответствующее обязательство будет считаться исполненным после закрытия процентов и основного долга за текущий период, а не наоборот, как в настоящее время:

1. задолженность по процентам;
2. задолженность по основному долгу;
3. неустойка (штраф, пеня);
4. проценты, начисленные за текущий период платежей;
5. сумма основного долга за текущий период платежей;
6. иные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации о потребительском кредите (займе) или договором потребительского кредита (займа).

Одновременно поправками устанавливается запрет на изменение указанной очередности по соглашению сторон.

Новые правила призваны улучшить положение заемщика, который заинтересован в том, чтобы как можно быстрее погасалась его задолженность по основному долгу с соответствующим уменьшением начисляемых на нее процентов.

Помимо этого, поправками уточняется, что правило, позволяющее кредитору повысить процентную ставку по кредиту в случае нарушения заемщиком обязанностей, связанных с заключением договора страхования или участием в программе страхования, которые направлены на обеспечение исполнения его обязательств, применяется также к ипотечным потребительским кредитам.

Действие закона, который вступит в силу 1 июля 2024 года, будет распространяться на договоры, заключенные после этой даты.

Невозвратные билеты могут стать возвратными

Существует ряд причин, по которым возврат будет вынужденным и авиакомпания вернет деньги за невозвратный билет. Такая возможность появится, если, например, рейс отменен или существенно задержан. Какое время считать существенным, определяют внутренние правила авиакомпании.

Также должны вернуть деньги, если авиакомпания изменила маршрут рейса, либо пассажиру невозможно предоставить место на рейсе. Такое бывает, если, например, билетов продали больше, чем мест в самолете.

Невозвратный билет станет возвратным, если пассажира задержали на досмотре, а в итоге у него не было обнаружено запрещенных предметов; авиакомпания не смогла обеспечить стыковку рейсов при единой перевозке; умер член семьи или близкий родственник пассажира; заболел пассажир или тот, с кем он должен был лететь. Но только если это член его семьи или близкий родственник. п. 2 ст. 108 Воздушного кодекса РФст. 227 Федеральных авиационных правил

Сохраните эту информацию и приятных вам путешествий!

Об особенностях предоставления платных медицинских услуг

Порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг в настоящее время регулируются: Гражданским кодексом Российской Федерации, Фе-



деральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее-Закон) и «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736.

Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона.

Исполнителем в соответствии со статьей 9 Закона должны быть предоставлены информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

Предоставление платных медицинских услуг оформляется **договором**, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности, ответственность сторон, порядок изменения и расторжения договора.

Договор должен содержать сведения об исполнителе, потребителе, перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, их стоимость, условия и сроки ожидания платных медицинских услуг, порядок и условия выдачи потребителю после исполнения договора исполнителем медицинских документови т.д.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

Красота в кредит

В сети Интернет и социальных сетях потребители сталкиваются с заманчивыми предложениями посетить салон красоты и получить косметическую услугу безвозмездно в рамках рекламной акции.

Приглашение в красивую сказку сопровождается настойчивой рекомендацией иметь при себе паспорт для подтверждения личности участника акции. В процессе демонстрации исполнители косметических услуг максимально расхваливают их «исключительные» свойства, а затем убеждают потребителя приобрести на платной основе набор косметики или пройти курс косметических услуг. Стоимость соответствующих товаров (услуг) зачастую превышает финансовые возможности потребителей. В случае отсутствия денежных средств, потребителю предлагают заключить кредитный договор.

В случае если вы все-таки собираетесь посетить такой салон, будьте бдительны:

- до получения косметической процедуры убедитесь в том, что используемая для этого продукция безопасна, не вызывает нежелательных кожных реакций (жжения, покраснений, шелушений и т.п.) и соответствует установленным обязательным требованиям;
- **не торопитесь** принимать решение о покупке косметических средств, оставьте себе время для оценки необходимости в использовании предлагаемых товаров и наличия финансовой возможности для их оплаты, в том числе с учётом мнения членов семьи;
- **не подписывайте** предлагаемые документы (договор, соглашение, заявления, анкеты, акты, спецификацию на товар, заявление на получение кредита и т.п.), не прочитав и не поняв предварительно их содержание;
- **помните**, подписывая кредитный договор (заявление на получение кредита, график погашения кредита и т.п.), потребитель связывает себя договорными обязательствами с банком, что означает необходимость последующего погашения суммы кредита и уплаты процентов даже в том случае,



если продавцу или исполнителю заявлено требование о расторжении договора и возврате денежных средств;

- помните, что потребитель свободен в своем праве заключения договора, и его **понуждение** к этому **не допускается**.

