

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Этикетка на продуктах питания

18.06.2019 г.

Каждый человек почти ежедневно заходит в магазин за пищевыми продуктами, которые должны быть качественными и безопасными.

Иногда мы не задумываемся, о том, какая информация должна быть на продукте, заранее уверенные в том, что продавец продаст нам качественный товар. Но, к сожалению, иногда продавцы грешат и пытаются продать продукт без маркировки или с истекшим сроком годности.

Выбирая продукты питания в магазине, потребители смотрят в основном на внешний вид продукта, срок годности и цену.

Однако, необходимо обращать внимание на информацию об изготовителе, о составе продукта, пищевой ценности и другие данные, указанные на упаковке, которые также важны для потребителя.

Например, неполная информация о пищевой ценности продукта делает невозможным для потребителей самостоятельно подбирать оптимальный рацион питания, учитывающий ограничения, связанные со здоровьем.

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"

- Решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 N 881 "О принятии технического регламента Таможенного союза "Пищевая продукция в части ее маркировки" (вместе с "ТР ТС 022/2011. Технический регламент Таможенного союза. Пищевая продукция в части ее маркировки")

- Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации"

- "ГОСТ Р 51074-2003. Национальный стандарт Российской Федерации. Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования" (утв. Постановлением Госстандарта России от 29.12.2003 N 401-ст)

Вышеуказанные документы устанавливают объем обязательной информации на любом пищевом продукте отечественного или импортного производства, который реализуется в розничной торговле.

Информация о товаре должна быть представлена на русском языке непосредственно с пищевым продуктом текстом и/или маркировкой на упаковке (потребительской таре), этикетке, контрэтикетке, ярлыке, листе-вкладыше способом, принятым для отдельных видов пищевых продуктов.

Маркировка упакованной пищевой продукции должна содержать следующие сведения:

- 1) наименование пищевой продукции;
- 2) состав пищевой продукции;
- 3) количество пищевой продукции;
- 4) дату изготовления пищевой продукции;
- 5) срок годности пищевой продукции;
- 6) условия хранения пищевой продукции, которые установлены изготовителем или предусмотрены техническими регламентами Таможенного союза на отдельные виды пищевой продукции. Для пищевой продукции, качество и безопасность которой изменяется после вскрытия упаковки, защищавшей продукцию от порчи, указывают также условия хранения после вскрытия упаковки;

7) наименование и место нахождения изготовителя пищевой продукции или фамилия, имя, отчество и место нахождения индивидуального предпринимателя - изготовителя пищевой продукции (далее - наименование и место нахождения изготовителя), а также в случаях, установленных настоящим техническим регламентом Таможенного союза, наименование и место нахождения уполномоченного изготовителем лица, наименование и место нахождения организации-импортера или фамилия, имя, отчество и место нахождения индивидуального предпринимателя-импортера (далее - наименование и место нахождения импортера);

8) рекомендации и (или) ограничения по использованию, в том числе приготовлению пищевой продукции в случае, если ее использование без данных рекомендаций или ограничений затруднено, либо может причинить вред здоровью потребителей, их имуществу, привести к снижению или утрате вкусовых свойств пищевой продукции;

9) показатели пищевой ценности пищевой продукции;

10) сведения о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов (далее - ГМО).

11) единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.

Однако очень часто мы все видим на прилавках такую картину, например – в контейнере расфасованный творог без этикетки, продавец утверждает, что он свежий, «вчера привезли».

Такой продукт покупать нельзя ни в коем случае, последствия могут быть печальные - вплоть до отравления.

Также необходимо знать, что продажа товаров, срок годности на которых истек — запрещается.

Однако, мы иногда наблюдаем картину в магазине – продукты с истекшим сроком годности по сниженным ценам!!!

Продавать товар, срок годности на который уже истек даже по очень низким ценам — нельзя!

Заявления продавцов о том, что продукты с истекшим сроком годности они продают с большими скидками, не должны сбивать потребителей с толку.

Да, продавец может снижать цену товара, когда до истечения срока годности осталось немного времени.

При покупке товаров потребитель имеет право ознакомиться с документами, подтверждающими их происхождение, качество и безопасность для здоровья человека (товарно-сопроводительные документы, декларация о соответствии).

Очень важно помнить, что скоропортящиеся продукты необходимо покупать только в магазинах, которые оснащены холодильным оборудованием.

Например, покупая замороженные полуфабрикаты, температура хранения которых должна быть – 18 °С, вы обнаружили, что полуфабрикаты слипшиеся, а упаковка деформирована. Покупать такие продукты не стоит, поскольку они подвергались разморозке, а значит, потеряли свое качество.

При покупке продуктов обращайте внимание на условия хранения, указанные изготовителем на маркировке. Режим хранения продуктов оказывает существенное влияние на их качество.

При хранении пищевых продуктов в предприятии торговли должны соблюдаться правила товарного соседства. Продукты, имеющие специфический запах (сельди, специи и т.п.), должны храниться отдельно от продуктов, воспринимающих запахи.

Не допускается совместное хранение сырых продуктов и полуфабрикатов вместе с готовыми пищевыми продуктами.

Если на одних весах взвешивают рыбу, мясо, сыр, печенье, конфеты - это нарушение требований санитарных правил.

В соответствии с ФЗ от 02.01.2000г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» пищевые продукты, не имеющие:

- маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или государственным стандартом;
- установленных сроков годности (для пищевых продуктов, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых истекли;
- документов, подтверждающих их качество и безопасность.

Признаются некачественными, опасными и не подлежат реализации, утилизируются или уничтожаются!

Будьте внимательны при покупке продуктов питания!

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей"
- Решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 N 881 (ред. от 14.09.2018) "О принятии технического регламента Таможенного союза "Пищевая продукция в части ее маркировки" (вместе с "ТР ТС 022/2011. Технический регламент Таможенного союза. Пищевая продукция в части ее маркировки")
- Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 30.05.2018) "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации"
- Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов"

Азбука потребителя: Покупка электронных устройств

Дистанционная продажа электронных устройств

Особенности заключение договора купли-продажи дистанционным способом

Если на сайте интернет-магазина размещены все существенные условия договора купли-продажи (описание товара, его стоимость, имеется возможность выбора оплаты, доставки), то такое предложение продавца о покупке товара является *публичной офертой*. В этом случае продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании, в соответствии с условиями продажи, указанными на сайте.

Выражение намерения потребителя может быть сделано в интернет-магазине путем заполнения специальной формы на покупку товара, в которой указывается наименование товара, марка, модель, данные покупателя, адрес получения товара или его доставки, выбирается способ оплаты.

