



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

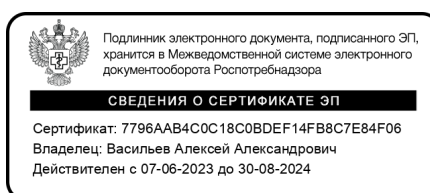
Начальнику Управления образова-
ния, спорта и молодежной политики
администрации Чебоксарского му-
ниципального округа Чувашской
Республики
rouognov@edu.cap.ru
priem@morgau.cap.ru
chobrazov@cap.ru

29.01.2024 21-13-00/28-85-2024
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 «О недобросовестной практике оформления платных подписок в виде мнимой помощи в подборе займов», «Особенности продажи товаров дистанционным способом», «Роспотребнадзор: магазин должен отвечать за травму, полученную на его пороге покупателем», «Защита информации, содержащейся в информационной системе мониторинга», «Права потреби-телей в сфере оказания туристских услуг», «Финансовая грамотность при заключении сделок и договоров», «Страхование при кредитовании», «Новое в потребительском кредитовании», «Осо-бенности предъявления требований в отношении недостатков товара», «С 1 декабря 2023 года для участников оборота товаров (сфера услуг: отели, рестораны, кафе, кейтеринг и др.), государственных и муниципальных учреждений, использующих молочную продукцию в целях, не связанных с дальнейшей реализацией (продажей), в том числе для собственных нужд и производственных це-лей наступает обязательство работать в системе "Честный знак"», «Правила продажи меховых из-делий предусматривают обязательную маркировку изделий из натурального меха специальными контрольными (идентификационными) знаками — КИЗ», «О правилах выбора стеклоомывающей жидкости», «Банк России о выявленных нарушениях прав потребителей при заключении договора банковского вклада», «Об увеличении «периода охлаждения» при заключении договоров добро-вольного страхования», «Маркировка пива и слабоалкогольных напитков», «ВНИМАНИЮ ПО-ТРЕБИТЕЛЯ: ремонт телефона», «Новое в законодательстве: Принят закон, направленный на за-щиту прав заемщиков по потребительскому кредиту».

Приложение: на 16 л. в 1 экз.

Начальник отдела



А.А.Васильев



Внимание потребитель! О недобросовестной практике оформления платных подписок в виде мнимой помощи в подборе займов

В настоящее время в сети Интернет получили массовое распространение «информационные сервисы помощи» в подборе кредита/займа, которые фактически не имеют полезного эффекта для пользователей, но при этом вынуждают их оформлять платную подписку на «сервис».

Пользователи попадают на эти сервисы через навязчивую рекламу «наилучших» и «гарантированных» предложений «подобрать выгодный займ прямо сейчас», с которой они сталкиваются при поиске в сети Интернет информации о возможностях кредитования.

Сайты сервисов оформлены однотипным образом и предполагают единообразную механику взаимодействия с пользователем:

- Форма фактического заключения договора на платную подписку представлена на сайте сервиса в виде формы подбора предложения, оформления заявки, регистрации в сервисе и т.п. Все рекламные предложения и баннеры на сайте сервиса (мнимые «доступные ограниченное время беспроцентные займы», «предодобренные предложения», «срочное оформление с плохой кредитной историей» и т.п.), а также предложения оставить заявку на подбор кредита, оформить кредит, оставить контактные данные, чтобы узнать подробности о кредитном предложении и т.д. - ведут на форму оформления подписки.

- При этом для успешного заполнения формы пользователь должен предоставить помимо контактной информации и обширного объема персональных данных - также данные платежной карты.

- Заполнение формы означает автоматическое принятие пользователем сразу всех документов, в том числе публичной оферты сервиса, обработки персональных данных, а также согласие пользователя на разовые и регулярные списания в соответствии с тарифами сервиса. Уведомление об этом обычно не приметно, часто внизу страницы. Платная подписка, как правило, имеет неочевидное наименование, например: «активация сервиса», «применение рекуррентных платежей», «услуга обработки заявки» и пр.

- Никакой информации о том, какие организации и на каких условиях якобы «одобрили» заем или просто предлагают займы, пользователю до оформления подписки не доступно.

- Результат оказания услуги описывается также типовыми фразами, например: «Активация сервиса не гарантирует получение займа», «Обработка заявки не гарантирует получение займа».

Таким образом сервисы с помощью манипуляции фактически вынуждают пользователей дать согласие на регулярные (чаще всего ежедневные) списания с банковских карт, типичный размер которых составляет около 2 000 руб. в месяц и которые никак не связаны и не зависят от факта выдачи клиенту займа.

При этом «услуга», которую обязуется сервис оказывать пользователю согласно договору, заключается только в информировании о наличии неких кредитных предложений неких финансовых организаций. Никакой организации взаимодействия между пользователем сервиса и поставщиками финансовых услуг или иного содержательного посредничества сервис оказывать не обязуется.

Гражданин, оформив такую подписку, фактически не получает никаких услуг: в самом лучшем случае сервис сделает рассылку персональных данных гражданина по банкам и МФО. Или - перепродает персональные данные гражданина организациям, готовым за них заплатить. Возможность отписаться от платных рассылок и прекратить обработку персональных данных, предусмотренная сервисами, обычно предполагает сложную коммуникацию (например, отправку уведомлений по электронной почте и ожидание получения по почте инструкции) и длительные или неизвестные сроки рассмотрения заявлений, в чем также можно усмотреть признаки манипуляции с целью максимально затруднить отказ от подписки.

