# О ключевых особенностях продажи товаров через Интернет

Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на ряд ключевых особенностей продажи товаров через Интернет.

1. От товара, купленного в Интернет-магазине потребитель вправе отказаться в любое время до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара - в течение семи дней (если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства).

2. Если товар, приобретенный в Интернете, оказался ненадлежащего качества, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав имеет все те же права, что и при «традиционной» (офлайн) торговле. Статьи 18-24 Закона «О защите прав потребителей» предусматривают возможность замены товара на новый, снижения стоимости, а также возврата продавцу товара с недостатками.

3. Закон «О защите прав потребителей» в связи с принятием по инициативе Роспотребнадзора последних поправок, предусмотрел дополнительную защиту потребителей при покупке товаров (и заказе услуг) через т.н. сайты (приложения) владельцев агрегаторов информации о товарах (услугах). К ним относятся такие информационные ресурсы, на которых потребитель имеет возможность получить информацию о товаре (услуге), оформить заказ и оплатить его. Важной особенностью таких ресурсов является их ответственность за достоверность информации о фактическом продавце (исполнителе). Кроме того, через владельца агрегатора может быть оформлен возврат предоплаты за товар, если он не был доставлен в срок. Для этого необходимо уведомить продавца об отказе от исполнения договора в связи неисполнением обязательства передать товар в установленный срок.

4. На владельцев агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом в Законе «О защите прав потребителей» названы случаи их освобождения от ответственности. Например, если владелец агрегатора не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации должно адресоваться напрямую продавцу (исполнителю услуги).

5. Также Законом «О защите прав потребителей» установлены случаи, в которых владелец агрегатора по требованию потребителя обязан вернуть сумму предварительной оплаты товара (услуги). В частности, это ситуации, когда товар не доставлен (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом владельцу агрегатора. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит подтверждение о передаче товара потребителю.

Советы для тех, кто делает покупки в Интернете:

1. Изучите сайт, на котором собираетесь сделать заказ, особенно, если это неизвестный вам ранее ресурс. Кроме контактных данных (место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), обязательно должны быть указаны:

- полная информация о товаре, включая его характеристики, правила эксплуатации, сведения о гарантии;

- гарантийный срок и срок службы, если они установлены;

- условия доставки/получения и возврата товара;

- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении холодильников, стиральных машин, кондиционеров, ламп, электрических духовок, телевизоров.

Обратите также внимание на раздел сайта, где указан порядок возврата товаров, указаны ли телефоны для связи с сотрудниками магазина, адрес, на который можно, в случае необходимости, направлять претензию.

Внимание! Товары, купленные на распродаже, юридически ничем не отличаются от других товаров. На них также распространяется гарантия (гарантийный срок), право на возврат в течение 7 рабочих дней.

2. Будьте внимательны, оплачивая заказ: добросовестные магазины, как правило, всегда пользуются платежными банковскими системами. Если вам предлагают перевести деньги на личный счет физического лица (по номеру телефона или банковской карты), на банковский счет организации по реквизитам, не исключено, что это мошенники.

3. При получении товара лучше сразу проверить его работоспособность, комплектацию и внешний вид. Если заказ исполнен неправильно, заявляйте претензию незамедлительно.

4. Доставку и установку сложной или крупногабаритной техники лучше заказать у продавца. Если товар повредится при транспортировке или в ходе установки (подключения, настройки) обнаружатся производственные недостатки, вы сможете быстрее вернуть или обменять товар. Обязательно сравните цены дополнительных услуг с предложениями третьих лиц, а в случае навязывания таких услуг персоналом магазина напишите претензию продавцу.

5. Сравнивайте цены у разных продавцов и агрегаторов. Это поможет действительно сэкономить на покупке и не попасться на удочку мошенникам. Они зачастую предлагают товар по существенно заниженным ценам, объясняя это, например, тем, что продают конфискованные или «серые» товары, имеют эксклюзивные условия работы с изготовителем, экономят на комиссиях банкам и т.п. Лучше воздержаться от покупки, если стоимость товара в два раза ниже рыночной.

6. Посмотрите в интернете информацию о признаках контрафактной (поддельной) продукции. Как правило, речь идет о различии в комплектации и упаковке товара. Поддельная продукция дешевле, имеет некоторые отличия по качеству использованной фурнитуры, не имеет специальных защитных средств (голограммы, серийные номера, иные уникальные признаки.