Подтверждение заказа на покупку товаров и заключении договора купли-продажи может осуществляться продавцом следующими способами:

- осуществление телефонного звонка потребителю;
- отправление уведомительного SMS-сообщения;
- отправление уведомительного сообщения на адрес электронной почты;
- отправление уведомительного сообщения в «Личный кабинет».

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

Предоставление информации потребителю

1. До заключения договора купли-продажи на **сайте интернет-магазина**:

- полное фирменное наименование (наименование) продавца, его адрес (место нахождения),
- место изготовления товара,
- цена и условия приобретения товара, порядок оплаты товара, срок, в течение которого действует предложение о заключении договора,
- основные потребительские свойства товара, срок службы, срок годности и гарантийный срок на товар,
- порядок доставки товара.

Обращайте внимание на информацию, которую предоставляет продавец на своем сайте в интернет-магазине. Перед покупкой электронных устройств на незнакомых сайтах знакомьтесь с отзывами о продавце товара.

2. В момент доставки товара информация **в письменной форме**:

- наименование технического регламента или иное обозначение, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара,
- сведения об основных потребительских свойствах товара,
- цена в рублях и условия приобретения товара,
- сведения о гарантийном сроке, если он установлен,
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара,
- информация о сроке и порядке возврата товара надлежащего качества,
- место нахождения, фирменное наименование изготовителя (продавца), место нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара,
- для импортного товара - наименование страны происхождения товара,
- другая информация,
- если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Такая информация размещается на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации.

Информация о товаре должна быть предоставлена **на русском языке**.

Возврат электронного устройства надлежащего качества:

Потребитель вправе отказаться от электронного устройства надлежащего качества, приобретённого через сеть «Интернет», в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

При этом при передаче товара потребителю должна быть предоставлена в письменной форме информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества. Если такая информация не была предоставлена в письменной форме потребитель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определённые свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Возврат электронного устройства ненадлежащего качества

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- б) соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены,
- г) отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

**Азбука потребителя: Участие в долевом строительстве жилья.
Заключение договора участия в долевом строительстве.**

Договор заключается в письменной форме и подлежит государственной регистрации в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Татарстан. **Договор считается заключенным с момента такой регистрации.**

В соответствии со ст. 48 Федерального закона от 13.07.2015 N 218-ФЗ "О государственной регистрации недвижимости" государственная регистрация договора участия в долевом строительстве осуществляется на основании заявления сторон договора (застройщика, участника долевого строительства).

Запись о договоре участия в долевом строительстве (о его изменении, о расторжении, об уступке прав требования по этому договору) вносится в Единый государственный реестр недвижимости.

Заявление на государственную регистрацию договора можно подать:

- при личном обращении,
- посредством почтового отправления,
- либо в форме электронных документов и (или) электронных образов документов с использованием сети "Интернет".

Об особенностях работы Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Татарстан с гражданами после выхода из режима самоизоляции потребитель может ознакомиться на сайте ведомства rosreestr.tatarstan.ru.

Существенными (обязательными) условиями договора являются:

1. Определение подлежащего передаче конкретного объекта долевого строительства в соответствии с проектной документацией застройщиком после получения им разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома (МКД) и (или) иного объекта недвижимости.

Для определения объекта долевого строительства в договор включают следующие основные характеристики:

- план объекта долевого строительства, отображающий в графической форме (схема, чертеж) расположение по отношению друг к другу частей являющегося объектом долевого строительства жилого помещения (комнат, помещений вспомогательного использования, лоджий, веранд, балконов, террас),
- местоположение объекта долевого строительства на этаже МКД с указанием сведений в соответствии с проектной документацией о виде, назначении, об этажности, общей площади многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости,
- информацию о материале наружных стен и поэтажных перекрытий, классе энергоэффективности, сейсмостойкости,
- назначение объекта долевого строительства (жилое помещение, нежилое помещение),
- этаж, на котором расположен объект долевого строительства,
- общая площадь (для жилого помещения), количество и площади комнат, помещений вспомогательного использования, лоджий, веранд, балконов, террас в жилом помещении,
- наличие и площади частей нежилого помещения.

Договор может предусматривать допустимое изменение общей площади квартиры или площади нежилых помещений, но не более 5% (п. 2 ч. 1.1 ст. 9 ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ» от 30.12.2004г. № 214-ФЗ (далее – Закон № 214-ФЗ)).

В договоре также может быть согласовано условие о передаче квартиры потребителю с внутренней отделкой, установлением бытовых приборов и другие условия.

2. Срок передачи застройщиком объекта долевого строительства участнику долевого строительства. Срок может определяться:

- сроком получения разрешения на ввод объекта в эксплуатацию,
- путем установления периода завершения строительства и периода, в течение которого с момента получения разрешения на ввод объекта в эксплуатацию объект должен быть передан дольщику.

3. Цена договора, сроки и порядок ее уплаты.

Цена договора – это денежные средства, которые участник долевого строительства должен уплатить застройщику для строительства (создания) объекта долевого строительства

В договоре может быть указана стоимость всего объекта долевого строительства или формула расчета цены.

*Например, цена может определяться как произведение размера фактической площади объекта на цену одного квадратного метра площади объекта (30 кв. м. (общая площадь) * 55 200 руб./кв. м. = 1 656 000 руб.), либо зафиксирована как окончательная стоимость - «цена договора составляет 3 300 000 руб.».*

Если частью жилого помещения, являющегося объектом долевого строительства, являются лоджия, веранда, балкон, терраса, цена договора может быть определена как произведение цены единицы общей приведенной площади такого жилого помещения и общей приведенной площади такого жилого помещения. Общая приведенная площадь жилого помещения состоит из суммы общей площади жилого помещения и площади лоджии, веранды, балкона, террасы с понижающими коэффициентами.

Понижающие коэффициенты установлены Приказом Минстроя России от 25.11.2016 N 854/пр "Об установлении понижающих коэффициентов для расчета площади лоджии, веранды, балкона, террасы, используемой при расчете общей приведенной площади жилого помещения". *Например, понижающий коэффициент для лоджии установлен в размере 0,5.*

Цену можно уплатить единовременно или в установленный договором период, но только после государственной регистрации договора.

4. Гарантийный срок для объекта устанавливается договором и не может составлять **менее чем 5 лет**. При этом срок исчисляется со дня передачи объекта потребителю (если иное не предусмотрено договором).