Такие «помощники» в подборе займов, по сути, выступают рекламными площадками, эксплуатирующими недостаточный уровень финансовой грамотности потребителей и практических навыков поведения в таких ситуациях.

При просмотре некоторых сервисов отмечаем, что на разных сервисах (имеющих разные названия, ссылки, интерфейс) исполнители (в основном индивидуальные предприниматели) в них могут повторяться.



рекомендаций для граждан:

во-первых, изучите сайт, проанализируйте размещённую на нём информацию, прочитайте все приглашения, оферту, условия предоставления услуг, тарифы, соберите сведения об исполнителе услуг, его контактные данные, оцените возможность обращения с претензией;

во-вторых, поймите для себя нужны ли вам в получении займа посредники, которые делают это не бесплатно, без очевидного полезного эффекта;

в-третьих, побеспокойтесь о распространении своих персональных данных, тот ли это случай;

в-четвёртых, учитывайте сложность в расторжении такого договора (тем более, если он оформлен, как абонентский договор), на данных сервисах информация для потребителей представлена в достаточном для заключения договора объеме (если вы с ней не ознакомились, сложно говорить, что она вам не предоставлялась); услуги поименованы в оферте, как информационные (сложно доказать, что они вам не были оказаны); не забывайте о главном принципе гражданского законодательства – свобода в заключении договора (заключив такой договор, вы ответственны за принятое решение).

Если же договор был заключен, и вы решили, что такие услуги не нужны, вы вправе в силу ст. 32 Закона о защите прав потребителей **отказаться от исполнения договора и потребовать возврата денежных средств**.

Обращаем особое внимание на то, что при добровольном отказе от исполнения договора вам необходимо оплатить исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Таким образом, чем раньше вы откажетесь от исполнения договора, тем меньше фактически понесенных расходов вы возместите исполнителю. Отказ от договора всегда необходимо заявлять в письменной форме. В том случае, если до момента предъявления вами такого отказа исполнитель оказал предусмотренные договором услуги (либо часть услуг), то в силу ст. 781 ГК РФ такие услуги подлежат оплате.

Если вы полагаете, что исполнителем **оказаны услуги ненадлежащего качества**, вы вправе заявить одно из требований, предусмотренных п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, а также потребовать полного возмещения убытков, причиненных вам в связи с недостатками оказанной услуги.

Требования необходимо заявлять в письменной форме путем предъявления исполнителю претензии.

ВАЖНО! Потребителю необходимо знать, что требование о возврате денег носит имущественный характер и в случае отказа спор разрешается в судебном порядке.

Особенности продажи товаров дистанционным способом

Интернет – огромная торговая площадка, позволяющая искать товары в любой точке мира и заказывать их по минимальным ценам. Естественно, огромная платежеспособная аудитория покупателей привлекает и недобросовестных продавцов, а зачастую и просто мошенников, стремящихся заработать на доверчивых покупателях.

С каждым годом все больше и больше становится популярной дистанционная торговля товарами. Это удобный способ получения желаемого товара прямо по адресу, указанному получателем. Но есть и отрицательные стороны этого способа. При дистанционном способе продажи товара потребитель не имеет возможности напрямую ознакомиться с товаром и получает информацию о нем через проспекты, каталоги, фотоснимки, буклеты и средства связи (телевизионной, почтовой и др.). Кроме того, данный способ продажи является для россиян новым явлением, что и объясняет неразвитость системы регулирования данных операций.

Дистанционная торговля (англ. distance «расстояние») — одна из форм розничной продажи товаров, отличием которой от традиционной магазинной торговли, является наличие между продавцом и потребителем расстояния. Таким образом, между продавцом и покупателем не происходит личного контакта, а покупатель совершает покупку на основе изображений и текстового описания товаров. Продажа товара дистанционным способом предполагает, что покупатель ознакомился с товаром не в полном объеме: не было тактильных ощущений и не была оценена сама работа товара.



Правовое регулирование дистанционного способа продаж осуществляется Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон РФ «О защите прав потребителей»).

Согласно п. 5 ст. 26.1 Закон РФ «О защите прав потребителей» последствия продажи товара ненадлежащего качества «станционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 – 24 настоящего Закона.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В силу абз. 5 п. 1 ст. 18 по требованию продавца и за его счет потребитель должен вернуть товар с недостатками.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что удержание денежных средств интернет-магазинами за обратную пересылку товара ненадлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, является незаконным.

В силу п.1 ст.17 Закон РФ «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом. В связи с чем, потребитель вправе в соответствии с п.2 ст.17 Закон РФ «О защите прав потребителей» предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора. Согласно п.3 ст.17 Закон РФ «О защите прав потребителей» при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты гос. пошлины по делам, связанным с нарушением их прав, если цена иска не превышает 1 млн. руб. Также потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом (ст.15 Закон РФ «О защите прав потребителей»).

В связи с чем, в случае, если с вашего счета интернет-магазин спишет денежные средства за обратную пересылку товара ненадлежащего качества вы вправе обратиться в суд за защитой (восстановлением) своих прав.