В соответствии со статьей 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю лишь фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по соответствующему договору.

Права потребителя при приобретении товаров.

Парфюмерно–косметические товары, согласно Перечню непродовольственных товаров *надлежащего* качества, не подлежащих обмену, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года N 2463, вернуть или обменять нельзя.

Вернуть такой товар в магазин можно только в том случае, если в нем есть недостатки, либо если при покупке не была предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре.

В случае обнаружения недостатков в товаре потребитель в соответствии с требованиями ст. 18 Закона о защите прав потребителей вправе:

- потребовать замены этого изделия на товар такой же марки (модели и (или) артикула);
- потребовать замены этого изделия на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом цены;
- потребовать соразмерного уменьшения цены приобретенного товара;
- 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.

Ограничения и запреты на реализацию табачной и никотинсодержащей продукции

В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» розничная торговля табачной продукцией или никотинсодержащей продукцией, кальянами осуществляется в магазинах и павильонах. Информация об устройствах для потребления никотинсодержащей продукции, которые предлагаются для розничной торговли, доводится продавцом в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей посредством размещения в торговом зале перечня устройств для потребления никотинсодержащей продукции, текст которого выполнен буквами одинакового размера черного цвета на белом фоне и который составлен в алфавитном порядке, с указанием цены продаваемой продукции без использования каких-либо графических изображений и рисунков.

Демонстрация устройств для потребления никотинсодержащей продукции осуществляется по требованию покупателя, после ознакомления с перечнем продаваемых устройств для потребления никотинсодержащей продукции, с учетом требований статьи 20 настоящего Федерального закона. Не допускаются розничная торговля сигаретами, содержащимися в количестве менее чем или более чем двадцать штук в единице потребительской упаковки (пачке), розничная торговля сигаретами и папиросами поштучно, табачными изделиями или никотинсодержащей продукцией без потребительской тары, табачными изделиями или никотинсодержащей продукцией, упакованными в одну потребительскую тару с товарами, не являющимися табачными изделиями или никотинсодержащей продукцией, кальянами, устройствами для потребления никотинсодержащей продукции.

Запрещается розничная торговля табачной продукцией в следующих местах:

1) на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания образовательных услуг, услуг учреждениями культуры, учреждениями органов по делам молодежи, услуг в области физической культуры и спорта, медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг, на всех видах общественного транспорта (транспорта общего пользования) городского и пригородного сообще-



ния (в том числе на судах при перевозках пассажиров по внутригородским и пригородным маршрутам), в помещениях, занятых органами государственной власти, органами местного самоуправления;

2) на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг;

3) на территориях и в помещениях (за исключением магазинов беспошлинной торговли) железнодорожных вокзалов, автовокзалов, аэропортов, морских портов, речных портов, на станциях метрополитенов, предназначенных для оказания услуг по перевозкам пассажиров, в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и обеспечению временного проживания, бытовых услуг.

В случае возникновения у продавца сомнения в достижении лицом, приобретающим табачную продукцию, совершеннолетия продавец обязан потребовать у покупателя документ, удостоверяющий его личность и позволяющий установить возраст покупателя.

Также торговля устройствами для потребления никотинсодержащей продукции запрещена на ярмарках, выставках, путем развозной и разносной торговли, дистанционным способом продажи, с использованием автоматов и иными способами, за исключением развозной торговли в случае, предусмотренном частью 2 настоящей статьи. Розничная торговля устройствами для потребления никотинсодержащей продукции осуществляется только в магазинах и павильонах.

С 1 сентября 2024 года вступают в силу новые «Правила оказания услуг телефонной связи» [Правила](#) регулируют отношения между абонентом и (или) пользователем услуг телефонной связи и оператором связи при оказании услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования, а также при оказании услуг подвижной радиосвязи, услуг подвижной радиотелефонной связи и услуг подвижной спутниковой радиосвязи в сети связи общего пользования, а также признаются утратившими силу Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342.

Об оказании гражданам платных юридических услуг

До заключения договора на оказание юридических услуг потребителю не предоставляется информация о цене услуг, которые будут выполняться, а в договоре прописывается общая сумма договора, при этом спецификация или смета также отсутствуют. Наименование и перечень услуг в договоре, как правило, сформулировано как «правовой анализ ситуации», «юридическая консультация», «подготовка юридических документов», «подготовка процессуальных документов». При этом в устной форме потребителям обещают разрешение проблемы до конца, в том числе и защиту в суде.