Гарантийный срок на технологическое и инженерное оборудование, входящее в состав объекта устанавливается договором и не может составлять **менее чем 3 года**. При этом срок исчисляется со дня подписания первого передаточного акта с потребителем (или иного документа о передаче объекта).

Условия договора, освобождающие застройщика от ответственности за недостатки объекта долевого строительства, ничтожны (ч. 4 ст. 7 Закона N 214-ФЗ).

5. Сведения об объектах социальной инфраструктуры (детские сады, школы и другое)

Застройщик вправе использовать денежные средства участников долевого строительства для строительства или реконструкции объекта (объектов) социальной инфраструктуры только в случае, если после ввода в эксплуатацию у участников долевого строительства возникает право общей долевой собственности на него либо если он будет безвозмездно передан в государственную или муниципальную собственность.

Условия, которые должны быть включены в договор в этом случае, установлены в ст. 18.1 Закона № 214-ФЗ.

При отсутствии в договоре хотя бы одного из этих условий, он считается незаключенным.

Застройщик до передачи объекта потребителю несет риск его случайной гибели или случайного повреждения.

РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ: Что можно требовать от авиаперевозчика при задержке рейса?

Согласно общим правилам ответственности перевозчика за задержку отправления пассажира, установленным пунктом 1 статьи 795 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом, если не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Согласно требованиям пункта 72 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82 (далее - ФАП), регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным перевозчиком и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов, а чартерные рейсы - в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок. При этом пунктом 73 ФАП определены требования к информации по каждому регулярному рейсу, которым должно отвечать опубликованное расписание движения воздушных судов.

В случае изменения расписания движения воздушных судов перевозчик должен принять возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом (пункт 74 ФАП).

Информация о задержке или отмене рейса, а также о причинах задержки или отмены рейса доводится до пассажиров перевозчиком или организацией, осуществляющей аэропортовую деятельность (обслуживающей организацией), непосредственно в аэропорту в визуальной и/или акустической форме (пункт 92 ФАП).

При этом в соответствии с требованиями пункта 99 ФАП:

при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса **вследствие неблагоприятных метеорологических условий**, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка** пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте** при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками** при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием** при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;
- размещение в гостинице** при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы** и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.**

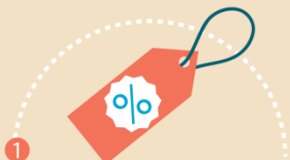
Все эти услуги **предоставляются** пассажирам **без взимания дополнительной платы.**

РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ: Как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете



Как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете

Признаки потенциально опасного интернет-магазина



1 Низкая цена

Стоимость товаров в магазине мошенников зачастую существенно ниже, чем в других. Не следует поддаваться на слова «акция», «количество ограничено», «спешите купить» и т.д.



2 Отсутствие курьерской доставки и самовывоза:

В этом случае нередко приходится внести предоплату за услуги транспортной компании. Злоумышленники могут предоставить поддельные квитанции об отправке товара.



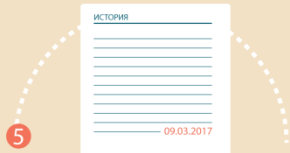
3 Отсутствие контактной информации и сведений о продавце:

Если на сайте прописаны только форма обратной связи и мобильный телефон продавца, такой магазин может представлять опасность. Перед обращением сюда следует почитать отзывы в интернете.



4 Подтверждение личности продавца посредством направления покупателю скана его паспорта

Документ, особенно отсканированный, легко подделать.



5 Отсутствие истории у продавца или магазина

Потенциально опасными являются страницы, зарегистрированные пару дней назад



6 Неточности и несоответствия в описании товаров

Желательно почитать описания того же товара на других сайтах.



7 Чрезмерная настойчивость продавцов и менеджеров

Если представитель продавца начинает торопить с оформлением заказа или его оплатой, стоит отказаться от покупки. Мошенники часто используют временной фактор, чтобы нельзя было оценить все нюансы сделки.

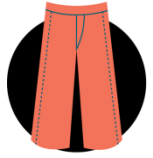


8 Требование предоплаты продавцом

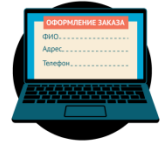
Особенно должно насторожить предложение перевести деньги через анонимные платежные системы, электронные деньги, банковским переводом на карту частного лица. В таком случае нет гарантий возврата или получения товара.

Ошибки самого покупателя

Разочарование от покупки в интернет-магазине нередко наступает и по вине самого покупателя. Ошибки происходят из-за:



Недостаточных знаний об особенностях заказываемого товара: не совпадает размерный ряд, не подходит фасон и т.д.



Невнимательности при оформлении заказа



Поспешности

Потребитель вправе отказаться от покупки, совершенной в интернете, в течение семи дней после получения товара, при этом оплатив обратную доставку товара

Стоит помнить: желательно заранее изучить отзывы о магазине или продавце, просмотреть характеристики товаров на других сайтах, провести замеры, внимательно оформлять заказ

По рекомендациям Роспотребнадзора

Редактор: Анна Шатохина
Дизайнер: Юлия Осинцева

f /aif.ru d /aif.ru t /aifonline r /aifru АРГУМЕНТЫ И ФАКТЫ АИФ.РУ

Особенностью розничных интернет-продаж является то, что у покупателя отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения о покупке. Такая схема торговли определена ст. 497 ГК РФ. Отношения же с покупателями интернет-магазина регулируются Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом» и ст. 26.1 закона РФ «О защите прав потребителей».

Ошибки самого покупателя:

Самой часто встречающейся причиной разочарования в интернет-покупках, как ни странно, являются ошибки самого покупателя. Чаще всего это бывает связано либо с недостаточными знаниями покупателя об особенностях заказываемого товара, либо с банальной невнимательностью и поспешностью при оформлении заказа.

Например, если речь идет о покупке одежды или обуви, купленная вещь может просто не подойти — по размеру, фасону и т. д. К счастью, эта проблема обычно легче всего решается. Вероятность такой ошибки тем меньше, чем внимательнее и дотошнее покупатель относится к выбору товара и чем больше покупок он делает. Многочисленные покупки дают опыт и знания об особенностях размерного ряда того или иного бренда, о качестве вещей конкретной марки и других нюансах. Очень помогают избежать таких ошибок таблицы соответствия размеров на сайтах магазинов и производителей. Огромным подспорьем являются и тематические ресурсы, форумы и блоги, изучив которые, можно также узнать много полезной информации о выбранном товаре. Поэтому новичкам перед совершением покупки желательно потратить немного времени и постараться найти побольше информации о выбранном товаре.