Роспотребнадзор и его территориальные органы до принятия решения судом 1-ой инстанции могут вступать в дело, по инициативе участвующих в деле лиц, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей (с приобретением необходимого объема процессуальных прав и обязанностей лица, участвующего в деле, посредством вынесения судом соответствующего определения). В этой связи потребитель вправе обратиться в суд с заявлением о привлечении Управления, как уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, для дачи заключения по делу (при подаче иска это достигается посредством включения государственного органа в состав участников дела, после возбуждения соответствующего гражданского дела – отдельным ходатайством истца).

Роспотребнадзор: магазин должен отвечать за травму, полученную на его пороге покупателем

Подобных ситуаций, особенно в мокрый и скользкий сезон, у порогов как крупных торговых центров, так и небольших магазинов возникает немало. Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области-Кузбассу обращает внимание граждан на то, что торговые организации должны обеспечивать безопасные условия для жизни и здоровья покупателей. Нередки случаи, когда посетители торговых объектов получают травмы чаще всего при падении: поскользываются на входе или выходе из-за наледи, снега, мокрого пола, спотыкаются о противоскользкие коврики, поддоны и паллеты.



По данному вопросу гражданам дал разъяснение Верховный суд, когда встал на защиту покупательницы, которая поскользнулась на обледеневшей лестнице при входе в магазин и получила травму в результате падения, в связи с чем потребовала с собственника и арендатора торгового помещения компенсацию морального вреда и потребительский штраф. Пострадавшая получила травму при входе в магазин, куда шла с целью совершить покупку. Согласно положениям Закона «О защите прав потребителей» потребителем является гражданин, не только совершивший покупку, но и имеющий такое намерение.

Коллегия Верховного суда по гражданским делам установила, что продавец обязан обеспечить безопасные условия для здоровья потребителей и сохранности их имущества, а также отметила, что суды первой, апелляционной и кассационной инстанций ошибочно не применили Закон «О защите прав потребителей». Более того, покупатель после падения совершил покупку. Если обязательство возникло из причинения вреда, это не значит, что взаимодействия сторон нельзя определить как отношения продавца и потребителя, указал Верховный суд. Покупатель имеет право приобретать товары безопасно.

Если посетитель магазина получил травму, связанную с организацией территории торгового объекта ненадлежащим образом, он имеет полное право обратиться в суд. Также следует обратиться в медицинское учреждение, чтобы зафиксировать причиненный вред здоровью (при этом указать, в каком именно торговом объекте получена травма), установить виновника причинения вреда, в чьи обязанности входит содержание территории или помещения.

Защита информации, содержащейся в информационной системе мониторинга

Согласно Постановлению Правительства РФ от 26 апреля 2019 г. N515 «О системе маркировки товаров средствами идентификации и прослеживаемости движения товаров» информация, содержащаяся в информационной системе мониторинга, подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации с использованием в том числе российских криптографических технологий в соответствии с требованиями Федеральной службы по техническому и экспортному контролю и Федеральной службы безопасности Российской Федерации.

Для обеспечения защиты информации в ходе создания, эксплуатации и развития информационной системы мониторинга осуществляются:

- формирование требований к защите информации, содержащейся в информационной системе мониторинга;
- разработка и внедрение системы (подсистемы) информационной безопасности и криптографической защиты информации;
- применение сертифицированных средств защиты информации, а также аттестация информационной системы мониторинга на соответствие требованиям к защите информации;
- защита информации при ее передаче по информационно-телекоммуникационным сетям;
- выполнение требований к защите информации в ходе эксплуатации информационной системы мониторинга.

В целях защиты информации, содержащейся в информационной системе мониторинга, оператор обеспечивает:

- предотвращение несанкционированного доступа к информации и (или) передачи такой информации лицам, не имеющим права на доступ к этой информации;
- своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к информации;
- предупреждение возможности неблагоприятных последствий нарушения порядка доступа к информации;
- недопущение воздействия на технические средства, на которых размещена информационная система мониторинга, в результате которого нарушается их функционирование;
- возможность незамедлительного восстановления информации, модифицированной или уничтоженной вследствие несанкционированного доступа к ней;
- постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности информации;



- применение иных мер защиты информации при использовании информационной системы мониторинга в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации и в случае заключения соглашения о государственно-частном партнерстве — в соответствии с таким соглашением.

Права потребителей в сфере оказания туристских услуг

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом или иным заказчиком (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N132-ФЗ).

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу или иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо. Претензии в отношении качества туристского продукта предъявляются исполнителю в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма турист и или иной заказчик должны быть проинформированы в письменной форме:

- о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении турператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;
- о возможности туриста или иного заказчика обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6 настоящего Федерального закона).

При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма турист и или иной заказчик должны быть проинформированы о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Финансовая грамотность при заключении сделок и договоров

Финансовая грамотность - это способность планировать бюджет, контролировать доходы и расходы, создавать и приумножать накопления, а также правильно выбирать кредитные и страховые продукты.

Основные правила, которыми следует руководствоваться при заключении различного рода финансовых сделок и договоров.

Прежде чем подписывать договор, прочтите его и получите полную информацию об условиях. Вы имеете право получить полную и достоверную информацию о следующих основных параметрах услуги:

- содержание услуги,
- сумма и сроки всех платежей, которые должны сделать вы и которые будут сделаны финансовой организацией в вашу пользу (в т.ч. за дополнительные/связанные услуги),
- обязательства сторон по договору,



- штрафы и пени за невыполнение обязательств,
- риски, вероятности выигрышей и потерь,
- возможность досрочного прекращения сделки и связанные с этим потери,
- детальная процедура оказания услуги (от заявки до закрытия договора) и др.

