



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И
БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

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

Территориальный отдел Управления Федеральной
службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по
Чувашской Республике-Чувашии
в городе Новочебоксарск

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

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 «Информация для потребителей о предоставлении услуг в коммунальной сфере», «О вступлении в силу с 01.10.2023 года минимальных (стандартных) требований к условиям осуществления добровольного страхования имущественных интересов при осуществлении операций с использованием электронного средства платежа», «Энергоэффективность ламп и светильников», «РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ: Как выбрать безопасную стеклоомывающую жидкость», «Зима не за горами: при покупке обращаем внимание на маркировку зимних покрышек», «Выбираем зимнюю обувь», «Обращаем внимание на маркировку!», «Выбираем теплые шарфы и перчатки», «Основы финансовой грамотности: правила пользования банковской картой», «Территориальный отдел **Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск информирует**», «**Защита прав потребителя при оказании парикмахерских услуг**», «Финансовое просвещение. При оформлении кредита потребитель вправе приобрести страховку в любой компании», «О порядке возврата страховой премии при предоставлении потребительского кредита (займа)», «Деятельность платежных агентов: памятка для потребителей», «[Информация для потребителей о кожгалантерейных изделиях](#)», «Защита прав потребителей при оказании парикмахерских услуг», «О новых требованиях к проведению общего собрания жильцов в МКД с использованием ГИС ЖКХ», «Может ли банк увеличить процентную ставку по кредиту, в случае изменения заемщиком договора страхования?», «В каких магазинах продавцы обязаны иметь книгу отзывов и предложений?», «Особенности приобретения товаров дистанционным способом», «Особенности защиты прав потребителей услуг по страхованию», «Заказ косметики по каталогу: как не ошибиться с выбором».

Приложение: на 20 л. в 1 экз.

Начальнику Управления
образования администрации города
Новочебоксарска Чувашской
Республики

Начальнику отдела образования
молодежной политики, физической
культуры и спорта администрации
Моргаушского муниципального
округа Чувашской Республики

Начальнику Управления
образования, спорта и молодежной
политики администрации
Чебоксарского муниципального
округа Чувашской Республики
rouognov@edu.cap.ru
priem@morgau.cap.ru
chobrazov@cap.ru

Начальник отдела

А.А.Васильев

Информация для потребителей о предоставлении услуг в коммунальной сфере

Правоотношения в сфере предоставления коммунальных услуг регулируются специальным законодательством, а именно Жилищным Кодексом Российской Федерации (далее - ЖК РФ), Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила № 354).

Все собственники помещений в многоквартирном доме (далее - МКД), жилого дома, домовладения, а также лицо, пользующееся на ином законном основании помещением в МКД, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги, являются потребителями коммунальных услуг.

В соответствии с п. 5 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуги, связанные с водо-, тепло-, электро- и газоснабжением, а также водоотведением занимаемого им помещения, соответствовали по качеству обязательным требованиям, установленным в Приложении 1 к Правилам № 354.

Все нарушения в сфере предоставления коммунальных услуг условно можно разделить на две разновидности:

- коммунальные услуги предоставляются ненадлежащего качества;
- перерывы в предоставлении коммунальных услуг превышают установленную продолжительность.

При предоставлении в расчётном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчётный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Разделом X Правил № 354 (п.п. 104-113) регламентирован порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность. Данный порядок предусматривает обязательность составления исполнителем акта о предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества в случае поступления соответствующего обращения от потребителя. Исключением являются случаи, когда исполнитель располагает сведениями о причинах предоставления услуги ненадлежащего качества (в таких случаях акт об отсутствии у потребителя коммунальной услуги или предоставлении такой услуги ненадлежащего качества не составляется, исполнитель обязан произвести перерасчёт размера платы самостоятельно).

В соответствии с [подпунктом "к" пункта 31](#) Правил № 354 исполнитель обязан вести учёт жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учёт сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о её удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

Вопросы контроля за соблюдением [Правил](#) № 354 регулируются п. 161 раздела XVII Правил № 354 и являются прерогативой органов жилищного надзора.

Полномочия по проведению проверок соблюдения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, установленных нормативными правовыми актами жилищного законодательства, регулирующими, в том числе, отношения с участием граждан потребителей (в частности, касающихся принятия соответствующих мер по пресечению нарушений обязательных требований жилищного законодательства), отнесены к исключительной компетенции органов регионального государственного жилищного надзора.

При этом следует иметь ввиду, что в любом случае защита нарушенных, или оспоренных как гражданских, так и жилищных прав, в силу соответственно положений п. 1 ст. 11 ГК РФ и ч. 1 ст. 11 ЖК РФ в конечном итоге может быть осуществлена только судом.

Для возложения гражданско-правовой ответственности на исполнителя коммунальной услуги в виде взыскания убытков (если таковые имелись), а также компенсации морального вреда, причиненных в связи с допущенным нарушением, потребитель вправе обратиться в суд по своему выбору по месту своего жительства или нахождения, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора. В обоснование исковых требований необходимо приложить соответствующие документы (акты проверки качества коммунальных услуг, претензии, направленные в адрес исполнителя, ответы на претензии и др.), подтверждающие отсутствие услуг либо их ненадлежащее качество в оспариваемый период.

В соответствии с п. 5 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 47 ГПК РФ Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), может быть привлечен судом к участию в деле по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

О вступлении в силу с 01.10.2023 года минимальных (стандартных) требований к условиям осуществления добровольного страхования имущественных интересов при осуществлении операций с использованием электронного средства платежа

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск в целях информирования и повышения финансовой грамотности потребителей финансовых услуг сообщает, что с 01 октября 2023 года вступает в силу Указание ЦБ РФ от 02.08.2023г. № 6494-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям осуществления добровольного страхования имущественных интересов при осуществлении операций с использованием электронного средства платежа» (далее – Указание).