Право на получение квалифицированной юридической помощи гарантировано статьей 48 Конституции Российской Федерации.

К юридическим услугам относятся:

- юридические консультации;
- составление юридических документов, включая претензий, требований, жалоб, заявлений, исковых заявлений в суд и пр.;
- обращение в суд от имени или в интересах потребителя;
- представление интересов потребителя в суде.

Оказание платных юридических услуг регулируются главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), Правилами бытового обслуживания населения, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020г. № 1514 (далее — Правила бытового обслуживания населения).



Исполнитель, оказывающий юридические услуги, не вправе без согласия потребителя выполнять платные дополнительные услуги. В случае, если они уже были оказаны, потребитель вправе их не оплачивать, а если оплатил – потребовать возврата денежных средств (ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

Так же потребитель обладает безусловным правом на отказ от исполнения договора в любой момент (пункт 11 Правил бытового обслуживания населения и статья 32 Закона о защите прав потребителей). Однако при отказе от услуги потребитель обязан оплатить исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Фактические расходы должны быть подтверждены соответствующими документами (например: подано исковое заявление в суд или предоставлен документ, подтверждающий совершение выезда юриста в судебные органы и пр.).

Как правило в текстах обращений, подготовленных исполнителем юридических услуг, присутствуют указания на недействующие нормативные правовые акты, применяются ненадлежащие к описываемой ситуации нормы законодательства, объемные тексты обращений не имеют связанного с ситуацией потребителя общего смысла. Некачественное оказание юридических услуг также выражается в подготовке заявлений одинакового содержания (ссылки на одни и те же нормы, требования вне зависимости от компетенции каждого органа) и направления в одно ведомство, например, в отдел полиции МВД г. Липецка, УМВД Липецкой области и МВД России, Следственный комитет Липецкой области, Прокуратуру района и Прокуратуру Липецкой области. Вместе с тем, на основании п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Указанное означает, что в случае если обращение содержит вопросы не относящиеся к компетенции, то это обращение будет перенаправлено в соответствующий орган по подведомственности, соответственно дополнительно дублировать обращение не нужно.

Обращаем внимание, что требований к написанию претензий по качеству товара, услуги, равно как и обращений в государственный орган не установлено. Потребитель в свободной форме излагает суть своей проблемы и требований, которые выдвигает. Отсутствие ссылок на конкретные статьи законов не делает претензию или заявление недействительным или подлежащим рассмотрению.

В случае оказания юридических услуг ненадлежащего качества, потребитель имеет право предъявить одно из требований, установленных статьей 29 Закона о защите прав потребителей.

Об оказании некачественных юридических услуг можно говорить, если исполнитель:

- не является на судебное заседание в назначенное время;
- не представляет суду имеющиеся документы, которые могут помочь в решении дела;
- строит линию защиты, опираясь на устаревшие законы, либо неверно трактует действующие;
- разглашает информацию, доверенную ему заказчиком;
- не ставит заказчика в известность о существенных изменениях в ходе дела и т. д.

При наличии претензий к ненадлежащему оказанию юридических услуг следует незамедлительно обратиться к исполнителю такой услуги услуг.

Под исполнителем услуги согласно Закону о защите прав потребителей понимается организация независимо от ее организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель.

Все претензии к исполнителю услуг необходимо оформить письменно в двух экземплярах и передать (направить) исполнителю услуг способом, фиксирующим факт отправки. При личном вручении претензии на втором экземпляре претензии необходимо оставить отметку о дате ее вручения, Ф.И.О., подпись, должность ее принявшего. В случае отказа в получении претензии ее можно отправить по почте ценным (заказным с уведомлением о вручении) письмом и желательно с описью



вложения. Обязательно сохраните второй экземпляр претензии с отметкой о получении продавцом (если претензия вручена лично) либо почтовое уведомление о вручении претензии.

В случае отказа в удовлетворении заявленных требований, потребитель вправе обратиться с соответствующим заявлением в Роспотребнадзор, а так же в суд (статья 11 КГ РФ, статья 17 Закона о защите прав потребителей).