Задавайте уточняющие вопросы, если вам непонятно что-то из объяснений сотрудника финансовой организации или неясен смысл каких-то выражений в документе. Важно - четко понимать суть и все основные детали вашей сделки.

Ваше право на раскрытие информации об условиях договора до момента его заключения защищено Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Договор - это письменное свидетельство о решениях, которые вы приняли, он предоставляет права, но и налагает определенные обязанности.

Сравнивайте разные предложения. Финансовые организации конкурируют между собой и привлекают клиентов, стремясь предложить более выгодные условия, чем у других.

Сравните несколько финансовых предложений по основным параметрам (суммы, сроки, штрафы/пени и пр.) и выберите наиболее выгодное для вас.

Часто в комплекте с основной услугой предлагают несколько дополнительных. Финансовые организации не имеют права отказывать вам в основной услуге, если вы не хотите приобретать дополнительную.

Однако ваш отказ от дополнительной услуги может привести к тому, что основная услуга станет для вас менее выгодной (дороже). Поэтому готовых решений здесь нет, и надо всегда учитывать конкретные обстоятельства.

Персональные данные: сообщайте только правду, надежным людям, в надежных местах.

Прежде, чем сообщать о себе какие-то сведения, особенно по телефону, подумайте, с кем вы говорите: с настоящим сотрудником финансовой организации или с неизвестным подозрительным лицом.

Нужно соблюдать особую осторожность при вводе персональных данных в сети Интернет - пользуйтесь только надежными сайтами с защищенными каналами связи (например, одним из признаков защищенного канала является наличие в адресе префикса «https://»).

Помните, ваше право на конфиденциальность ваших личных данных охраняется законом.

Если вы подписываете какой-то документ, проследите, чтобы одна из его копий осталась у вас. Все копии финансовых документов надо аккуратно хранить, иначе потом будет трудно разобраться, что произошло и кто прав.

Если ваши права нарушены, и переговоры не помогли - обращайтесь в суд по месту жительства. Вы имеет право на возмещение ущерба и моральную компенсацию

Если организация в отношении вас неправа, не исправляет свои нарушения и досудебное урегулирование не помогло - обращайтесь в суд.

Страхование при кредитовании

С 21 января 2024 года вступают новые положения Федерального закона № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», согласно которым отказаться от страховки можно будет в течение 30 календарных дней после оформления кредита, а не 14 дней, как сейчас.

И далеко не каждый клиент банка знает о своем праве на возврат страховки по кредиту. Оно действует в течение определенного времени после оформления договора – так называемый период охлаждения – и распространяется только на необязательные виды страхования. Например, отказаться от страховки залогового имущества – квартиры, без которой нельзя взять ипотеку, – не получится.

Согласно новым изменениям в федеральный закон в случае отказа заемщика от договора добровольного страхования, страховщик обязан возратить заемщику уплаченную страховую премию в полном объеме в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения письменного заявления заемщика. Положения настоящей части применяются только при отсутствии событий, имеющих признаки страхового случая.



Кроме того, теперь закон обязывает кредитора письменно уведомлять клиента о возможности оформить отказ от страховки или иной дополнительной услуги с указанием сроков подачи заявления. Так, каждый заемщик будет получать уведомление от кредитора любым доступным способом о праве отказаться от любой дополнительной услуги (в том числе от страховки).

При этом уведомление должно содержать:

- 1) перечень дополнительных услуг (работ, товаров),
- 2) в отношении каждой из дополнительных услуг предельную дату для отказа,
- 3) информацию о влиянии отказа от дополнительных услуг на условия договора потребительского кредита, в том числе о возможном увеличении размера процентной ставки по кредитному договору.

Также обращаем внимание на нововведение, предусмотренное частью 16 статьи 7 Федерального закона № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». При предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) запрещаются любые действия (в том числе предоставление заемщику неполной, недостоверной информации), направленные на формирование у заемщика ошибочного понимания, что получение данных дополнительных услуг (работ, товаров) необходимо для получения потребительского кредита (займа).

Таким образом, даже в ситуации, когда договор подписан потребителем на скорую руку, останется возможность оценить все условия в спокойной обстановке и при необходимости вернуть деньги за страховку и иные дополнительные услуги или товары.

Новое в потребительском кредитовании

Федеральным законом РФ от 24.07.2023 № 359-ФЗ внесены изменения в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)». Некоторые изменения начали действовать с 21.01.2024. О некоторых из них:

- 1) Кредитор обязан предоставить заемщику с соблюдением установленных требований информацию о полной стоимости потребительского кредита (займа), а также уточненный график платежей по договору потребительского кредита (займа), если такой график ранее предоставлялся заемщику, в установленных случаях (например, при увеличении процентной ставки).
- 2) Кредитор не позднее дня, следующего за днем заключения договора потребительского кредита (займа), обязан уведомить заемщика о его праве отказаться от любой дополнительной услуги (работы, товара) и праве требовать возврата уплаченных денежных средств.
- 3) Изменяется перечень платежей, включаемых в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа), а также установлены особенности включения в расчет таких платежей.
- 4) При предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) запрещаются любые действия (в том числе предоставление неполной, недостоверной информации), направленные на формирование у заемщика ошибочного понимания того, что получение данных дополнительных услуг (работ, товаров) необходимо для получения потребительского кредита (займа).
- 5) Размещение в местах оказания услуг и на сайте кредитора информации о процентных ставках в процентах годовых допускается только при совместном размещении с информацией о диапазоне значений полной стоимости потребительского кредита (займа) одинаковым по размеру шрифтом.
- 6) Теперь заемщик вправе отказаться от услуг по страхованию в целях обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа) в течение 30 календарных дней (ранее — 14 календарных дней) со дня выражения своего согласия на оказание этой услуги. Указанное право должно быть указано кредитором в форме заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) и (или) заявления о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров).