Согласно данному Указанию страховщик должен предусмотреть следующие условия осуществления добровольного страхования имущественных интересов клиента оператора по переводу денежных средств при осуществлении операций с использованием электронного средства платежа (далее - операции):

- страховая выплата производится страховщиком в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения заявления об осуществлении страховой выплаты, а также документов, необходимых для осуществления страховой выплаты;
- размер страховой выплаты при осуществлении операции, сумма которой меньше или равна 100 000 рублей, определяется страховщиком в размере суммы такой операции. При осуществлении операции, сумма которой превышает 100 000 рублей, размер страховой выплаты определяется страховщиком в сумме не менее 100 000 рублей;
- к событиям, не являющимся страховыми случаями (исключение из страхового покрытия), должны быть отнесены события, при наступлении которых оператор по переводу денежных средств обязан в соответствии с частями 12, 13 и 15 статьи 9 Федерального закона от 27 июня 2011 года №161-ФЗ «О национальной платежной системе» возместить своему клиенту сумму операции;
- событиями, признаваемыми страховыми случаями, не должны быть события, связанные исключительно с утратой или повреждением электронного средства платежа.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону **8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадзор.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых

заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

Энергоэффективность ламп и светильников

Энергетическая эффективность — характеристики, отражающие отношение полезного эффекта от использования энергетических ресурсов к затратам энергетических ресурсов, произведённым в целях получения такого эффекта, применительно к продукции, технологическому процессу, юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю

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

Современные энергосберегающие, люминесцентные, а также светодиодные лампы относятся к классам «А» и «В». Галогенные лампы попадают в категории «С» и «D». Устаревшие лампы накаливания — это последние три категории («Е», «F», «G»). Для светильников, в которые устанавливаются только определённые модели ламп, предусмотрена такая же классификация.

РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ: Как выбрать безопасную стеклоомывающую жидкость

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск рекомендует владельцам автотранспорта внимательно относиться к выбору стеклоомывающей жидкости.

Стеклоомывающая жидкость должна быть абсолютно безопасной как для водителя автомобиля, так и его пассажиров, поэтому 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 неврастении, 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» от 07.02.1992 года № 2300-1 (далее-Закон) 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 легко читаемым шрифтом. Также на этикетках качественной продукции потребитель сможет прочесть 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, 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 на официальном сайте «Реестр Роспотребнадзора и сан.-эпид. службы России» (<http://fp.crc.ru>), а также на официальном сайте «Единый реестр свидетельств о государственной регистрации Евразийской Экономической Комиссии» Вы можете найти свидетельства о государственной регистрации на стеклоомывающие жидкости, которые прошли государственную регистрацию.

Чтобы обезопасить себя от возможной покупки некачественной незамерзающей жидкости Управление рекомендует автолюбителям:

- данную продукцию следует покупать в крупных сетевых или специализированных магазинах, но не на обочине дороги;
- сохранять чек на продукцию, а также использованную ёмкость (этикетку) для предъявления, в случае необходимости, претензии к продавцу (изготовителю) некачественной незамерзающей жидкости.

Территориальный отдел напоминает о возможностях потребителей активно использовать Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru> каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

Кроме того, для того, чтобы в полной мере реализовать право потребителей на получение консультационной помощи на сайте Управления Роспотребнадзора по Новгородской области <http://www.53.rospotrebnadzor.ru> каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, претензиями, образцами исковых заявлений в баннере «Справочник потребителя».

Защита прав потребителей при оказании телематических услуг связи

В соответствии с Федеральным Законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» на территории Российской Федерации телематические услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в

соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи. Правила оказания услуг подвижной связи утверждены Постановлением Правительства РФ № 2607 от 31.12.2021(далее - Правила).

Неотъемлемой частью заключенного договора являются Условия оказания услуг подвижной связи и выбранным абонентом тарифным планом, в котором прописаны все услуги оператора связи.

Оператор связи имеет право отказать в заключении договора об оказании услуг связи при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При этом о своем отказе оператор связи обязан сообщить заявителю в письменной форме в срок, не превышающий 10 дней со дня окончания проверки, предусмотренной [пунктом 23](#) настоящих Правил.

В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора об оказании услуг связи заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении оператора связи к его заключению. Бремя доказывания отсутствия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных **лежит на операторе связи.**

Информация об услугах.

Оператор связи обязан предоставить абоненту и (или) пользователю необходимую для заключения и исполнения договора об оказании услуг связи информацию, включающую в себя:

- наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;
- реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия);
- состав телематических услуг связи, условия и порядок их оказания в соответствии с настоящими Правилами, в том числе используемые абонентские интерфейсы;
- диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре об оказании услуг связи необходимые ему значения;
- тарифы на телематические услуги связи;
- порядок, форма и тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;
- номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы оператора;

Порядок и условия исполнения договора об оказании услуг связи

Оператор связи обязан:

- оказывать абоненту и (или) пользователю телематические услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором об оказании услуг связи;
- извещать абонента и (или) пользователя в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через свой сайт в сети "Интернет" и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. По заявлению абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или личный кабинет;
- устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи. Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, размещается на сайте оператора связи в сети "Интернет";
- возобновить оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в течение суток со дня представления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг);

Оператор связи вправе:

- приостанавливать оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в случае нарушения абонентом и (или) пользователем требований, предусмотренных договором об оказании услуг связи, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

-осуществлять ограничение отдельных действий абонента и (или) пользователя, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

Абонент обязан:

- вносить плату за оказанные ему телематические услуги связи и иные предусмотренные договором об оказании услуг связи услуги в полном объеме и в предусмотренный договором об оказании услуг связи срок;
- использовать для получения телематических услуг связи оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям;
- сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование,
- содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования;
- предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения;
- препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала;

Абонент вправе:

- отказаться от оплаты телематических услуг связи, не предусмотренных договором об оказании услуг связи и предоставленных ему без его согласия;
- получать информацию о телематических услугах связи, оказываемых оператором связи, и состоянии расчетов за них, а также иную информацию в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг при условии технической реализации такой возможности оператором связи.

Порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения договора об оказании услуг связи

Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему телематических услуг связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора об оказании услуг связи определяется договором об оказании услуг связи.

По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора об оказании услуг связи приостановить оказание телематических услуг связи абоненту. При этом с абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

Внимание! Обязанность доказывания совершения абонентом действий, направленных на изменение условий договора об оказании услуг связи, возложена на оператора связи.

Способы восстановления нарушенных прав:

В случае возникновения разногласий законодательством Российской Федерации в области связи установлен претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из договора об оказании услуг связи.

Часть 4 ст.55 Закона «О связи» определяет порядок досудебного предъявления письменной претензий оператору связи о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств, вытекающих из договора по оказанию услуг связи. Срок рассмотрения претензии исполнителем составляет **не более 30 дней** с даты регистрации претензии

В случае не рассмотрения исполнителем претензии в установленный срок или отказа исполнителя в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования абонент вправе предъявить иск в суд.

Зима не за горами: при покупке обращаем внимание на маркировку зимних покрышек

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

Правила определяют особенности маркировки шин, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, а также порядок реализации указанных шин, произведенных до ввода

обязательной маркировки средствами идентификации и не маркированных средствами идентификации.

Шинные заводы передают информацию о любых операциях с продукцией в систему «Честный знак». Вся производимая номенклатура должна попасть в систему вместе с описанием. Введен запрет на:

- производство покрышек без маркировки;
- ввод немаркированных товаров в оборот;
- продажу продукции без Data Matrix.

Импортёры также должны передавать в систему «Честный знак» все производимые операции. Запрещено:

- ввозить автошины без Data Matrix из-за рубежа;
- вводить товары без кодов в оборот;
- торговать немаркированной продукцией.

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. В течение одной минуты можно получить сведения о производителе или импортёре шины и дополнительную полезную информацию о товаре. Отсутствие же данных в приложении будет означать, что шины прибыли нелегально, и покупать их небезопасно.

За оборот продукции, не маркированной средствами идентификации, и нарушение порядка ее маркировки на территории Российской Федерации предусмотрены административная ответственность по ч. 2 статьи 15.12 КоАП РФ и уголовная ответственность по статье 171.1 УК РФ.

Выбираем зимнюю обувь. Обращаем внимание на маркировку!

Одной из целей маркировки товаров средствами идентификации является охрана жизни и здоровья человека.

В сети «Интернет» вся система цифровой маркировки товаров средствами идентификации прослеживается в приложении «Честный знак».

Маркировка наносится в виде цифрового кода DataMatrix. Цифровая маркировка товара подтверждает законность его производства, соответствие заявленному качеству, выплату необходимых налогов и таможенных сборов.

В соответствии с постановлением Правительства РФ №860 от 05.07.2019 г. «Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров» запрещен оборот обувных товаров без маркировки средствами идентификации.

Штриховой код в формате Data Matrix наносится на потребительскую упаковку (обувную коробку), или на товар, или на товарный ярлык с единицей товара.

Хозяйствующими субъектами должна использоваться онлайн-программа контрольно-кассового аппарата с применением сканера штрих-кодов для регистрации поступления, реализации и возврата обувных товаров.

Цифровой маркировке подлежат различные виды обувных товаров в соответствии с кодами ОКВЭД (Общероссийского классификатора продукции по видам экономической деятельности): обувь из кожи и текстиля, резины, пластмассы и деревянная, обувь спортивная и лыжная, прочая обувь.

Выбираем теплые шарфы и перчатки

Наступившие осенние холода напоминают нам о том, что пора утепляться. Важными и обязательными для большинства граждан аксессуарами в холодное время года являются шарфы и шапки. При этом они должны быть не только стильными, красивыми, но и выполнять своё прямое назначение – защищать своего владельца от холода и ветра.

В настоящее время в магазинах присутствует огромный выбор данных аксессуаров. Конечный выбор всегда остаётся за потребителем.

Но есть несколько советов, которые могут быть полезны при выборе этих предметов.

Прежде, чем приобрести понравившийся Вам товар, изучите его маркировку. Она должна содержать информацию об изготовителе данного изделия, составе изделия, его размере. Для одежды и изделий из меха и кожгалантерейных изделий на маркировке должны быть символы по уходу за изделием и указания по эксплуатации (при необходимости).

Шарф должен сохранять тепло, быть мягким, тактильно приятным, воздухопроницаемым, способным выводить влагу, а также устойчивым к образованию затяжек и катышков, к истиранию и изменению цвета. Принимая во внимание финансовые возможности всё-таки следует отдавать предпочтение шарфам преимущественно из натуральных волокон (хлопкового, бамбукового и др.) и их различных сочетаний, и, конечно, из шёлка и шерсти (на шерсти могут образовываться катышки, но из-за низкой прочности они легко устраняются). Такие шарфы не электризуются, гигроскопичны, хорошо сохраняют тепло.

Что касается перчаток, то они должны быть подобраны по размеру, не стягивать руку, не сковывать движение пальцев, но и не «болтаться» на руке. Швов не должно быть слишком много, иначе перчатка быстро потеряет форму. Неважно, какой из швов (внутренний или наружный) используется, важно, чтобы он был цельный, без пропусков стежков.

Чаще всего осенью и зимой выбирают перчатки из натуральной кожи. Кожа отлично сохраняет тепло. Руки в кожаных перчатках не потеют и не охлаждаются. В то время как перчатки из искусственной кожи не дают рукам дышать. Не стоит в морозы носить перчатки даже из самого качественного заменителя кожи. При минусовой температуре материал застывает и, конечно, такие перчатки не согреют руки. Кожа, из которой сделаны перчатки, должна быть окрашена по всей толщине, цвет краски по всей площади перчатки должен совпадать (допускается некоторое различие в оттенках – из-за особенностей самой кожи).