Обращаем Ваше внимание, что в случае реализации Вами права на судебную защиту, участие Роспотребнадзора в судебном разбирательстве может быть осуществлено на основании статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и пункта 8 статьи 40 Закона о защите прав потребителей, Роспотребнадзор как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей может быть привлечен судом к участию в деле, а также вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в рамках гражданского или административного судопроизводства. То есть, при подаче искового заявления в суд на территории Липецкой области потребитель вправе заявить ходатайство о привлечении Управления к участию в деле для дачи заключения.

Как правильно выбрать незамерзающую жидкость

Владельцам автотранспорта внимательно отнестись к выбору стеклоомывающей жидкости – или «незамерзайки». Стеклоомывающая жидкость должна быть абсолютно безопасной как для водителя автомобиля, так и его пассажиров. При покупке стеклоомывающей жидкости следует обратить внимание на запах средства. Зимние стеклоомывающие жидкости производят из растворов спиртов с водой с добавлением моющих средств, то есть поверхностно-активных веществ (ПАВ), ароматизаторов и красителей. В современных стеклоомывающих жидкостях используют изопропиловый спирт, пропиленгликоли, этиленгликоли. Изопропиловый спирт разрешен к использованию при производстве стеклоомывающих жидкостей. Он имеет неприятный, резкий запах, напоминающий ацетон, который трудно перебить даже концентрированными отдушками, однако этот спирт не токсичен для человека. Необходимо отметить, что стеклоомывающие жидкости на спиртовой основе содержат непищевые спирты и непригодны для пищевых целей. К сожалению, нелегальные производители используют в стеклоочистителях метиловый спирт. Метиловый спирт (метанол) – очень опасное токсическое вещество, по органолептическим свойствам практически не отличается от этилового спирта и, в случае использования в быту, может оказать негативное воздействие на здоровье человека и привести к летальному исходу. Метиловый спирт (метанол) – сильный кумулятивный яд, обладающий направленным действием на нервную и сосудистую системы, зрительные нервы, сетчатку глаз. Метиловый спирт может вызвать острые отравления со смертельным исходом при ингаляции, абсорбции через неповрежденную кожу, заглатывании, раздражает слизистые оболочки верхних дыхательных путей, и глаз. Повторное длительное воздействие метанола вызывает головокружение, боли в области сердца и печени, приводит к неврастению, вегетососудистой дистонии, ухудшению зрения, заболеваниям органов желудочно-кишечного тракта, верхних дыхательных путей, дерматитам.

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

Обратите внимание!!!

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

Потребителю следует внимательно ознакомиться с маркировкой товара.

Добросовестные производители указывают логотип компании, и все надписи печатают легкочитаемым шрифтом. Также на этикетках качественной продукции потребитель сможет прочитать инструкцию по применению стеклоомывающей жидкости, дату производства и срок хранения, подробный состав, все предосторожности во время использования и обратный адрес производителя.



В случае необходимости потребители имеют право ознакомиться с сертификатом соответствия, который в обязательном порядке должен находиться в месте осуществления торговли.

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

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

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

Уважаемые потребители!

О старте эксперимента по маркировке отдельных видов парфюмерно-косметической продукции и бытовой химии средствами идентификации

17 января 2024 года вступило в силу постановление Правительства РФ от 29 декабря 2023 г. № 2405 (далее – Постановление), согласно которому на территории Российской Федерации с 15 января 2024 года проводится эксперимент по маркировке средствами идентификации отдельных видов парфюмерно-косметической продукции и бытовой химии.

Федеральными органами исполнительной власти, уполномоченными на обеспечение проведения эксперимента, являются Министерство промышленности и торговли Российской Федерации, Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Федеральная налоговая служба, Федеральная таможенная служба, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Федеральная служба по аккредитации и Федеральная служба безопасности Российской Федерации.

Данным Постановлением утверждены Положение о проведении на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации отдельных видов парфюмерно-косметической продукции и бытовой химии и соответствующий перечень продукции.