Бывают, как уже говорилось, и ошибки при оформлении заказа. Достаточно невнимательно отнестись к выбору опций при оформлении заказа, чтобы получить, например, вещь ненужного размера или не того цвета, или купить привязанный к определенному мобильному оператору сотовый телефон, который не будет работать в отечественных сетях связи, или вообще опривить собственную посылку по неверному адресу.

Поэтому главное при оформлении любого заказа — внимание и неторопливость. Изучите рейтинг магазина, в котором вы собрались делать покупку, описание понравившегося товара и отзывы о нем, поищите информацию об особенностях размерного ряда данного бренда, внимательно заполните сведения об адресе доставки и платежные реквизиты — и риск ошибок на этом этапе будет сведен к минимуму.

Не всеми товарами можно торговать дистанционно. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ (психотропных, сильнодействующих и ядовитых веществ, наркотических средств) (п. 5 Правил продажи товаров дистанционным способом от 27.09.2007 № 612).

Учитывая, что при дистанционной продаже покупатель лишен возможности осмотреть товар и получить о нем исчерпывающую информацию, законодатель обязывает Продавца до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (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 (п. 8 правил), о порядке и сроках возврата товара (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом (п.10 настоящих правил).

Для того, чтобы радость онлайн-покупок не была омрачена получением некачественного товара или потерей денег, мы рекомендуем вам обратить внимание на некоторые признаки потенциально опасных Интернет-магазинов.

1. Низкая цена. Если вы нашли объявление или магазин, предлагающий товары по ценам существенно ниже рыночных, имейте в виду, что мошенники часто используют данный прием для привлечения жертв.

На что следует обратить внимание? Посмотрите стоимость аналогичных товаров в других Интернет-магазинах, она не должна отличаться слишком сильно. Не поддавайтесь на слова «акция», «количество ограничено», «спешите купить», «реализация таможенного конфиската», «голландский аукцион».

2. Требование предоплаты. Если продавец предлагает перечислить предоплату за товар, особенно с использованием анонимных платежных систем, электронных денег или при помощи банковского перевода на карту, выданную на имя частного лица, нужно понимать, что данная сделка является опасной.

На что следует обратить внимание? Учитывайте риски при совершении Интернет-покупок. Помните о том, что при переводе денег в счет предоплаты вы не имеете никаких гарантий их возврата или получения товара. Если вы решили совершить покупку по предоплате, проверьте рейтинги продавца в платежных системах.

3. Отсутствие возможности курьерской доставки и самовывоза товара. Данные факторы вынуждают покупателей пользоваться для доставки товара услугами транспортных компаний и, соответственно, вносить предоплату.

На что следует обратить внимание? Выбирая из нескольких магазинов, следует отдать предпочтение тому, в котором есть возможность забрать товар самостоятельно. Злоумышленники могут предоставить поддельные квитанции об отправке товара транспортной компанией.

4. Отсутствие контактной информации и сведений о продавце. Если на сайте Интернет-магазина отсутствуют сведения об организации или индивидуальном предпринимателе, а контактные сведения представлены лишь формой обратной связи и мобильным телефоном, такой магазин может представлять опасность.

На что следует обратить внимание? Внимательно изучите сведения о продавце. Помните о том, что вы собираетесь доверить деньги лицу или компании, о которой вы ничего не знаете. Если на сайте указан адрес магазина, проверьте, действительно ли магазин существует. Очень часто злоумышленники указывают несуществующие адреса, либо по данным адресам располагаются совсем другие организации. Проверьте отзывы о магазине в открытых Интернет-рейтингах, пролистайте отзывы как можно дальше, злоумышленники могут прятать негативные отзывы за десятками фальшивых положительных оценок. В случае совершения покупок посредством электронных досок

объявлений посмотрите историю сделок продавца и ознакомьтесь с его рейтингом, многие торговые площадки предлагают подобную услугу.

5. Отсутствие у продавца или магазина «истории». Если Интернет-магазин или учетная запись продавца зарегистрированы несколько дней назад, сделка с ними может быть опасной.

На что следует обратить внимание? Создание Интернет-магазина – дело нескольких часов, изменение его названия и переезд на другой адрес – дело нескольких минут. Будьте осторожны при совершении покупок в только что открывшихся Интернет-магазинах.

6. Неточности или несоответствия в описании товаров. Если в описании товара присутствуют явные несоответствия, следует осторожно отнестись к подобному объявлению.

На что следует обратить внимание? Внимательно прочитайте описание товара и сравните его с описаниями на других Интернет-ресурсах.

7. Излишняя настойчивость продавцов и менеджеров. Если в процессе совершения покупки менеджер магазина начинает торопить вас с заказом и оплатой товара, убеждая в том, что если не заказать его сейчас, то цена изменится или товар будет снят с продажи, не поддавайтесь на уговоры и трезво оценивайте свои действия.

На что следует обратить внимание? Злоумышленники часто используют временной фактор для того, чтобы не дать жертве оценить все нюансы сделки. Тщательно проверяйте платежную информацию и при наличии любых сомнений откладывайте сделку.

8. Подтверждение личности продавца путем направления отсканированного изображения паспорта. Ожидая перевода денег, продавцы в социальных сетях часто направляют изображение своего паспорта покупателю с целью подкупить его доверие.

На что следует обратить внимание? Помните, что при современном развитии техники изготовить изображение паспорта на компьютере не представляет никакого труда. Данное изображение никаким образом не может подтверждать личность лица, направившего его вам.

ВЫВОД: Если Интернет-магазин или объявление соответствуют хотя бы одному из указанных признаков, это серьезный повод задуматься о целесообразности совершения сделки.

Если под их описание подходят два или более признака, мы настоятельно рекомендуем вам воздержаться от контактов с данным продавцом или магазином.

Азбука потребителя: Покупка электронного устройства

Качество электронного устройства

Общие разъяснения

Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору, образцу или описанию.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

Под качеством товара понимается совокупность потребительских свойств товара, соответствующих установленным требованиям, в том числе условиям договора купли-продажи или иным аналогичным, а потребительским свойством считается свойство товара, проявляющееся при его использовании потребителем в процессе удовлетворения потребностей (в соответствии с ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения).

Требования к качеству электронного устройства

Электронное устройство, имеющее доступ к сети передачи данных, в зависимости от его конфигурации, может использоваться для предоставления пользователям следующих видов услуг:

- телефонные звонки,
- передача факсимильных сообщений (то есть с вложением изображений, документов);
- передача коротких текстовых сообщений (SMS);
- подключение к сети «Интернет»,
- контроль состояния здоровья пользователя устройства,
- контроль местонахождения пользователя,
- совершение денежных переводов,
- другие дополнительные услуги.