7. Доверяйте той продукции, которую можно проверить  в Единой национальной системе цифровой маркировки и прослеживания товаров «[Честный ЗНАК](https://xn--80ajghhoc2aj1c8b.xn--p1ai/)». Сегодня обязательной маркировкой уникальным цифровым кодом Data Matrix маркируются все лекарственные препараты, табачная продукция, обувные товары, духи и туалетная вода, фотоаппараты и лампы-вспышки, шины и покрышки, некоторые товары легкой промышленности (например, постельное белье, пальто, плащи, куртки, предметы одежды, изготовленные из натуральной или композитной кожи).

8. Почитайте отзывы покупателей перед заказом товара. Это не только подтвердит надежность продавца, но и поможет сделать правильный выбор.

 В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212.

**Об особенностях предоставления платных медицинских услуг**

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Платные медицинские услуги представляют собой дополнение к законодательно гарантированному объему бесплатной медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи и утверждаемых на ее основе соответствующих территориальных программ в субъектах Российской Федерации.

Предоставление платных медицинских услуг осуществляется при обязательном наличии у медицинского учреждения лицензии на каждый вид деятельности.

Исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую сведения:

а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется); для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество (если имеется);

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении услуг;

з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Потребитель вправе потребовать для ознакомления копию учредительного документа, копию свидетельства о государственной регистрации (для индивидуального предпринимателя), копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг).

Договор о предоставлении платных медицинских услуг заключается потребителем и исполнителем в письменной форме. При этом платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору предъявить одно из требований, установленных нормами этой статьи. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора, и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Обращаем внимание, что вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме.

В случае, если имущественные требования потребителя не удовлетворены в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в рамках гражданского судопроизводства.

Также потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Относительно проверки качества предоставленных платных медицинских услуг следует иметь в виду, что федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения является Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), на которую возложен государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

 В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212.

**О дорогостоящей косметике и косметических услугах в кредит**

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю обращает внимание потребителей на особенности заключения договоров купли-продажи дорогостоящей косметики, а также договоров об оказании косметологических услуг, во избежание неблагоприятных последствий.

Потребителю, как правило, предлагается воспользоваться бесплатной демонстрацией косметологических услуг (массаж, «пилинг», уход за волосами и т.д.), а впоследствии заключить договор на предоставление аналогичных услуг в будущем (например, на 40 посещений).

В случае продажи косметики потребителя знакомят с  тестовыми образцами, брошюрами, описанием «исключительных» потребительских свойств косметики. До подписания договора для усиления мотивации к совершению такой сделки потребителю может предоставляться «профессиональная» информация медицинского характера (о состоянии здоровья волос и кожи, развитии возможных заболеваний, необходимости профессионального ухода, составления плана лечения и т.п.). При этом в обращениях потребителей часто содержатся жалобы на некомпетентность специалистов, осуществляющих косметологическую процедуру с использованием специальных средств, отсутствие у организации лицензии на медицинскую деятельность и др.

Подобные договоры часто сознательно заключаются с использованием факторов, отвлекающих внимание потребителей, не дающих им сосредоточиться, реально оценить свои финансовые возможности, а также потребительскую ценность и необходимость предлагаемых товаров и услуг (шумные, душные помещения, громкая или, напротив, успокаивающая музыка, использование ароматических средств и т.п.). Договорная документация по таким сделкам может носить сложный и запутанный характер, часть важной информации выносится в приложения либо «растворяется» в середине многостраничного договора, при этом используются специальные и непонятные потребителю термины. Одновременно потребителя торопят с подписанием договора, предлагают подписать документы после устного описания их содержания, изложенного мелким шрифтом.

Стоимость оказания соответствующих товаров и услуг, как правило, во много раз превышает финансовые возможности клиентов (может доходить до 200-300 тыс. руб.), в связи с чем им предлагается для оплаты заключить кредитный договор, а приглашение в косметический магазин или салон сопровождается настойчивой рекомендацией иметь при себе паспорт (который необходим для оформления кредита).

Традиционно под воздействие недобросовестных практик попадают доверчивые потребители, а также люди пожилого возраста. После общения с родственниками и близкими людьми, а также внимательного ознакомления с условиями заключенных договоров (кредитного, купли - продажи, об оказании услуг) и ценами на товары и услуги многие потребители пытаются расторгнуть заключенные договоры, на что, как правило, встречают категорический отказ со стороны продавца или исполнителя.

Таким образом, несмотря на то, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг (с возвратом всех денежных средств за вычетом понесенных исполнителем расходов) или отказаться от договора купли-продажи, заключенного под влиянием заблуждения (неполучения всей необходимой информации о товаре), на практике это оказывается сделать непросто.