В рамках эксперимента маркировке средствами идентификации подлежат:

- косметические средства или средства для макияжа и средства для ухода за кожей (кроме лекарственных), включая средства против загара или для загара, средства для маникюра или педикюра (за исключением парфюмерно-косметической продукции, предназначенной для гигиены рук, с заявленным в маркировке потребительской упаковки антимикробным действием);
- средства для волос;
- средства для гигиены полости рта или зубов, включая фиксирующие порошки и пасты для зубных протезов;
- средства, используемые до, во время или после бритья, дезодоранты индивидуального назначения, составы для принятия ванн, средства для удаления волос и прочие парфюмерные, косметические или туалетные средства;
- дезодоранты для помещений, ароматизированные или неароматизированные, обладающие или не обладающие дезинфицирующими свойствами;
- мыло; поверхностно-активные органические вещества и средства, применяемые в качестве мыла, в форме брусков, кусков или в виде формованных изделий, содержащие или не содержащие мыло; поверхностно-активные органические вещества и средства для мытья кожи в виде жидкости или крема и расфасованные для розничной продажи, содержащие или не содержащие мыло; бумага,



вата, войлок или фетр и нетканые материалы, пропитанные или покрытые мылом или моющим средством;

- моющие средства (включая вспомогательные моющие средства) и средства чистящие, содержащие или не содержащие мыло.

Эксперимент продлится до 28 февраля 2025 года.

О старте эксперимента по маркировке радиоэлектронной продукции средствами идентификации

1 декабря 2023 года в России стартовал эксперимент по маркировке радиоэлектронной продукции средствами идентификации.

Положение о проведении эксперимента и перечень отдельных видов радиоэлектронной продукции, подлежащих маркировке средствами идентификации, утвержден постановлением Правительства РФ от 25 ноября 2023 г. № 1993 «О проведении на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации отдельных видов радиоэлектронной продукции».

В этот перечень вошли:

- выпрямители;
- статические преобразователи;
- реле, соединители для проводов и кабелей на напряжение до 1 000 В;
- штепсели и розетки;
- электрическая аппаратура для коммутации или защиты электрических цепей;
- пульта, панели, консоли, столы, распределительные щиты и основания для электрической аппаратуры;
- лампы;
- полупроводники и фотогальванические элементы;
- светильники, фонари и осветительное оборудование.

Эксперимент продлится до 28 февраля 2025 года.

Маркировка шин и покрышек средствами идентификации

Правила маркировки шин средствами идентификации утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. №1958

Правила определяют особенности маркировки шин средствами идентификации, порядок реализации шин, произведённых до ввода обязательной маркировки и не маркированных.

Шинные заводы передают информацию о любых операциях с продукцией в систему «Честный знак». Вся производимая номенклатура должна попасть в систему вместе с описанием. Импортёры также должны передавать в систему «Честный знак» все производимые операции. Требование о прослеживаемости шин действует и для автосалонов, когда клиенты получают шины по акции или в подарок.

Покупатели сами смогут проверить маркировку шин. Для этого необходимо найти на шине код Data Matrix. Обычно он наносится на протектор или боковину, также может быть выполнен в виде гравировки или радиочастотной метки. К такому коду нужно поднести мобильное устройство со скачанным приложением и считать его.

Что такое маркировка товаров. Духи и туалетная вода

При выборе парфюмерной продукции потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация, обеспечивающая возможность правильного выбора товаров.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2019 г. №1957 «Об утверждении правил маркировки духов и туалетной воды средствами идентификации и особенностях внедрения



государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении духов и туалетной воды» введена обязательная маркировка духов и туалетной воды.

Маркировка парфюмерно-косметической продукции – это нанесение кода Data Matrix на упаковку для отслеживания движения товара от производителя к конечному потребителю через оптовых и розничных продавцов.

С 01.10.2020 года торговать духами и туалетной водой без кода Data Matrix запрещено.

Согласно Распоряжению правительства Российской Федерации №792-р от 28.04.2018 г. необходимо замаркировать средствами идентификации парфюмерию, соответствующую кодам ТНВЭД - 330300 и ОКПД-2- 20.42.11 (духи, вода туалетная).

Под обязательную маркировку не попадают:

- тестеры и пробники духов и туалетной воды объемом до 5 миллилитров;
- выставочные и экспериментальные образцы;
- духи в виде кремов или в твердом виде (в том числе карандаши).

Для проверки легальности товара необходимо установить на мобильное устройство приложение «Честный ЗНАК» и с его помощью просканировать код маркировки товара. При сканировании покупатель получает информацию о происхождении товара, а также данные о товаре и производителе.

Если при проверке через приложение «Честный ЗНАК» выявлена ошибка кода, информация о товаре отсутствует, либо товар не соответствует описанию в приложении, то потребитель вправе сообщить о выявленном нарушении.

За оборот немаркированного товара либо нарушение порядка ее маркировки на территории Российской Федерации предусмотрена административная ответственность, предусмотренная статьей 15.12 КоАП РФ.