Электронные устройства, с помощью которых пользователи могут совершать телефонные звонки, подключаться к сети «Интернет», относятся к устройствам связи. Требования к качеству таких устройств устанавливаются:

- **нормативными актами** - требования по качеству подключения к сети и передачи данных устанавливаются, например, Приказом Минкомсвязи России от 22.10.2008 N 84 "Об утверждении Правил применения абонентских станций (абонентских радиостанций) сетей подвижной радиотелефонной связи стандарта ИМТ-МС-2000",

- **договором купли-продажи.** Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать потребителю товар пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Так, например, потребителю необходимо электронное устройство для отслеживания состояния здоровья, пульса, полученной физической нагрузки от выполняемых упражнений, а также его применения при занятиях плаванием.

Следовательно, такое электронное устройство должно быть водонепроницаемым, и в случае, если потребитель при его покупке поставил в известность продавца именно о таких характеристиках устройства, то продавец обязан предоставить ему товар, отвечающий заявленным требованиям.

Права потребителя при продаже электронного устройства ненадлежащего качества

1. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров" электронные устройства в зависимости от выполняемых ими функций, могут относиться к следующим видам технически сложных товаров:

- оборудование беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями,
- персональные электронные вычислительные машины,
- игровые приставки с цифровым блоком управления,
- часы электронные с двумя и более функциями (так называемые «умные часы»).

2. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков 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 покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара.

3. По истечении 15 дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных 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.

При этом под существенным недостатком следует понимать (в соответствии с Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17):

а) неустранимый недостаток товара;

б) недостаток товара, который не может быть устранен без несоразмерных расходов,

в) недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерной затраты времени;

г) недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно;

д) недостаток, который проявляется вновь после его устранения.

В остальных случаях, потребителем могут быть заявлены иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей (например, безвозмездное устранение недостатков, возмещение убытков, вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя, взыскание неустойки (пени) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, компенсации морального вреда).

4. В случае обнаружения в электронном устройстве существенного недостатка после истечения 2-хлетнего срока с момента передачи товара потребителю, потребитель вправе требовать безвозмездного устранения недостатка товара. Требование может быть предъявлено только изготовителю товара либо к уполномоченной организации, индивидуальному предпринимателю, импортеру, и только в течение срока службы, а если он не установлен, то в течение 10-лет со дня передачи товара потребителю.

В случае выявления в товаре недостатка продавец обязан принять от потребителя электронное устройство и провести его проверку качества, а при наличии спора о причине возникновения недостатка - экспертизу товара.

Условия маркировки табачных и обувных изделий

С 1 июля 2020 г. в России введена обязательная цифровая маркировка обуви и табачных изделий. С этой даты продавать перечисленные товары без кодов **Data Matrix** запрещено.



Наличие цифровой маркировки на продукции свидетельствует о том, что товар произведён законно, его качество соответствует заявленному. Любой потребитель сможет отсканировать код с помощью специального приложения на своём смартфоне и узнать необходимые сведения о товаре до его покупки.

Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2020 г. N 953 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" срок маркировки **сигарет и папирос**, которые не проданы до этой даты, решено продлить **до 1 декабря**.

Порядок маркировки обуви уточнен Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2020 г. N 952 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 5 июля 2019 г. N 860" . Участники оборота **до 1 августа 2020 г. проводят маркировку товаров**, приобретенных до 1 июля и выпущенных таможенными органами после этой даты, до предложения для реализации. **До конца июля 2020 г. возможен выпуск указанных товаров для внутреннего потребления без маркировки.**

О порядке и сроках возмещения стоимости билетов за несостоявшиеся культурно-массовые мероприятия в период введения режима повышенной ГОТОВНОСТИ

Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 442 утверждено Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации (далее-Режим) на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

Организации исполнительских искусств (театры, филармонии, цирки и др.) или музеи **должны:**

- **при отмене или переносе** зрелищных мероприятий **разместить** на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" **информацию** об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также разместить информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены Режима и о возможности его посещения по ранее приобретенному потребителем билету;

- при отмене мероприятия вправе предложить потребителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены Режима, либо **возместить полную стоимость** билета, абонемента или экскурсионной путевки.

Возврат полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки осуществляется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом потребителю по его инициативе:

-не позднее 30 дней со дня обращения потребителя о возврате стоимости электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который были оформлены и приобретены;

-в день обращения потребителя о возврате стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки непосредственно в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены Режима.

Потребитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) **не позднее 6 месяцев** с даты отмены Режима.

Порядок возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок, реализованных организацией исполнительских искусств и музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), а также возмещение стоимости именных билетов, именных абонементов или именных экскурсионных путевок аналогичен вышеуказанному.

В случае отказа в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке, спор разрешается исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

О безопасности пользования кредитной картой

Кредитная карта — это банковская карта, привязанная к счёту, средства на котором предоставлены банком в займы в пределах суммы кредитного лимита, установленного договором.

1. При получении кредитной карты в банке обязательно подключите интернет-банк и услугу мобильный банк на телефон. Вам будут приходить смс, и вы будете контролировать остаток на вашем счёте, а также все операции по кредитной карте. С помощью интернет-банка вы сможете через интернет на компьютере или на телефоне заходить в личный кабинет и следить за своим счётом. А при выходе за пределы льготного периода интернет-банк поможет соблюдать график платежей по кредиту.
2. Для пользования кредитной картой в магазинах и в терминале вам выдадут конверт с пин-кодом. Не записывайте пин-код на обратной стороне карты. Запомните или запишите его в известное только вам место.
3. При совершении покупок в магазинах внимательно следите за своей картой. Карта всегда должна быть у вас на глазах. Проверяйте, вашу ли карту вам вернули. При вводе пин-кода прикрывайте терминал рукой от чужих глаз.
4. Покупайте только то, что вам действительно необходимо. Наличие свободных денег на карте повышает вероятность совершения необдуманных покупок. Всегда помните, что потраченные деньги обязательно нужно будет вернуть.
5. На всех кредитных картах есть льготный период, в течении которого можно пользоваться деньгами без процентов. Старайтесь укладываться в этот период и вы сэкономите свои деньги.
6. При выходе из льготного периода возвращать деньги нужно будет уже с процентами. Строго соблюдайте график платежей по кредиту. Возвращайте деньги суммой не меньше минимального размера ежемесячного платежа. Не забывайте, что за просрочку платежа начисляется штраф за каждый день просрочки.
7. При снятии денег наличными в банкомате помните, что за эту услугу берут от 3 до 5 процентов от суммы снятия. Льготный период при этом не действует. Это значит, что вы взяли кредит и деньги нужно будет вернуть с процентами.
8. Никому не отдавайте карту на время. При оплате картой в кафе и в ресторанах оплачивайте лично и не позволяйте уходить с вашей картой. Мошенникам, чтобы снять деньги с вашей карты, пин-код не нужен. Через интернет можно снять деньги, используя номер вашей карты, период действия карты и CVC код, указанный на обратной стороне карты.
9. Не используйте кредитную карту для совершения покупок через интернет. Заведите другую карту. Для этого подойдёт обычная дебетовая карта.
10. При утере кредитной карты срочно позвоните по бесплатному номеру, указанному на карте, и заблокируйте карту. Запишите этот номер себе в телефон.