ВАЖНО! Введенные изменения применяются к договорам потребительского кредита (займа) (в том числе к договорам потребительского кредита (займа), обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой), заключенным после дня вступления в силу Федерального закона РФ от 24.07.2023 № 359-ФЗ.

Особенности предъявления требований в отношении недостатков товара



Приобретая те или иные товары, потребитель не застрахован от покупки некачественной продукции. Что делать?

В случае обнаружения недостатков в товаре, если они не были оговорены продавцом, согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены; потребовать соразмерного уменьшения цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы.

При этом существует ряд особенностей предъявления указанных требований.

1. Если недостаток обнаружен в технически сложном товаре, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены только в течение 15 дней со дня передачи потребителю товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

2. Потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 Закона требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В случае если на товар такие сроки не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

3. В случае обнаружения недостатков в товаре, потребитель вправе обратиться к продавцу с устной или письменной претензией. Законодательство не обязывает оформлять требования в письменной форме, за исключением договоров оказания услуг перевозки, связи, реализации туристского продукта и т.д. Однако письменная претензия фактически доказывает тот факт, что вы действительно обращались к продавцу и при наличии спора будет иметь значение при рассмотрении гражданского дела судом. Претензию желательно составлять в двух экземплярах.

4. Сроки рассмотрения претензий зависят от вида заявленных требований. Если вы обратились к продавцу с требованием о возврате денежных средств, оно должно быть рассмотрено в течение десяти дней и дан ответ о результатах рассмотрения. Требование о замене подлежит удовлетворению в течение семи дней со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение двадцати дней.

Указанные в законе правила не распространяются на продавцов, которыми являются физические лица, не зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, поэтому всегда следует заботиться о получении информации о продавце, наименовании организации, ИНН и иных сведений.

Если вы столкнулись с нарушением прав потребителя, за консультацией можно обратиться к специалистам Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю по телефонам отдела защиты прав потребителей: (8-3022) 26-24-17, 32-13-79, либо придя лично в Управление по адресу: г. Чита, ул. Амурская, 109.

С 1 декабря 2023 года для участников оборота товаров (сфера услуг: отели, рестораны, кафе, кейтеринг и др.), государственных и муниципальных учреждений, использующих молочную продукцию в целях, не связанных с дальнейшей реализацией (продажей), в том числе для собственных нужд и производственных целей наступает обязательство работать в системе "Честный знак"

С 1 декабря 2023 года для участников оборота товаров сегмента HoReCa (сфера услуг: отели, рестораны, кафе, кейтеринг и др.), государственных и муниципальных учреждений, использующих



молочную продукцию в целях, не связанных с дальнейшей реализацией (продажей), в том числе для собственных нужд и производственных целей наступает обязательство работать по ЭДО с поставщиками, подписывать УПД и самостоятельно подавать сведения о выводе из оборота молочной продукции в случаях, не связанных с продажей. После 1 декабря 2023 г. поставщик направляет УПД в адрес покупателя, а не создает документ "Вывод из оборота".

существует возможность по договоренности между контрагентами формировать электронный УПД с указанием причины вывода товара из оборота. Признак выбытия может проставлять как продавец в своем файле обмена, так и покупатель при подписании. Вывод товара осуществляется после подписания УПД второй стороной (покупателем). При этом обращаем Ваше внимание, если признак вывода проставлен продавцом, покупатель не сможет его скорректировать. В связи с этим рекомендуем функционал указания признака выбытия оставить за покупателем. Ответственность за достоверную передачу информации несет покупатель.

Все инструкции по работе в системе, в том числе: [Передача товара \(отгрузка и приёмка\)](#) и [Вывод товара из оборота](#) размещены на сайте chestnyзнак.рф и в разделе "Помощь" <https://milk.crpt.ru/help/list> личного кабинета системы маркировки.

Правила продажи меховых изделий предусматривают обязательную маркировку изделий из натурального меха специальными контрольными (идентификационными) знаками — КИЗ

При покупке изделия из меха следует иметь в виду, что к шубе или иному меховому изделию должен быть прикреплен КИЗ, в котором записана вся информация о происхождении меха, производителе изделия и его потребительских свойствах.

Правила маркировки касаются всех предметов одежды, частей одежды и принадлежностей к одежде из натурального меха, поступающих в продажу на территории Евразийского экономического союза.

К предметам одежды не относятся перчатки, рукавицы и митенки (перчатки без пальцев) с натуральным мехом, головные уборы или их части, спортивная одежда, обувь с натуральным мехом. Исключение также составляют те предметы одежды, где мех выполняет функцию отделки (воротник, отвороты, манжеты, оторочка карманов и пр.).