При выборе текстильных перчаток работает то же правило – материал должен быть натуральным, иначе ваши руки замерзнут. В морозные дни перчатки обязательно должны быть на подкладке или из теплых материалов (например, натуральной шерсти, кашемира).

Основы финансовой грамотности: правила пользования банковской картой

Порядок и условия использования банковской карты (дебетовой или кредитной) является общим и распространяется на все виды карт. У каждого Банка свои правила. При подписании заявления на выпуск или получение пластиковой карты, клиент ставит подпись в заявлении, что он согласен с условиями выпуска и правилами использования карты.

При этом сами правила клиенту не выдаются, поскольку чаще всего имеют большой объем, однако по требованию клиента сотрудники Банка обязаны их предоставить. А также довести информацию о месте размещения такой информации (адрес сайта Банка и пр.), где возможно скачать актуальные правила и/или изучить их на информационном стенде в отделении кредитной организации.

Правила пользования картам состоят из нескольких разделов:

- Определения и термины. В данном разделе даны пояснения по всем терминам, которые используются при работе с картами. Например, кто такой держатель карты, что такое счет карты и прочее.
- Общие положения. Здесь банк поясняет общие условия предоставления карты или отказа в выдаче, условия активации и установления/получения ПИН-кода, сроки действия карты, порядок списания денег с карточного счета в валюте карты или в иной валюте и проч. Также здесь сделан акцент на то, что картой может пользоваться только ее владелец, а передача третьему лицу запрещена. При желании и возможности клиент может выпустить к

своей основной карте дополнительные. При этом он обязан ознакомить их владельцев с текущими правилами. Клиент имеет право пользоваться и распоряжаться средствами на своем счете с помощью карты. За нарушение правил использования и техники безопасности, банк снимает с себя ответственность за действия клиента.

- Условия использования ПИН-кода. Здесь дается пояснение, что такое ПИН-код, для чего он нужен, как им пользоваться. ПИН является согласием клиента на проведение операции: снятие наличных в банкомате или совершение покупки. Сообщать третьим лицам свой ПИН-код категорически запрещено. В целях безопасности, после третьей неверной попытки ввода ПИНа, карта блокируется. Для разблокировки потребуется прийти в отделение банка и написать заявление на снятие блокировки или же сделать это в своем личном кабинете. Часто банки выдают запечатанный ПИН-код при выдаче новой карты. Некоторые банк практикуют установление желаемого клиентом ПИНа при активации карты на специальных устройствах или по телефону. Второй способ более удобный. С его помощью клиент может установить привычную ему комбинацию и не запоминать навязанный ПИН-код из конверта.
- Порядок проведения операций по карте в ТСП. Здесь указаны меры безопасности при проведении операций на торговых точках. При оплате кассир вправе потребовать документы, удостоверяющие личность. При покупке стоит сохранять чек до списания денег и проверки товара. При возврате товара, списанная сумма возвращается обратно на счет карты.
- Порядок снятия наличных средств с карты в банкомате. Здесь указано, что банк позволяет снимать/пополнять счет с использованием карты в банкомате. При этом нужно внимательно следовать инструкциям банкомата: своевременно вытаскивать карту после операции, забирать деньги при снятии с купюроприемника, не вводить ПИН-код при посторонних, пересчитывать полученную сумму и пр. Если банкомат работает некорректно (издает звуки, выключается, зависает), то следует им не пользоваться.
- Порядок использования карт в интернете. Поскольку интернет является не безопасным каналом связи, этот пункт лучше изучить каждому держателю карты банка. При несоблюдении правил, можно легко попасться на «удочку» мошенникам и лишиться своих денег. Банк рекомендует запомнить, что при оплате на сайтах картой, никогда не нужно вводить ПИН-код. При возможности, а лучше всегда, использовать 3D-Secure при оплате. Не стоит оплачивать картой на подозрительных сайтах. При возможности для пользования картой в интернете, лучше завести отдельную карту и перечисляться на нее сумму, нужную для заказа. При неудачной попытке спишется только имеющая сумма, а основные деньги будут в безопасности.
- Права и обязанности клиента. Здесь указывается, на что клиент имеет право и что обязан соблюдать. При нарушении условий, банк может отказать в обслуживании.

Чтобы сохранить свои деньги в безопасности, нужно соблюдать меры безопасности:

- Помнить, что карта и ПИН-код – это ключ к счету клиента.
- Карту нужно хранить в недоступном для посторонних лиц месте.
- Не передавать карту третьим лицам (включая родственников, знакомых, сотрудников банка).
- Не сообщать секретную информацию (ПИН, CVV-код, кодовое слово). Это будет считаться грубым нарушением правил использования карты и может повлечь расторжение договора на обслуживание карты по инициативе банка.
- Не записывать ПИН на карте и не хранить вместе с картой.
- Не вводить ПИН-код при посторонних лицах или в подозрительных торговых точках. Внимательно проверять на терминале сумму покупки.

- Не портить карту, не хранить рядом с магнитными вещами, не ломать, не царапать. Карта является собственностью банка и может быть им истребована. Перевыпуск карты по причине порчи, будет платным для ее владельца.
- При краже карты или утере, стоит сразу ее заблокировать. Если карта все же найдена, то ее можно разблокировать, но лучше перевыпустить новую. Это поможет избежать ситуации, когда данные карты уже получены мошенниками, и они только ждут, чтобы карта вновь оказалась активной.
- Своевременно менять карту по окончании срока действия. Это можно сделать за несколько дней. Некоторые банки автоматически перевыпускают новую карту, а где-то нужно прийти в отделение лично и написать заявление на перевыпуск.