Информация для потребителя, предоставляемая непосредственно с изделием на упаковке, этикетке, ярлыке, открытке, листе-вкладыше, должна содержать сведения:

- о наименовании парфюмерно-косметической продукции;
- о назначении парфюмерно-косметической продукции;
- о наименовании изготовителя и его местонахождении (юридический адрес, включая страну);
- о наименовании и местонахождении организации, уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства - члена Таможенного союза;
- о сроке годности;
- о входящих в состав ингредиентах;
- об ограничениях (противопоказаниях) для применения;
- о способах и условиях хранения и др.

Список ингредиентов может быть представлен в соответствии с международной номенклатурой косметических ингредиентов с использованием букв латинского алфавита.

Срок годности продукции устанавливает изготовитель парфюмерно-косметических товаров, который обязан гарантировать соответствие изделия требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителя, а также сохранность потребительских свойств при соблюдении условий хранения.

Парфюмерно-косметические товары надлежащего качества не подлежат обмену или возврату. Поэтому, покупая такую продукцию, необходимо помнить, что вернуть ее в магазин можно только при наличии недостатков, либо если при покупке (т.е. в момент заключения договора) не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения недостатков в товаре (если они не были оговорены продавцом) вправе потребовать:

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



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

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков и уплаты неустойки.

Если уникальный код –DataMatrix на товаре подтверждён системой Честный ЗНАК, то потребитель купил подлинный товар. Если же при проверке через мобильное приложение выявлена ошибка кода или информация о товаре в системе Честный ЗНАК отсутствует либо товар не соответствует описанию в приложении, то потребитель вправе сообщить об этом в контрольно-надзорные органы.

Об изменениях в законодательстве по маркировке товаров

Распространение некачественной и контрафактной продукции – серьёзная проблема, как для потребителей, так и для бизнеса. Это может повлечь не только финансовые убытки, но и сказаться на репутации добросовестного производителя, а также может нанести вред потребителю.

Купить товар в магазине и быть уверенным, что это не подделка: такие возможности открывает перед российскими покупателями система «Честный ЗНАК». С помощью маркировки можно проследить весь путь продукции — от завода до прилавка.

Согласно ст. 8 Федерального закона от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» - одной из основополагающих целей маркировки товаров средствами идентификации является охрана жизни и здоровья человека.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 26.04.2019 № 515 «О системе маркировки товаров средствами идентификации и прослеживаемости движения товаров» определены Правила маркировки товаров и Положение о государственной информационной системе мониторинга за оборотом маркированных товаров средствами идентификации (ГИС МТ).

Перечень продукции, подлежащей маркировке средствами идентификации, а также сроки её введения утверждены распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.04.2018 № 792-р.

На сегодняшний день обязательной маркировке в системе «Честный знак» подлежат следующие товары:

- шубы и меховые изделия;
- табак и никотиносодержащая продукция;
- медикаменты;
- обувь;
- парфюмерия;
- ювелирные украшения, кроме серебра;
- фотокамеры и фотовспышки;
- автомобильные шины;
- текстильная продукция;
- молочная продукция;
- вода;
- алкоголь;
- велосипеды;
- пищевые добавки;
- пиво и слабоалкогольные напитки;
- антисептики.

К 2024 году в планах Правительства РФ полностью перейти на маркировку: к этому времени цифровые коды будут присваиваться всем товарным категориям.

В отношении каждой категории товаров действуют установленные правила маркировки товаров, в которых установлен переходный период, а также точный срок введения обязательной маркировки



средствами идентификации для данной категории товаров, порядок ввода в оборот товаров, оборота и вывода товаров из оборота.

С 1 декабря 2023 года запрещается реализация и ввод в оборот нескольких групп немаркированных товаров, подлежащих обязательной маркировке. Кроме того, с этой даты начинаются новые эксперименты в сфере обязательной маркировки.

Что уже изменилось с 1 декабря 2023 года:

Маркировка безалкогольных напитков

Теперь производители и импортеры безалкогольных напитков в стеклянной и полимерной потребительской упаковке обязаны наносить маркировку на данную продукцию (постановление Правительства РФ от 31.05.2023 № 887).