Меховые изделия могут быть изготовлены как на территории Евразийского экономического союза, так и за его пределами. На территорию Российской Федерации меховые изделия должны ввозиться уже с идентификационными знаками. Для этого разработаны КИЗ красного цвета, а для отечественной продукции – зеленого. Каждому меховому изделию в процессе маркировки присваивается уникальный номер, содержащийся на микросхеме.

С 1 июня 2019 года в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 14.03.2019 № 270 информационная система маркировки изделий из меха перешла в национальную систему цифровой маркировки «Честный ЗНАК» <https://chestnyзнак.ру>.

Для считывания и проверки кода потребителю достаточно установить приложение «Честный знак» на свое мобильное устройство.

За оборот немаркированных изделий из натурального меха и нарушение порядка их маркировки на территории Российской Федерации предусмотрена административная ответственность (статья 15.12 КоАП РФ «Производство или продажа товаров и продукции, в отношении которых установлены требования по маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки и (или) информации, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации») и уголовная ответственность (статья 171.1 УК РФ «Производство, приобретение, хранение, перевозка или сбыт товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации»).

О правилах выбора стеклоомывающей жидкости

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск обращает владельцев автотранспортных средств на необходимость внимательно относиться к выбору стеклоомывающей жидкости.



В первую очередь следует изучить потребительскую маркировку, которая должна быть четкой, разборчивой и легко заметной, сохраняться в течение всего срока использования продукции и содержать следующую информацию: наименование и обозначение продукции; сведения о заявителе продукции, включая контактные данные для экстренных обращений, наименование либо торговое название, либо торговый знак, полный адрес и номер телефона стороны, несущей ответственность за размещение продукта на рынке (если заявитель не является изготовителем); назначение продукции; описание опасности и меры по предупреждению опасности; идентификационные данные партии продукции; масса или объем; срок годности. В маркировку обязательно включается перечень входящих в состав ингредиентов, (в процентах), указания по мерам защиты пользователя от неблагоприятного воздействия товара, мерам предосторожности, правилам хранения и применения.

Большинство зимних стеклоомывающих жидкостей изготавливают из растворов спиртов с водой с добавлением моющих средств, т.е. поверхностно-активных веществ (ПАВ), ароматизаторов, 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.

Нелегальные производители используют в стеклоочистителях метиловый спирт. Метиловый спирт обладает слабым запахом, не отличимым от этилового (пищевого) спирта. Однако 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, глаз. Повторное длительное воздействие метанола вызывает головокружение, боли в области сердца и печени, приводит к неврастению, вегето-сосудистой 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 5-10 граммами вещества.

Стеклоомывающую жидкость следует приобретать только в установленных местах торговли. Приобретение данной продукции у неустановленных лиц повышает риск причинения вреда жизни и здоровью граждан при ее использовании.

Банк России о выявленных нарушениях прав потребителей при заключении договора банковского вклада

Банк России в письме от 22 декабря 2023 г. № 59-3-3/73139Об информировании потребителей” указал, что на практике имеют место случаи, когда до подписания договора вклада электронной подписью или иным аналогом собственноручной подписи (например, при открытии вклада через мобильное приложение или иной дистанционный канал), банки не обеспечивают обязательное ознакомление вкладчика с таблицей условий договора банковского вклада и значением минимальной гарантированной ставки по вкладу. В частности, ознакомиться с соответствующими условиями вкладчику предлагается путем самостоятельного перехода по соответствующей ссылке, часто указываемой внизу страницы мелким шрифтом. При этом такой переход (фактическое ознакомление с условиями) не является обязательным условием для подтверждения открытия вклада.

Согласно ч. 7 ст. 36.2 Закона 359-1 в случае, если договор банковского вклада подписывается сторонами указанного договора электронной подписью или иным аналогом собственноручной подписи в порядке, установленном федеральными законами, иными нормативными правовыми актами или соглашением сторон, подписание договора банковского вклада физическим лицом возможно только при условии ознакомления физического лица с таблицей условий договора банковского вклада и значением минимальной гарантированной ставки по вкладу.



По мнению Службы, из [ч. 7 ст. 36.2](#) Закона N 395-1 следует, что возможность подписания физическим лицом договора банковского вклада обусловлена фактом его ознакомления с таблицей условий договора банковского вклада и значением МГС, и, соответственно, надлежащей практикой реализации требования, установленного данной нормой, является предоставление возможности подписания физическим лицом договора банковского вклада исключительно после его ознакомления с соответствующей информацией.

Так, например, о соблюдении указанного требования, как представляется, может свидетельствовать непосредственное раскрытие банком таблицы условий договора банковского вклада и значения МГС, не предусматривающее необходимости совершения дополнительных действий для ознакомления с данной информацией (в частности, перехода по соответствующей ссылке) до подписания договора банковского вклада, либо предоставление возможности подписания договора банковского вклада и открытия вклада только после перехода физического лица по ссылке и фактического его ознакомления с таблицей условий договора банковского вклада и значением МГС.

Также в отделениях банков вкладчикам не обеспечивается возможность ознакомления с таблицей условий договора банковского вклада и значением МГС до момента фактического внесения денежных средств вкладчиками на счет (договор банковского вклада не предоставляется для предварительного ознакомления).