Ответственность за нарушение правил пользования картами лежит на владельце карты. При нарушении условий пользования картой, банк вправе отказать в возмещении возникших несанкционированных списаний. Например, если ПИН-код был известен членам семьи, которые периодически снимали деньги и совершали покупки. В данном случае банк откажет в возмещении, ссылаясь на нарушение правил пользования картами. Также будет отказано в возмещении, если выяснится, что клиент сообщал данные карты третьим лицам по телефону или в интернете.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск информирует о новых правилах оказания услуг почтовой связи
Новые Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 17 апреля 2023 г. N 382
Потребителю на заметку. При получении почтового отправления с наложенным платежом адресат вправе ознакомиться с его вложением.

С 1 сентября 2023 г. вступили в силу новые Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 17 апреля 2023 г. N 382, которые будут действовать 6 лет.

В частности, Правилами скорректированы права и обязанности операторов почтовой связи, предусмотрена идентификация отправителей (их уполномоченных представителей), а адресат (его уполномоченный представитель) будет вправе в присутствии почтового работника ознакомиться с вложением поступившего на его имя внутреннего почтового отправления с наложенным платежом до осуществления такого платежа.

Защита прав потребителя при оказании парикмахерских услуг



Правоотношения между потребителем и исполнителем услуг регламентируются Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон), Правилами бытового обслуживания населения», утв. постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514 (далее — Правила) и иными нормативно-правовыми актами.

В соответствии со ст.9 Закона п.2 Правил исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения и режим работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель — индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В соответствии с п.3 Правил исполнитель должен предоставить следующую **информацию об оказываемых услугах:**

- перечень оказываемых услуг, форм и (или) условий их предоставления;
- сроки оказания услуг;
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги;

- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Данная информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Также исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

В соответствии с п.4 Правил, договор об оказании услуг оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя — фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;
- вид услуги и цену услуги;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

Согласно п.19 Правил при оказании парикмахерских услуг перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом или средством, используемым в качестве мыла.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность в соответствии с условиями применения и предупреждениями, указанными на этикетке или в инструкции к используемой парфюмерно-косметической продукции.

Если парикмахерская услуга проведена некачественно и обнаружены недостатки в оказанной услуге потребитель на основании ст.29 Закона вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьим лицом.

Важно! Как правило, на парикмахерские услуги не установлен гарантийный срок. Исполнитель отвечает за недостатки услуги, на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

При отказе исполнителя добровольно удовлетворить обоснованные требования, потребитель вправе обратиться за защитой своих нарушенных прав непосредственно в суд.

Финансовое просвещение. При оформлении кредита потребитель вправе приобрести страховку в любой компании.

При оформлении кредита человек вправе приобрести страховку в любой компании, которая отвечает требованиям банка. Кредитор обязан проинформировать клиента о такой возможности и не может навязывать услуги конкретной организации. Требования к страховке банк должен разместить на своем сайте и в местах обслуживания клиентов. Кредитор должен принять полис страховщика при соблюдении двух условий: если его кредитный рейтинг не ниже уровня А- и договор страхования соответствует условиям банка. После получения полиса у банка есть 7 рабочих дней на то, чтобы сообщить заемщику о своем решении - принимает он его или нет. Это позволит не допустить затягивания сроков рассмотрения документов (Информация Банка России от 4 октября 2023 г. "Банки должны информировать заемщиков о возможности застраховаться в любой компании").

О порядке возврата страховой премии при предоставлении потребительского кредита (займа)

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской республике-Чувашии в г.Новочебоксарск в целях информирования и повышения финансовой грамотности потребителей финансовых услуг разъясняет основания осуществления возврата страховой премии в рамках договоров страхования, заключенных при предоставлении потребительского кредита (займа).

Согласно положениям Федерального закона от 21.12.2013г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», в случае полного досрочного исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа) кредитор и (или) третье лицо, действующее в интересах кредитора, оказывающие услугу или совокупность услуг, в результате оказания которых заемщик становится застрахованным лицом по договору личного страхования, заключенному в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа), страхователем по которому является такой кредитор или такое третье лицо, действующее в его интересах, на основании заявления заемщика об исключении его из числа застрахованных лиц по указанному договору личного страхования обязаны возвратить заемщику денежные средства в сумме, равной размеру страховой премии, уплачиваемой страховщику по указанному договору личного страхования в отношении конкретного заемщика, за вычетом части денежных средств, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого заемщик являлся застрахованным лицом по указанному договору личного страхования, в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения кредитором и (или) третьим лицом, действующим в интересах кредитора, указанного заявления заемщика.

При отказе 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 четырнадцати календарных дней со дня его заключения, страховщик обязан возвратить 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.

Также, в случае полного досрочного исполнения заемщиком, являющимся страхователем по договору добровольного страхования, заключенному в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа), обязательств по такому договору потребительского кредита (займа) страховщик на основании заявления заемщика обязан возвратить заемщику страховую премию за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование, в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения заявления заемщика.

Кроме того, в случае обращения заемщика с заявлением об исключении его из числа застрахованных лиц по договору личного страхования, который заключен кредитором и (или) третьим лицом, действующим в интересах кредитора, при предоставлении потребительского кредита (займа), страхователем по которому является такой кредитор или такое третье лицо, действующее в его интересах, в течение четырнадцати календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на оказание услуги или совокупности услуг, в результате оказания которых заемщик становится застрахованным лицом по указанному договору, кредитор или третье лицо, действующее в интересах кредитора, обязаны возвратить заемщику денежные средства, уплаченные заемщиком за оказание этой услуги или совокупности этих услуг (включая страховую премию, уплачиваемую страховщику по договору личного страхования, в полном объеме в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения кредитором или третьим лицом, действующим в интересах кредитора, заявления заемщика.