Азбука потребителя: приобретение мебели на заказ

Правоотношения между покупателями и организациями, осуществляющими продажу мебели по образцам, регулируются Техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности мебельной продукции» (ТР ТС 025/2012), принятым Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 15.06.2012 №32, Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также Правилами продажи товаров по образцам, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.1997 № 918, Правилами продажи отдельных видов товаров, утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 №55, в части, не регламентированной Правилами продажи товаров по образцам.

При оформлении заказа, с предварительной оплатой определённой суммы денежных средств, необходимо заключить соответствующий договор.

Договор заключается путём составления документа, подписанного сторонами (покупателем и продавцом).

В договоре должно быть:

- 1) наименование и место нахождения (адрес) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;
- 2) наименование товара, артикул, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;
- 3) вид услуги (услуги по доставке, сборке, установке мебели), время её исполнения и стоимость;
- 4) обязательства продавца и покупателя;
- 5) срок передачи товара покупателю.

У потребителя есть право:

- 1) До передачи товара продавцом покупатель вправе отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесённых в связи с совершением действий по выполнению договора.
- 2) При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора.
- 3) В случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты, не исполняет обязанность по передаче товара в установленный договором срок, покупатель по своему выбору вправе потребовать:
 - передачи оплаченного товара в установленный новый срок;
 - возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие нарушения, установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара. В случае нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара

покупателю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 0,5 процента суммы предварительной оплаты товара.

4) Покупатель, в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, 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 надлежащего качества этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;

- отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Возврат мебели с недостатками осуществляется покупателем по требованию продавца и за его счёт.

Покупатель имеет право потребовать у продавца полностью возместить убытки, причинённые вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

О новых сроках и порядке возврата стоимости билета за несостоявшиеся культурно-массовые мероприятия

17 июня 2020 года вступило в силу постановление Правительства РФ от 6 июня 2020 г. N 830, которым внесены изменения в Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части утв. постановлением от 03.04.2020 N 442.

Поправками предусмотрено:

Информация об отмене или переносе мероприятия должна быть размещена организацией исполнительских искусств или музеем не позднее 14 календарных дней с даты отмены введенного режима повышенной готовности или ЧС (далее - режим ПГ или ЧС).

Если в этот 14-дневный срок определить дату и время проведения перенесенного мероприятия невозможно, организатор должен разместить информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена не позднее 6 месяцев с даты отмены ограничительных режимов. А если за отведенный 6-месячный срок дата и время проведения перенесенного мероприятия так и не будет назначена, мероприятие считается отмененным и посетителю должна быть возвращена полная стоимость билета (в день обращения в организацию исполнительских искусств, музей или в день обращения через сайт). В этом случае обратиться за возвратом стоимости билета посетитель вправе в течение 9 месяцев с даты отмены ограничительных режимов.

При переносе мероприятия организатор **вправе предложить** посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету либо обменять этот билет на ваучер. **Обмен** билета на ваучер **осуществляется по инициативе посетителя** в день обращения в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу (такое обращение может быть осуществлено не ранее даты отмены режимов ПГ или ЧС) или в день обращения с использованием сайта, через который был оформлен и приобретен электронный билет. Форму ваучера установит Минкультуры России.

Все мероприятия, перенесенные из-за введения режимов ПГ или ЧС, должны быть проведены не позднее 18 месяцев с даты отмены этих режимов.

Начать обратный обмен ваучеров на новые билеты организация исполнительских искусств или музей обязаны не позднее, чем за 30 дней до даты проведения перенесенного мероприятия.

Ваучер обменивается на билет (электронный билет), дающий право посетить перенесенное мероприятие, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который ранее обменивался на ваучер (во внимание принимаются в совокупности диапазон видимости и категория мест в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, проведение мероприятия в том же населенном пункте). Если предоставить билет на сопоставимых условиях невозможно, посетителю с его согласия предоставляется билет на лучших условиях (более высокая категория места) без доплаты.

Поправками уточнено, что возврат полной стоимости билета осуществляется только при отмене мероприятия и в срок не позднее:

- 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета через сайт, с помощью которого он был оформлен и приобретен;

- 180 дней со дня обращения посетителя к организатору. Но такое обращение возможно не ранее даты отмены режимов ПГ или ЧС.

Обратиться за возвратом стоимости билета при отмене мероприятия по общему правилу можно не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов ПГ и ЧС, а в случае, если организатор в течение 6 месяцев с даты отмены режимов ПГ или ЧС не определил дату и время проведения перенесенного мероприятия - не позднее 9 месяцев.

Азбука потребителя: Покупка электронных устройств.

Особенности продажи электронных устройств

Электронные устройства, имеющие доступ к сети Интернет, дистанционное, сенсорное управление, и выполняющие две и более различных функций (фото-, видеосъемка, видео-звонки, банковские платежи, отслеживание состояния здоровья пользователя и другие) получили название «смарт-устройств», что в переводе с англ. *Smart* означает «умные», «интеллектуальные» (например, смарт-часы, фитнес-браслеты, дистанционные способы правления бытовыми приборами, планшеты и другое). Такие устройства относятся к категории технически сложных товаров бытового назначения.

Обязанности продавца при продаже электронных устройств:

1) Предоставление потребителю информации о продавце товара, его изготовителе - фирменном наименовании организации, месте нахождения.

При покупке электронного устройства в розничном магазине информация о продавце товара размещается на вывеске. Информация об изготовителе устройства предоставляется на ярлыке продаваемого образца товара, в прилагаемой документации на приобретаемое устройство и маркировке устройства.