В соответствии с [п. 1 ст. 432](#) ГК РФ ⁴ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

В силу [п. 2 ст. 433](#) ГК РФ и [п. 1 ст. 834](#) ГК РФ договор банковского вклада считается заключенным с момента принятия банком суммы вклада.

В то же время реальный характер договора банковского вклада не освобождает стороны от обязанности действовать добросовестно при ведении переговоров о заключении такого договора и предоставлении возможности ознакомиться со всеми существенными условиями договора до внесения денежных средств на счет вкладчика для принятия взвешенного решения о заключении сделки.

Такая практика не в полной мере отвечает интересам потребителей финансовых услуг и не предоставление вкладчикам возможности ознакомиться с условиями договора банковского вклада до внесения денежных средств противоречит общим принципам добросовестности участников гражданского оборота в отношениях с потребителями финансовых услуг.

Об увеличении «периода охлаждения» при заключении договоров добровольного страхования

«Период охлаждения» в страховании — это срок, в течение которого можно отказаться от страхового продукта, разорвать договор страхования и полностью вернуть уплаченную страховую премию.

С 21 января 2024 года вступает в силу Федеральный закон от 24 июля 2023 г. № 359-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)», в части увеличения срока возможности отказа от договора добровольного страхования (периода охлаждения) с 14 до 30 дней.

В целях выполнения Указания Банка России от 5 октября 2021 г. № 5968-У, страховщик обязан доводить до сведения страхователя информацию о его праве отказаться от договора добровольного страхования с возвратом страховой премии в срок, определённый периодом охлаждения, указав при этом продолжительность такого периода.

Так, в случае отказа заемщика, являющегося страхователем по договору добровольного страхования, заключенному в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа), от такого договора добровольного страхования в течение тридцати ка-



лендарных дней со дня его заключения страховщик обязан возратить заемщику уплаченную страховую премию в полном объеме в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения письменного заявления заемщика об отказе от договора добровольного страхования"

Положения настоящей части будут применяться только при отсутствии событий, имеющих признаки страхового случая.

Напоминаем! При предоставлении потребительского кредита (займа) должно быть оформлено заявление о предоставлении потребительского кредита (займа) по установленной кредитором форме, содержащее согласие заемщика на предоставление услуг (работ, товаров), при их наличии.

Кредитор в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) и (или) заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) обязан указать стоимость таких услуг (работ, товаров), предлагаемых за отдельную плату, и должен обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату таких дополнительных услуг (работ, товаров). Проставление кредитором отметок о согласии либо выражение кредитором за заемщика согласия в ином виде на предоставление ему дополнительных услуг (работ, товаров) или формирование кредитором условий, предполагающих изначальное согласие заемщика на предоставление ему дополнительных услуг (работ, товаров), не допускается.

Маркировка пива и слабоалкогольных напитков

Обращаем внимание участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке идентификационными знаками: с 15 января 2024г. стала обязательной маркировка пива и слабоалкогольных напитков, упакованных в алюминиевую банку и иные виды потребительской упаковки.

К этой дате производители и импортеры данных видов упаковки должны были зарегистрироваться в системе «Честный знак» и описать свои товары в каталоге, а также настроить все процессы маркировки.

Также с 15 января 2024г. стала обязательной передача сведений о частичном выбытии пива, упакованного в кеги, при реализации в розлив, с подачей сведений о подключении кеги к системе розлива.

Пиво и слабоалкогольные напитки, товары, подлежащие маркировке:

Код ТН ВЭД ЕАЭС	Наименование товарной позиции по ТН ВЭД ЕАЭС	Код ОКПД 2	Наименование продукции по ОКПД 2
2203 00 2206 00	Пиво солодовое и пивные напитки	11.05.10.120 11.05.10.130 11.05.10.160	Пиво крепостью от 0,5 % до 8,6 % включительно, пиво крепостью свыше 8,6 %, напитки, изготавливаемые на основе пива (напитки пивные)
2206 00 310 0 2206 00 510 0 2206 00 810 0	Сидр и грушевый сидр	11.03.10.211 11.03.10.212	Сидр, пуаре
2206 00 390 1 2206 00 590 1 2206 00 890 1	Прочие напитки сброженные игристые и не игристые с фактической концентрацией спирта не более 7 об.%	11.03.10.210	Напитки слабоалкогольные брожения, в т.ч. медовуха

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: ремонт телефона

К сожалению, бытовая техника часто выходит из строя быстрее, чем заявлено производителем. Понимая это, каждый из нас на всякий случай хранит кассовый чек в качестве подтверждения факта приобретения. Ремонт телефонов бывает гарантийный и негарантийный.



Гарантийный ремонт осуществляется на безвозмездной основе со стороны продавца (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) товара в течение гарантийного срока. При этом, гарантийный срок исчисляется со дня передачи товара потребителю.

При сдаче телефона в ремонт по гарантии, рекомендуем потребителю внимательно ознакомиться с приемочным документом, а именно, с описанием внешнего вида устройства на наличие царапин, сколов, вмятин, а также в точности указания серийного номера и даты продажи. Также необходимо проследить за тем, чтобы в квитанции была отражена объективная информация о внешнем виде и состоянии телефона.

Внимание!

Если срок устранения недостатков устройства не будет определен соглашением сторон (в письменной форме), то эти недостатки должны быть устранены в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать срок пять дней.