Недобросовестными продавцами и исполнителями используется целый ряд юридических уловок, которые существенно затрудняют достижение положительного исхода: представители продавца или исполнителя услуг отказываются получать письменные претензии и жалобы, в договорах не указывается достоверный адрес хозяйствующего субъекта, договорам присваиваются несвойственные названия, затрудняющие их идентификацию.

**В связи с изложенным рекомендуем:**

- до получения косметологической процедуры предварительно постараться убедиться в том, что используемая для этого косметическая продукция не вызывает нежелательных кожных реакций (жжения, покраснений, шелушений и т.п.) и соответствует установленным обязательным требованиям;

- не торопиться с принятием решения о покупке косметических средств, оставив себе время для оценки потребности в использовании предлагаемых товаров и наличия финансовой возможности их оплаты, в том числе с учетом мнения членов семьи;

- не подписывать предлагаемые документы (договор, соглашение, заявления, анкеты, акты, спецификацию на товар, заявление на получение кредита и т.п.), предварительно не прочитав и не поняв их содержание;

- иметь в виду, что, подписывая кредитный договор (заявление на получение кредита, график погашения кредита и т.п.), потребитель связывает себя договорными обязательствами с банком, что означает необходимость последующего погашения суммы кредита и уплаты процентов даже в том случае, если продавцу или исполнителю заявлено требование о расторжении договора и возврате денежных средств;

- помнить, что потребитель свободен в заключении договора, а понуждение к заключению договора не допускается.

**Напоминаем:**

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю лишь фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по соответствующему договору.

Товар ненадлежащего качества (с истекшим сроком годности, с признаками порчи, с нарушением целостности упаковки и др.) можно вернуть или обменять.

Парфюмерно-косметические товары надлежащего качества не подлежат обмену и возврату.

Если потребителю не предоставлена возможность при заключении договора незамедлительно получить информацию о товаре (услуге), он вправе в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212.

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

Всем нам знакома ситуация: берём с полки в магазине товар по одной цене, а на кассе нам пробивают его по совершенно другой цене, причем, как правило, больше указанной на ценнике.

Важно знать: в данной ситуации Вы имеете полное право требовать продать вам товар по той цене, что указана в ценнике.

Законодательством предусмотрено, что продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию о товаре (в том числе, о его цене), обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Обычно продавцы объясняют, что не успели поменять ценник, так как у них много работы.

Право потребителя на получение информации установлено статьей 10 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 3 Правил продажи товаров розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463.

При этом цена за вес или единицу реализуемого товара должна быть указана на ценнике.

Кроме того, в Гражданском Кодексе Российской Федерации есть понятие **оферта**, то есть задокументированное предложение. В магазинах ценник является именно публичной офертой, и продавец обязан продать покупателю товар по цене, которая в этой оферте указана.

Покупателю, попавшему в такую ситуацию, необходимо обратиться к администратору магазина, сообщить ему о данной ситуации и потребовать исправить нарушения законодательства, то есть продать товар по цене, указанной на ценнике.

За защитой (восстановлением) своих нарушенных прав покупатель вправе обратиться к продавцу (юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю) с письменной претензией. В случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований. Требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В случае невозможности решить спорную ситуацию, советуем обратиться в Роспотребнадзор с письменным заявлением, приложив к нему ответ магазина на претензию (при наличии), фотографию ценника и чека.

В любом случае, всем, кто столкнулся с нарушением своих прав потребителя, советуем не оставлять это без последствий. Указанное нарушение является основанием для привлечения продавца к административной ответственности.

Важно иметь в виду, что, если Вы уже расплатились за товар, и только после заметили ошибку, магазин все равно обязан выплатить Вам разницу в цене между чеком и ценником.

 В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212.

# Возврат, обмен, замена товара в аптеке

Часто покупатели, купив лекарственный препарат, средства личной гигиены, прибор для контроля показателей здоровья, понимают, что поторопились и не нуждаются в данном товаре или он не подходит по характеристикам. Однако продавец в аптеке категорически отказывается принять товар обратно или обменять его на новый, правомерен ли его отказ?

Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену (далее – Перечень). В указанный Перечень включены: лекарственные препараты, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми); предметы личной гигиены (зубные щетки и другие аналогичные товары). Поэтому продавец юридически прав, отказываясь принимать или обменивать указанный аптечный товар надлежащего качества.