При покупке товара дистанционным способом (в интернет-магазине) информация о продавце и изготовителе товара должна быть размещена на сайте магазина. Так, необходимо обращать внимание на наличие информации о наименовании продавца (ИП или ООО), юридическом адресе, ИНН, банковских реквизитах. При покупке товаров на неизвестных интернет-сайтах рекомендуется сначала ознакомиться с отзывами о продавце товара.

2) Оформление ярлыков на выставленных на продажу товарах:

Образцы электронных устройств, предлагаемых к продаже, должны быть размещены в торговом зале. Образцы должны иметь ярлыки, на которых указывается наименование, марка, модель, артикул, цена товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

Так как потребитель может не обладать специальными познаниями о терминах, обозначениях, используемых в характеристиках товара, по требованию потребителя продавец обязан понятно и доступно объяснять основные функции и свойства электронного устройства, установленного в него программного обеспечения.

3) Обязательная предпродажная подготовка товара:

Электронные устройства до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

При этом потребитель вправе требовать продемонстрировать ему действие и функции электронного устройства, а также проверить его качество в технически исправном состоянии, комплектность и наличие необходимых документов к товару.

При покупке электронных устройств необходимо осознанно подходить к их выбору, тщательно знакомиться с функциями и принципами работы устройств.

Важно помнить, что технически сложный товар бытового назначения, на который установлен гарантийный срок, надлежащего качества нельзя вернуть после его покупки, в случае, если он не подойдет Вам по размеру, форме, габаритам, фасону, расцветке или комплектации! Вернуть такой товар надлежащего качества возможно, только если при его покупке до потребителя не была доведена надлежащая информация о товаре.

Исключение – покупка электронных устройств в интернет-магазинах (потребитель вправе отказаться от электронного устройства надлежащего качества, приобретённого через сеть «Интернет», в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней).

Требования потребителя:

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно при заключении договора получить надлежащую информацию о товаре, он вправе:

- потребовать возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора,
- если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Потребитель вправе требовать возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя, вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре.

Ремонт телефонов по гарантии

Нередкими являются нарушения со стороны сервисных центров по порядку оформления талонов (накладных) на ремонт телефонов по гарантии.

Согласно Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. №1025 в договоре (квитанции) на ремонт обязательно должно содержаться: описание принятой в ремонт вещи, характера повреждений, срока ремонта, адрес мастерской и другие параметры. Однако в нарушение законодательства данные сведения в квитанциях потребителей, как правило, не отражаются, что влияет на право потребителя на получение неустойки за нарушение срока ремонта, поскольку при отсутствии указания срока потребитель не вправе заявлять требование о выплате неустойки, установленное ст. 23 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее-Закон).

В большинстве квитанций не содержится описание вещи, чем впоследствии может воспользоваться мастерская, сославшись на наличие на телефоне механических повреждений. Также потребитель вправе настаивать, чтобы телефон был вскрыт в его присутствии с той целью, чтобы сотрудники мастерской не могли впоследствии сослаться на то, что телефон был поврежден по причине неправильной эксплуатации самим потребителем (затоплен водой или разбит). Если такие повреждения будут обнаружены при потребителе, то об этом должен быть составлен соответствующий акт, в котором потребитель делает отметки (ставит свою подпись) о своем согласии или несогласии с актом. Потребитель вправе провести экспертизу в независимом экспертном учреждении, если не доверяет выводам данного сервисного центра.

В отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока, в соответствии со ст. 18 Закона потребитель вправе предъявить свои требования продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру).

Если гарантийный срок не установлен, не отражен ни в одном письменном документе, выданном потребителю на данный телефон, то потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки обнаружены в пределах двух лет со дня передачи их потребителю. Гарантийный срок товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

При отсутствии в сервисном центре деталей для ремонта телефона, потребитель вправе обратиться к изготовителю и обязать его произвести ремонтные работы как в судебном, так и в досудебном порядке, поскольку согласно ст.6 Закона изготовитель **обязан обеспечить** возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также

выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть 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 сорок пять дней.**

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

На период ремонта потребителю должны предоставить другой мобильный телефон. Согласно ст.20 Закона в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. При нарушении права потребителя на предоставление на период ремонта другого телефона, в соответствии со ст.23 Закона потребитель вправе потребовать выплаты неустойки в размере 1% цены товара.

Что делать, если в квартире перегорели электроприборы?



Любая бытовая техника, которая работает от электричества, боится скачков напряжения. Они могут произойти по ряду причин, большинство из которых происходят не по вине потребителя.

Причины скачков и отклонений от номинальных значений:

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

Если сгорела техника из-за скачка напряжения, то возместить ущерб должна снабжающая или другая ответственная организация, на балансе которой находится ваша электрическая линия или её участок.

Требования к качеству подаваемой электрической энергии гражданам-потребителям предусмотрены Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее Правила):

- постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2014)

- отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

Потребитель основывает свои требования о возмещении ущерба на положениях статьи 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации, которая предусматривает, что вред, причиненный личности или имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном

объеме лицом, причинившим вред, при наличии доказательств причинения вреда имуществу, здоровью и т. п.

Если факт перенапряжения уже состоялся и бытовая электротехника перегорела потребителю необходимо:

1. Зафиксировать факт резкого скачка напряжения в порядке, предусмотренном разделом X Правил (путем составления акта проверки с участием исполнителя услуг и ресурсоснабжающей организации), подсчитать и подтвердить документально причиненные вследствие перегорания бытовой электротехники убытки. Подтверждением материальных затрат и прямых убытков (расходов на ремонт бытовой техники) будут чеки, счета к оплате за ремонт и покупку запчастей, выдаваемые ремонтными и торговыми организациями.
2. Установить ответственное лицо.
3. Предъявить претензию о возмещении причиненных убытков в добровольном порядке причинителю вреда в письменной форме.
4. При отклонении претензии полностью или частично, либо при неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки (10 дней), гражданин имеет право предъявить иск в суд.

Сломались телефон, компьютер или планшет. Что делать?

Для большинства граждан телефоны, компьютеры, планшеты являются повседневными спутниками, без которых многие уже не мыслят своего существования. Однако, даже самые современные электронные устройства могут выйти из строя и сломаться.

Так что же делать, если товар вдруг дал сбой или вовсе перестал работать.

Для начала, посмотрите в сопроводительной документации (гарантийном талоне) закончился ли у товара срок годности или гарантийный срок.

Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

Срок годности – определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня продажи Вам технического устройства. Если день продажи товара установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара.

Если гарантийный срок не закончился, Вы вправе потребовать у продавца:

- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
- возмещения расходов, понесенных Вами или третьим лицом, на устранение недостатков товара.