Дополнительно сообщаем, что консультацию по вопросам защиты прав потребителей можно получить по телефонам Управления Роспотребнадзора по Орловской области: 8(4862) 41-52-52, 42-26-59, в общественной приемной Управления: г. Орел, Наугорское шоссе,2а, а также в консультационном центре для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Орловской области»: г. Орел, ул. Карачевская, д.56а, тел. 8(4862) 75-02-76.

Также консультацию можно получить по телефону Единого консультационного центра 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный). Единый консультационный центр функционирует в круглосуточном режиме, без выходных дней на русском и английском языках.

Кроме того, дополнительную информацию граждане могут получить на сайте Роспотребнадзора в государственном информационном ресурсе ГИС ЗПП по адресу: <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>

Деятельность платежных агентов: памятка для потребителей

Деятельность по приему платежным агентом от плательщика денежных средств, направленных на исполнение денежных обязательств физического лица перед поставщиком по оплате товаров (работ, услуг), регулируется Федеральным законом от 03.06.2009 №103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами».

В соответствии со ст. 8, 10 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 4 Федерального закона «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» платежный агент при приеме платежей обязан обеспечить в каждом месте приема платежей предоставление плательщикам следующей информации:

- адрес места приема платежей;
- наименование и место нахождения оператора по приему платежей и платежного субагента в случае приема платежа платежным субагентом, а также их идентификационных номеров налогоплательщика;
- наименование поставщика;
- реквизиты договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц между оператором по приему платежей и поставщиком, а также реквизитов договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц между оператором по приему платежей и платежным субагентом в случае приема платежа платежным субагентом;
- размер вознаграждения, уплачиваемого плательщиком оператору по приему платежей и платежному субагенту в случае приема платежа платежным субагентом, в случае взимания вознаграждения;
- способ подачи претензий;
- номера контактных телефонов поставщика и оператора по приему платежей, а также платежного субагента в случае приема платежа платежным субагентом;
- адреса и номера контактных телефонов федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных Правительством Российской Федерации на проведение государственного контроля (надзора) за приемом платежей.

Прием платежным агентом от плательщика денежных средств должен быть подтвержден выдачей в момент осуществления платежа кассового чека, подтверждающего осуществление соответствующего платежа (ст. 5 Федерального закона «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»).

В случае неразрешения возникшего имущественного спора в добровольном порядке в соответствии со ст. 11 Гражданского кодекса РФ потребитель имеет право обратиться за защитой своих прав в судебные органы.

Информация для потребителей о кожгалантерейных изделиях

Правоотношения, возникающие между продавцом и потребителем при покупке кожгалантерейных изделий регулируются положениями:

— Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

— ГОСТ 25871-83 «Изделия кожгалантерейные. Упаковка, маркировка, транспортирование и хранение»;

— Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности»;

— дополнительные требования к данным видам товаров, но для детей и подростков, определены Техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» ТР ТС 007/2011.

Защита прав потребителей при оказании парикмахерских услуг

Парикмахерские услуги всегда являлись востребованными в бьюти-индустрии, как у женщин, так и у мужчин. Парикмахерские услуги всегда являлись востребованными в бьюти-индустрии, как у женщин, так и у мужчин.

Согласно Правилам бытового обслуживания населения, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 года № 1514, исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения и режим работы. Указанная информация размещается на вывеске.

В уголке потребителя, на информационном стенде или в любом доступном для посетителя месте должна быть представлена информация о:

- государственной регистрации;
- перечне оказываемых услуг, форм и условий их предоставления;
- перечне категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечне льгот, предоставляемых при оказании услуг.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Согласно общим правилам оказания бытовых услуг договор об оказании услуг оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование и адрес парикмахерской;
- вид услуги;
- цену услуги;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

Согласно п.19 Правил при оказании парикмахерских услуг перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом или средством, используемым в качестве мыла.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность в соответствии с условиями применения и предупреждениями, указанными на этикетке или в инструкции к используемой парфюмерно-косметической продукции.

Если парикмахерская услуга проведена некачественно и обнаружены недостатки в оказанной услуге потребитель на основании ст.29 Закона вправе потребовать:

— безвозмездного устранения недостатков;

— соответствующего уменьшения цены;

— возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьим лицом.

Важно! Как правило, на парикмахерские услуги не установлен гарантийный срок. Исполнитель отвечает за недостатки услуги, на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

При отказе исполнителя добровольно удовлетворить обоснованные требования, потребитель вправе обратиться за защитой своих нарушенных прав непосредственно в суд.

О новых требованиях к проведению общего собрания жильцов в МКД с использованием ГИС ЖКХ.

[Федеральным законом от 4 августа 2023 г. № 441-ФЗ внесены изменения в Жилищный кодекс Российской Федерации, касающиеся порядка проведения общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме \(далее- МКД\).](#)

Поправками закреплено, что заочное голосование опросным путем проводится только посредством передачи инициатору собрания письменных решений собственников в порядке, установленном общим собранием, в течение указанного срока.

Администратором общего собрания, проводимого посредством голосования с использованием информационной системы, может быть только собственник помещения в МКД или лицо, определенное Жилищным кодексом РФ. Это может быть представитель органа публичной власти, юридического лица, должностное лицо управляющей организации.

При этом в сообщении о проведении общего собрания сведения о его администраторе - должностном лице юридического лица дополняются указанием адреса его электронной почты, должности и реквизитов документа о назначении (избрании) на должность, позволит идентифицировать лицо, ответственное за соответствие принятых документов волеизъявлению собственников. Решения общего собрания, принятые по результатам голосования с использованием ГИС ЖКХ, размещаются в этой системе в течение 24 часов после окончания такого голосования.

Может ли банк увеличить процентную ставку по кредиту, в случае изменения заемщиком договора страхования?