Однако потребители вправе потребовать расторжения договора купли-продажи и возврата, уплаченной за товар денежной суммы, либо замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула), замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в следующих случаях:

- непредставление необходимой и достоверной информации о товаре, обеспечивающей возможность его правильного выбора, при заключении договора купли-продажи (ст.ст. 10, 12 Закона о защите прав потребителей);

- обнаружение в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом при заключении договора купли-продажи (ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

Основаниями для обращения к продавцу с претензией могут послужить следующие обстоятельства: истекший на момент продажи срок годности; отсутствие инструкции по применению; аннотации о товаре на русском языке.

При оформлении претензии к продавцу следует обратить внимание на смысловую разницу слов замена и обмен. Слово замена используется при требовании в отношении некачественного товара, слово обмен при требовании в отношении качественного товара.

 В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212.

# Что нужно знать при посещении салона красоты

 Услуги салонов красоты в настоящее время являются наиболее востребованными. Туда мы идем за красотой, хорошим настроением, а зачастую и за чем-то новым в своей внешности. Что нужно знать потребителю, чтобы не только остаться довольным после посещения парикмахерской, но и не допустить причинения вреда здоровью услугой ненадлежащего качества.

Особое внимание при посещении салонов красоты следует обращать на соблюдение персоналом санитарных норм, в том числе правил личной гигиены, так как услуга должна быть не только качественной, но и безопасной для жизни и здоровья посетителей.

При несоблюдении персоналом санитарно-противоэпидемического режима и мер безопасности при оказании услуг в салонах красоты посетитель рискует своим здоровьем, так как такие услуги представляют потенциальную опасность в распространении и передаче потребителю ряда инфекционных и паразитарных заболеваний (ВИЧ-инфекции, вирусных гепатитов В и С, и других вирусов, грибковых заболеваний кожи, волос, ногтей), а также возможны аллергические заболевания в связи с использованием косметических средств и химических материалов.

Поэтому при посещении салонов красоты в целях своей безопасности нужно обращать внимание на следующее:

- в салонах красоты должно быть выделено помещение, либо специальное место для дезинфекции и стерилизации инструмента. Расчески, щетки, ножницы для стрижки волос мастер обязан мыть под проточной водой, дезинфицировать в бактерицидных излучателях или в растворах дезинфицирующих средств;

- кабинеты оказания разных услуг должны размещаться в отдельных помещениях;

- рабочие места должны быть оборудованы мебелью, позволяющей проводить обработку моющими и дезинфицирующими средствами;

- для обслуживания клиентов салон обязан использовать только чистое белье, запас которого должен обеспечивать индивидуальное применение его для каждого посетителя. Это могут быть и одноразовые шапочки, накидки, салфетки;

- при выполнении маникюра и педикюра должны использоваться одноразовые салфетки для каждого посетителя;

- каждое рабочее место в парикмахерском зале, кабинетах для маникюра, педикюра, пирсинга, пилинга, татуажа, косметических услуг должно быть обеспечено не менее, чем тремя наборами инструментов;

- удаление остриженных волос с шеи и лица клиента должно проводиться чистой индивидуальной салфеткой или ватным тампоном. Допускается использование кисточек для удаления остриженных волос только при условии их дезинфекции после каждого клиента;

- парфюмерно-косметические средства должны иметь сертификаты соответствия или декларации о соответствии, не просроченные сроки годности и русский перевод потребительской информации;

- у каждого работника должна быть личная медицинская книжка установленного образца с результатами медицинских и лабораторных обследований.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке в т.ч. должна содержать перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления  обычно в виде прейскуранта.

Исполнитель не вправе оказывать дополнительные услуги потребителю без его согласия.

Качество парикмахерских услуг - весьма деликатный вопрос, поскольку сразу отражается на внешности потребителя и даже порой на его здоровье, а исправление недостатков может потребовать определенного времени.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- повторного выполнения работы;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом.

Наличие в парикмахерской (салоне красоты) книги отзывов и предложений является обязательным, и она должна предоставляется по первому требованию потребителя.

Ответственность за выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению услуг несет юридическое лицо и (или) индивидуальный предприниматель, в ведении которого находится парикмахерская (салон красоты) в независимости от формы собственности.

 В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212.

# Что делать, если в квартире перегорели электроприборы?

В современном мире бытовая техника, работающая от электричества, делает нашу жизнь удобнее. Однако любая бытовая техника «боится» скачков напряжения. Они могут произойти по ряду причин, большинство из которых происходят не по вине потребителя.