К 01.12.2023 году должны быть полностью настроены процессы по заказу кодов, их нанесению на товары с подачей отчета о нанесении, оплате кодов и вводу в оборот. Обязательная маркировка безалкогольных напитков будет проходить в несколько этапов. Так, второй этап начнется 1 марта 2024 года и распространится на безалкогольные напитки в алюминиевых и полимерных банках. Исключение по-прежнему составят соки, нектары, морсы и напитки на растительном сырье. Третий этап начнется 1 июня 2024 года и охватит все безалкогольные напитки, в том числе соки, нектары, морсы и напитки на растительном сырье, в кегах, Tetra Pak и прочих видах упаковок.

Маркировка табачных изделий

С 01.12.2023г., согласно постановлению Правительства РФ от 30.11.2022 № 2178, для участника рынка табачных изделий вводится запрет на розничную реализацию не маркированной средствами идентификации никотинсодержащей и безникотиновой продукции. Речь идет о курительных жидкостях для электронных систем доставки никотина, в том числе безникотиновых, в картриджах и капсулах. Также запрет затрагивает реализацию немаркированных жидкостей в составе электронных систем доставки никотина одноразового использования. Теперь эту продукцию можно продавать исключительно при наличии маркировки. При этом участники оборота табачной продукции могли до 1 декабря 2023 года промаркировать остатки никотинсодержащей и безникотиновой продукции, находившейся в обороте по состоянию на 15 декабря 2022 года. Если сроки были пропущены, то теперь такие товары продавать на законных основаниях невозможно.

Маркировка воды и молочной продукции

С 1 декабря 2023 года работать с маркировкой начали кафе, бары, рестораны, организации гостиничного бизнеса, а также государственные и муниципальные учреждения (постановление Правительства РФ от 26.03.2022 № 477). Теперь они, как ранее производители, поставщики и розница, должны передавать сведения о выводе из оборота молочной продукции в «Честный знак». Требования касаются вывода из оборота воды и молочной продукции в целях, не связанных с продажей, то есть, для собственных нужд и производственных целей организаций общепита, детсадов, школ и пр. Правила блокировки маркируемых товаров Правительство России утвердило перечень случаев, при которых запрещается розничная продажа товаров, подлежащих обязательной маркировке. Запрет будет действовать при наличии хотя бы одного случая из списка, а информация о товаре будет автоматически поступать из Государственной информационной системы мониторинга товаров (ГИС МТ).

Эксперименты по маркировке с 1 декабря 2023 года

С 1 декабря текущего года запустили эксперименты по маркировке новых товарных групп:

оптоволоконная продукция: период эксперимента с 01.12. 2023 года по 01.12.2024 года, согласно постановлению Правительства России от 16.11.2023 № 1929.

радиоэлектроника: штепселя и розетки, лампы накаливания, статические преобразователи и другие виды радиоэлектронной продукции. Длительность эксперимента – с 01.12.2023 года по 28.02.2025 года, постановление Правительства России от 25.11.2023 № 1993. После окончания эксперимента Правительством будет принято решение о целесообразности введения обязательной маркировки отдельных видов радиоэлектронной продукции.

Какие изменения в сфере маркировки ожидаются в 2024 году?

Правительство России расширило перечень товаров легкой промышленности, подлежащих обязательной маркировке с 1 апреля 2024 года. Согласно постановлению Правительства России от



13.11.2023 № 1899 изменения коснутся таких товаров, как спортивные и лыжные костюмы, свитера, кардиганы, брюки, галстуки-бабочки.

Пиво. С 1 апреля 2024 года могут расширить правила маркировки пивоваренной продукции и слабоалкогольных напитков. Дополнительно, чтобы снизить нагрузку на бизнес, предлагается расширить интеграцию информационной системы маркировки с ЕГАИС.

Учебники. Минпромторг России предложил провести в 2024 году эксперимент по маркировке печатных учебников общеобразовательного назначения. Это следует из проекта постановления Правительства России, размещенного на Едином портале проектов нормативных актов. Предположительно, эксперимент по маркировке учебников пройдет в период с 1 сентября 2024 по 31 августа 2025 года.

Консервы и т.п. С 1 сентября 2024 года планируют запустить обязательную маркировку консервов, ветеринарных препаратов, растительных масел и кормов для животных.

Сырьё для табака. Минпромторг России предложил ввести учёт сырья для табачной и никотинсодержащей продукции с использованием системы маркировки. Предполагается, что с 1 марта 2024 года станет обязательной передача в систему маркировки сведений об объеме производства и оборота табачной продукции, сырья, никотинсодержащей продукции и никотинового сырья.

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