Банкам предоставлено право повышать процентную ставку по кредиту в случае отказа заемщика заключать договор страхования жизни и неисполнения обязанности по страхованию свыше тридцати календарных дней или в случае обращения заемщика с заявлением об исключении его из числа застрахованных лиц по договору личного страхования, при условии, что право кредитора на увеличение ставки закреплено в договоре займа (ч. 11 ст. 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", далее - Закон о потребительском кредите). Вместе с тем, банк не вправе повышать процентную ставку по кредиту, когда заемщик решил изменить страховую компанию и заключить договор страхования на более выгодных условиях.

Отказаться можно практически от любого договора страхования по кредиту в 14-дневный срок, так называемый «период охлаждения». Это право предусмотрено Указанием Банка России от 20.11.2015 № 3854-У, а также регламентировано с 01 сентября 2020 г. еще и Законом о потребительском кредите.

Важно переоформлять договор не в любой страховой компании, а у одной из тех, которые аккредитованы банком, выдавшим кредит. Перечень аккредитованных страховщиков обязательно должен быть на сайте банка. Банк не вправе указывать потребителям с каким страховщиком заключать договор.

Для сохранения льготной ставки по кредиту, новый договор страхования должен быть заключен на тех же условиях: предмет страхования, страховые риски, страховое возмещение, выгодоприобретатель, исключение из страхового покрытия и др. Все условия страхования как правило содержатся в кредитном договоре и в полисе страховщика, от услуг которого Вы отказываетесь. Нужно сравнивать старые условия страхования и новые, если будут какие-то различия банк может все-таки поднять ставку.

Из положений части 10 статьи 7 Закона о потребительском кредите следует, кредитор обязан предоставить заемщику потребительский кредит (займ) на тех же (сумма, срок возврата потребительского кредита (займа) и процентная ставка) условиях в случае, если заемщик самостоятельно застраховал свою жизнь, здоровье или иной страховой интерес в пользу кредитора у страховщика, соответствующего критериям, установленным кредитором в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

И, самое главное, сменить страховщика и остаться с льготной процентной ставкой по кредиту можно в течение 30 дней с момента оформления кредита (ч.11 ст.7 и ч.14 ст.11 Закона о потребительском кредите).

При этом условия кредитного договора о том, что страховку можно оформить только одновременно при заключении кредитного договора и только начиная с даты кредитования нарушают права потребителя (Определение Верховного суда РФ от 06 апреля 2021 г. № 44-КГ21-1-К7).

В случае несогласия с увеличенной процентной ставкой в одностороннем порядке со стороны Банка, потребители имеют право обратиться в суд с исковым заявлением в соответствии со ст. 11 ГК РФ и ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В этой связи, Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан готово оказать судебную защиту гражданам, чьи права нарушены действиями кредитных организаций, связанными с незаконным увеличением процентной ставки по кредиту при смене страховой организации.

В каких магазинах продавцы обязаны иметь книгу отзывов и предложений?

В соответствии с Федеральным Законом РФ «О защите прав потребителей», и «Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи» (постановление Правительства от 31 декабря 2020 г. N 2463), **обязанность продавца иметь книгу отзывов и предложений не предусмотрена.**

Вместе с тем, рядом Правил (бытового обслуживания населения, оказания услуг общественного питания, по реализации туристского продукта, по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и др.), определено, что исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая должна предоставляться потребителю по его требованию.

Поэтому при посещении ресторана, парикмахерской, химчистки, турагентства, кинотеатра или другого бизнеса, связанного с оказанием услуг, потребитель вправе потребовать книгу отзывов и предложений.

В книге отзывов и предложений потребитель вправе изложить, в том числе жалобу на нарушение своих прав со стороны исполнителя. По общему правилу такие жалобы подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями законодательства о защите прав потребителей.

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

Особенности приобретения товаров дистанционным способом

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск напоминает потребителям об особенностях приобретения товаров дистанционным способом.

Недобросовестные предприниматели, осуществляя торговлю через интернет, могут:

- нарушать сроки поставки по оплаченному товару;
- не доставить товар потребителю;
- реализовывать некачественный товар;
- намеренно вводить потребителя в заблуждение относительно основных потребительских свойств товара.

Если вы решили приобрести товар дистанционно, в первую очередь обратите внимание, что на странице сайта в интернете обязательно должна быть представлена информация об адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании продавца, независимо от того является ли организация юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Выбирая товар, покупатель должен видеть всю информацию о товаре, а именно:

- его основные потребительские свойства и адрес (место нахождения) продавца;
- место изготовления товара, полное фирменное наименование продавца;
- цену;
- условия его приобретения и доставки;
- срок службы товара;
- срок годности товара;
- гарантийный срок;
- порядок оплаты товара;

-срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

После того, как покупатель ознакомился со всей информацией о товаре и сделал онлайн-заказ, он вправе отказаться от него в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения от покупателя о намерении заказать ту или иную продукцию. Договор считается заключенным после того как продавец выдал покупателю кассовый или товарный чек, либо иной документ, подтверждающий оплату товара.

Если по какой-либо причине покупатель решил вернуть покупку надлежащего качества, то продавец возвращает покупателю полную сумму за товар, за исключением расходов покупателя на доставку.

В случае если информация о товаре, выложенная на сайте не соответствует доставленной продукции или нарушены условия доставки товара, покупатель вправе отказаться от покупки, при этом продавец обязан вернуть покупателю денежные средства.

При приобретении товара посредством дистанционной торговли ненадлежащего качества потребитель вправе по своему выбору потребовать:

— безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

— соразмерного уменьшения покупной цены;

— замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

— отказ от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками;

— полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей». Данный срок не может превышать десяти дней со дня предъявления покупателем соответствующего требования продавцу.