На период ремонта потребитель, по предъявлению соответствующего требования, имеет право получить во временное пользование аналогичный товар, обладающий такими же основными потребительскими свойствами.

Ответственность продавца (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение сроков устранения недостатка товара, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара, выражается в выплате потребителю неустойки (пени) в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки.

В случае негарантийного ремонта потребитель самостоятельно выбирает исполнителя бытовых услуг на возмездной основе (сервисный центр, мастерская или др.). В связи с этим, потребителю следует знать свои права. Так, отношения в сфере потребительского рынка при оказании услуг по ремонту телефона на возмездной основе, регулируются нормами Гражданского кодекса Российской Федерации; Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1); Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1514 (далее - Правила № 1514).

Что должен знать потребитель перед тем, как отдать свой телефон в ремонт?

В момент сдачи устройства в ремонт до потребителя должна быть доведена информация о наименовании (фирменном наименовании) предприятия бытового обслуживания (сервисный центр, мастерская или др.), месте его нахождения (юридический адрес) и режиме работы. Данная информация размещается на вывеске организации.

Важно!

Также исполнитель, при осуществлении своей деятельности, в удобном и доступном для потребителя месте должен предоставить следующую информацию:

об оказываемых услугах (выполняемых работах):

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;

указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы);

сроки оказания услуг (выполнения работ);

данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги (работы);

требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;



перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Исполнитель в обязательном порядке должен иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Нужно помнить!

Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме и должен содержать целый перечень сведений, в том числе:

наименование и место нахождения (адрес) Исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

вид услуги (ремонт), цена услуги;

точное описание и цена телефона;

отметка об оплате потребителем цены ремонта (в полном объеме или авансе);

даты приема и исполнения заказа;

гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) либо предусмотрены обычаем делового оборота;

должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ;

другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемой услуги по ремонту.

Один экземпляр договора об оказании услуги ремонта телефона выдается исполнителем потребителю.

В случае проведения ремонта телефона в присутствии потребителя, договор также может быть оформлен путем выдачи кассового чека, билета и др.

Рекомендуем!

Внимательно изучить текст договора либо его образец. С настороженностью нужно отнестись к договору, в котором предусмотрены формулировки: «право исполнителя в одностороннем порядке изменить вид работ или их стоимость», а также отсутствие в договоре установленного гарантийного срока на результаты выполненных работ или его формальный характер (например, 7 дней), а также отсылка в договоре к другим иным документам (тарифы, условия, приложения), которые размещены в Интернете, но не предъявляются для ознакомления и не передаются вместе с договором.

При выдаче отремонтированного телефона, равно как и любой бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов, исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

Также настоятельно рекомендуем после окончания ремонтных работ требовать подписания двустороннего акта о приемке работ или проставления соответствующей отметки в договоре.

Внимание!

При обнаружении недостатков в оказанной услуге по ремонту телефона потребитель, по своему выбору вправе потребовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; повторного выполнения работы; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

При неустранении исполнителем в установленный договором срок недостатков оказанной услуги, потребитель вправе не только отказаться от исполнения данного договора, но и потребовать полного возмещения убытков.

Также потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им были обнаружены существенные недостатки проведенного ремонта телефона или иные существенные отступления от оговоренных условий договора.

Данные требования потребитель может предъявить как в ходе проведения ремонта телефона, так и при принятии товара после его ремонта. В случае невозможности обнаружения недостатков оказанной услуги непосредственно по ее окончании, заявить требования по качеству оказанной услуги



можно в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия результатов услуги.

При наличии претензий к качеству проведенного ремонта устройства, рекомендуем принять меры к досудебному разрешению спора в добровольном порядке. В связи с чем целесообразно потребителю предъявить свои требования в письменной форме. При неудовлетворении заявленного требования, потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. Также потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.

Новое в законодательстве: Принят закон, направленный на защиту прав заемщиков по потребительскому кредиту

Федеральным законом от 19 декабря 2023 г. № 607-ФЗ «О внесении изменений в статьи 5 и 7 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» изменена очередность погашения задолженности по потребительскому кредиту.

Законом установлена более благоприятная для заемщика (по сравнению со статьей 319 ГК РФ) очередность погашения задолженности для случаев, когда суммы платежа недостаточно для полного исполнения обязательств по потребительскому кредиту (займу). Погашаются проценты, основной долг, проценты за текущий период платежей, основной долг за текущий период платежей, неустойка, другие платежи. Эту очередность нельзя изменить соглашением сторон.

При заключении кредитного договора банк может потребовать застраховать заложенное имущество и другой страховой интерес. Он обязан выдать ипотечный кредит на тех же условиях (сумма, срок возврата и процентная ставка), если заемщик самостоятельно застрахует жизнь, здоровье или иной страховой интерес в пользу кредитора у другого страховщика. Если законом не предусмотрено обязательного заключения договора страхования, банк обязан предложить заемщику альтернативный вариант ипотечного кредита на сопоставимых условиях без обязательного заключения договора страхования.

Банк может повысить ставку по ипотечному кредиту при неисполнении заемщиком обязанности по страхованию более 30 дней или при отказе заемщика от договора добровольного страхования в течение 14 дней после его заключения.

Закон вступает в силу с 1 июля 2024 г

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