Однако, технически сложные товары Вам гарантированно должны заменить на новый в следующих случаях:

- в случае обнаружения в нем недостатков в течение 15 дней со дня покупки,
- а по истечении 15-ти дневного срока в случае, если будут обнаружены существенные недостатки, или недостатки, которые не могут быть устранены без больших денежных и временных затрат. Заменить товар на новый Вам также должны, если недостатки проявлялись неоднократно, в том числе и после их устранения.

При этом Вы должны вернуть некачественный товар по требованию продавца.

На период ремонта Вам должны дать во временное пользование аналогичный качественный товар (продавец обязан выдать в течении 3 (трех) дней со дня предъявления Вами требования в письменной форме).

В спорных ситуациях (если сложно определить произошла ли поломка по Вашей вине или товар изначально был ненадлежащего качества) Вам должны предложить провести экспертизу товара.

Если Вы не согласны с заключением экспертизы, то можно оспорить ее результаты в судебном порядке.

В случае если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены Вами по истечении этого срока, но в пределах двух лет, продавец несет ответственность, если Вы докажете, что недостатки товара возникли до его покупки.

Если Вы провели экспертизу за свой счет, и она установила, что Вам изначально был продан некачественный товар, то все расходы за экспертизу продавец Вам должен возместить.

Сроки, в течении которого Вам должны отремонтировать Ваше устройство, должны быть определены в письменной форме (не более 45 дней).

А что же делать, если продавец нарушает Ваши права и отказывается ремонтировать сломавшееся устройство или проводить его экспертизу?

В этом случае необходимо составить претензию и представить ее продавцу в двух экземплярах. В претензии обязательно укажите причину, по которой хотите вернуть или обменять данный товар, Вашу фамилию, имя и отчество, а также Ваш адрес или контактный телефон.

К претензии приложить копию чека, товарной квитанции либо другой документ, относящийся к данной покупке.

Желательно, чтобы на одном из экземпляров претензии продавец, либо иное лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение Вашего обращения к продавцу.

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме, рекомендуем направить претензию почтой с описью вложения и уведомлением, что позволит в случае обращения в суд подтвердить соблюдение претензионного порядка.

Если же продавец добровольно отказывается вернуть Вам денежные средства, провести ремонт или обменять некачественный товар, Вам следует обратиться с исковым заявлением в суд.

Памятка для потребителей услуг такси



Порядок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси регламентирован Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденными постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 № 112.

Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования, заключаемого фрахтователем (потребителем) непосредственно с водителем легкового такси или путем принятия к выполнению фрахтовщиком (исполнителем) заказа фрахтователя.

Заказ фрахтователя принимается с использованием любых средств связи, а также по месту нахождения фрахтовщика или его представителя.

Фрахтовщик обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ фрахтователя в журнале регистрации путем внесения в него следующей информации:

- а) номер заказа;
- б) дата принятия заказа;
- в) дата выполнения заказа;
- г) место подачи легкового такси;
- д) марка легкового такси, если договором фрахтования предусматривается выбор фрахтователем марки легкового такси;
- е) планируемое время подачи легкового такси.

Номер принятого к исполнению заказа сообщается фрахтователю.

По прибытии легкового такси к месту его подачи фрахтовщик сообщает фрахтователю местонахождение, государственный регистрационный знак, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество водителя и фактическое время подачи легкового такси.

Маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется фрахтователем. Если указанный маршрут не определен, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему маршруту.

Плата за пользование легковым такси определяется независимо от фактического пробега легкового такси и фактического времени пользования им (в виде фиксированной платы) либо на основании установленных тарифов, исходя из фактического расстояния перевозки и (или) фактического времени пользования легковым такси, определенными в соответствии с показаниями таксометра, которым в этом случае оборудуется легковое такси.

Фрахтовщик выдает фрахтователю кассовый чек или квитанцию в форме бланка строгой отчетности, подтверждающие оплату пользования легковым такси. Указанная квитанция

должна содержать **обязательные реквизиты:**

25-3/4502 22.07.2020.

- а) наименование, серия и номер квитанции на оплату пользования легковым такси;
- б) наименование фрахтовщика;
- в) дата выдачи квитанции на оплату пользования легковым такси;
- г) стоимость пользования легковым такси;
- д) фамилия, имя, отчество и подпись лица, уполномоченного на проведение расчетов.

В реквизите "наименование, серия и номер квитанции на оплату пользования легковым такси" делается запись "Квитанция на оплату пользования легковым такси, серия ____, номер _____". Серия и номер печатаются типографским способом.

В реквизите "наименование фрахтовщика" указываются наименование, адрес, номер телефона и ИНН фрахтовщика.

В реквизите "дата выдачи квитанции на оплату пользования легковым такси" указываются число, месяц и год оформления квитанции на оплату пользования легковым такси.

В реквизите "стоимость пользования легковым такси" цифрами и прописью указываются взысканные с фрахтователя средства в рублях и копейках за пользование легковым такси. В случае если плата за пользование легковым такси осуществляется на основании тарифов за расстояние перевозки и (или) время пользования легковым такси, указываются показания таксометра, на основании которых рассчитывается стоимость пользования легковым такси.

В квитанции на оплату пользования легковым такси допускается размещение дополнительных реквизитов, учитывающих особые условия осуществления перевозок пассажиров и багажа легковыми такси.

В легковом такси разрешается провозить в качестве ручной клади вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят сидений, не мешают водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида.

Багаж перевозится в багажном отделении легкового такси. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения.

В легковых такси запрещается перевозка взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров. Допускается провоз в легковых такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, мелких животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если это не мешает водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида.

Легковое такси оборудуется опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства и включается при готовности легкового такси к перевозке пассажиров и багажа.

На кузов легкового такси наносится цветографическая схема, представляющая собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке.

На передней панели легкового такси справа от водителя размещается следующая информация:

- а) полное или краткое наименование фрахтовщика;
- б) условия оплаты за пользование легковым такси;
- в) визитная карточка водителя с фотографией;
- г) наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.

В легковом такси должны находиться правила пользования соответствующим транспортным средством, которые предоставляются фрахтователю по его требованию.


Лист согласования к документу № 25-3/4502 от 22.07.2020

Инициатор согласования: Галиуллина В.Г. Старший специалист 1 разряда

Согласование инициировано: 22.07.2020 08:35

Лист согласования

Тип согласования: **последовательное**

№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Насибуллин Р.М.		 Подписано 22.07.2020 - 10:52	-