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

Особенности защиты прав потребителей услуг по страхованию

Отношения, возникающие из договора страхования, регулируются главой 48 "Страхование" Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ), а также иными нормативно-правовыми актами о страховании. Исходя из статьи 39 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон), указанный закон применяется к отношениям, вытекающим из таких договоров в части общих правил, а правовые последствия нарушений условий этого договора определяются ГК РФ и иным законодательством о страховании.

С учетом положений вышеназванной статьи Закона, к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие главы III Закона, должны применяться общие положения Закона РФ, в частности о праве граждан на предоставление информации (статьи 8-12), об ответственности за нарушение прав потребителей (статья 13), о возмещении вреда (статья 14), о компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (статья 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17) в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

Отсутствие достаточных знаний у потребителей, длительность периодов страхования, в течение которых может измениться законодательство и экономические условия в стране существенно

затрудняет возможность реальной оценки услуги и защиты прав потребителей в случае возникновения конфликта. Поэтому перед потребителем изначально возникает ряд проблем:

1. Отсутствие полной информации об услуге и критериев для всесторонней оценки предлагаемой услуги.

2. Объективная оценка надежности (платежеспособности) страховой организации с учетом периода действия договора.

3. Наличие знаний, умений и готовности правильно действовать в случае нарушения прав страхователя (застрахованного) как потребителя услуг страхования.

Для решения вышеназванных проблем и правильного выбора услуги целесообразно проанализировать предложения разных исполнителей услуги страхования, изучив содержание предлагаемых ими договоров. При анализе договора потребителю следует оценить полноту информации об оказываемой услуге и степень защищенности интересов потребителя. Сложность проблемы заключается в том, что правила страхования и текст договора разрабатывает страховщик. При этом в правила и договор могут быть внесены сложные условия страхования, смысл которых могут понять далеко не все страхователи. Цель таких ловушек - освободить страховщика от ответственности перед страхователем при наступлении страхового случая.

Между тем, в силу ч.1, п.5 ч.2 ст.16 Закона недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом (п.5 ч.2).

Согласно ч.3 ст.16 Закона исполнитель не вправе отказывать в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одних услуг, по причине отказа потребителя в приобретении иных услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме.

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, если иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на исполнителя.

В рамках потребительского кредитования, согласно ч.2 ст.7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее — Федеральный закон № 353), если при предоставлении потребительского кредита (займа) заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, оказываемые кредитором и (или) третьими лицами, включая страхование жизни и (или) здоровья заемщика в пользу кредитора, а также иного страхового интереса заемщика, должно быть оформлено заявление о предоставлении потребительского кредита (займа) по установленной кредитором форме, содержащее согласие заемщика на оказание ему таких услуг, в том числе на заключение иных договоров, которые заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа). Кредитор в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) обязан указать стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги кредитора и должен обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги, в том числе посредством заключения иных договоров, которые заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа).

Следует отметить, что при возникновении имущественного спора с финансовой организацией Федеральным законом РФ от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» установлен особый порядок урегулирования споров граждан с финансовыми организациями по заключенным договорам.

Споры, касающиеся указанных договоров, **до подачи иска в суд должны рассматриваться финансовым уполномоченным.**

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) рассматривает обращения потребителей об удовлетворении требований имущественного характера в размере не более 500 тысяч рублей (а в отношении ОСАГО – независимо от суммы требования), а также, если с момента, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

При возникновении споров с финансовой организацией гражданин обязан до подачи заявления в суд обратиться к финансовому омбудсмену. При этом сначала он должен обратиться за урегулированием спора к финансовой организации. Если финансовая организация не удовлетворит претензию гражданина или не ответит в установленные сроки (30 календарных дней в случае письменного обращения или 15 рабочих дней при подаче заявления в электронном виде), потребитель вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный принимает и рассматривает обращения бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. Срок рассмотрения отсчитывается с даты подачи обращения и составляет 15 рабочих дней для самого потребителя финансовых услуг и 30 рабочих дней для лиц, которым уступлено право требования потребителя.

Таким образом, при невозможности урегулирования спора в досудебном претензионном порядке, потребитель вправе обратиться к финансовому уполномоченному при соблюдении вышеуказанных условий.

Обращение к финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

1. В электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru;

2. В письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г.Москва, Старомонетный пер., д.3, АНО «СОДФУ».

Требования к содержанию обращения установлены в ст.17 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а именно: к обращению должны быть приложены копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договоров с финансовой организацией и иных документов по существу требования потребителя.

Впоследствии, если потребитель будет не согласен с решением финансового уполномоченного, у него есть право обратиться в суд со своими требованиями к той организации, к которой имеются финансовые претензии.

Правила составления искового заявления определены гл.12 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее — ГПК РФ).

Исковое заявление может быть направлено в суд по месту нахождения ответчика, заключения или исполнения договора, либо по месту жительства потребителя. При обращении в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением его прав (ст.17 Закона).

В соответствии со ст.56 ГПК РФ, в ходе судебного рассмотрения дела каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В случае реализации потребителем права на судебную защиту, защита потребительских прав Управлением Роспотребнадзора возможна в порядке, предусмотренном ч.1 ст.47 ГПК РФ в ее взаимосвязи с ч.8 ст.40 Закона, согласно которым, орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо 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 порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Заказ косметики по каталогу: как не ошибиться с выбором

Способ покупки по каталогам, рекламным проспектам, буклетам, фотоснимкам, а также заказ по телефону, через Интернет или другими способами, которые исключают возможность ознакомления с приобретаемым товаром, относится к дистанционному способу продажи.

Согласно Закону РФ от 07.02.1992 N2300-1 «О защите прав потребителей» договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, а также информация о порядке и сроках возврата товара.

Согласно Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N2463, обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю. Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

При дистанционном способе продажи товара с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая содержит существенные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи. Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя — любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

При дистанционном способе продажи товара обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с пунктом 4 статьи 26 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец. В других случаях распределение указанных расходов определяется офертой.

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