Причины возможных скачков и отклонений от номинальных значений:

  аварии на подстанции, среди которых замыкания на ЛЭП (линиях электропередач);

  импульсные скачки напряжения из-за молнии;

  обрыв или замыкание воздушной линии из-за упавшего дерева;

  повреждения кабеля при ремонтно-строительных работах;

  отключение электроэнергии, приведшие к скачкам напряжения;

  неполадки сетей электроснабжения, связанные с  длительной подачей напряжения выше нормативного (более 300 вольт).

Требования к качеству подаваемой электрической энергии гражданам-потребителям, установленные **Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354,** предусматривают:

- 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.

**Каков алгоритм действий потребителя, если факт перенапряжения уже состоялся и бытовая электротехника перегорела? Что делать в первую очередь?**

Прежде всего, необходимо установить лицо, причинившее материальный  ущерб.  Виновным  лицом  может быть:

- энергоснабжающая организация: если причиной выхода из строя бытовой техники послужило «плохое качество» подаваемой энергии;

- организация, обслуживающая общее имущество жилого многоквартирного дома, если причиной ущерба являются поломки в электрических сетях, проходящих от границы ответственности с энергоснабжающей организацией до квартиры (жилого дома) пострадавшего, либо включая внутриквартирную сеть, если пострадавший собственником не является;

-третье лицо (соседи), если их действия привели к сбою в электрической сети дома.

Сам факт скачка напряжения обязательно должен быть за­фиксирован в акте о происшед­шей перемене напряжения с ука­занием даты и точного времени. Поэтому важно сразу вызвать  аварийную  или дежурную бригаду.

При этом сообщается Ф.И.О., точный адрес, а также вид предоставленной коммунальной услуги ненадлежащего качества.

Сообщение о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе.

Затем  необходимо обратиться в энергоснабжающую организацию и организацию, обслуживающую общую собственность жильцов многоквартирного дома (в случае, если потерпевший является собственником частного дома, достаточно будет обратиться в энергоснабжающую  организацию), которые  дадут  свои заключения  о  том, кто  виноват  в  случившемся.

Подобные заявления граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению. Как правило, указанные организации осуществляют обследование (осмотр) места происшествия с оформлением соответствующего акта. О полученных в результате осмотра выводах обратившееся лицо должно быть уведомлено в срок не позднее 30 календарных  дней  с момента обращения.

Кроме того, следует заручиться поддержкой соседей при необходимости присутствия в суде.

**Как доказать ущерб?**

Ущерб, причиненный неполадками в сети, нужно доказать. Для этого необходимо заключение сервисного центра о том, что техника вышла из строя по причине скачка напряжения. Соберите всю сломавшуюся от этого технику и отнесите для экспертизы в сервисный центр. Расходы на экспертизу Вы сможете затем взыскать с виновного  лица.

Если техника подлежит ремонту, то попросите эксперта посчитать стоимость ремонта. Если ремонту изделия не подлежат, то вам необходимо обратиться к услугам оценщиков. Они посчитают сумму ущерба исходя из стоимости «утраченной» техники с учетом износа.

После этого на основании собран­ных документов можно требовать с виновного лица возме­щения причиненного вреда.

**Какими нормами законодательства руководствоваться?**

Аргументировать требование о возмещении ущерба можно следующими нормами закона:

На основании  п. 1 ст. 7 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Согласно законодательству РФ вред, причиненный имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред (ст. 1064 ГК РФ). Ущерб, причиненный имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, также подлежит возмещению в полном объеме. Требовать компенсации может любой потерпевший независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем услуги или нет (ст. 1095 ГК РФ).

Свое требование о добровольном возмещении причиненного ущерба оформите в письменном виде, обязательно зарегистрируйте и на втором экземпляре поставьте отметку о принятии  заявления.

В соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе по своему выбору потребовать от организации - исполнителя услуги (то есть от организации, с которой заключен договор на оказание услуги по электроснабжению, - это может быть энергоснабжающая организация или управляющая компания) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками оказанной услуги по электроснабжению.

Если виновником являются ваши соседи – отправьте им заявленные Вами требования заказным  письмом  с уведомление  о вручении.

В случае неудовлетворения исполнителем услуги требования в добровольном порядке потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд на основании ст. 17 Закона  о защите прав потребителей.

Размер возмещения ущерба будет зависеть от того, возможен ли ремонт или техника непригодна для дальнейшей эксплуатации. Сумма возмещения ущерба будет состоять из стоимости выполнения ремонтных работ по восстановлению бытовой техники или оценочной стоимости с учетом износа на основе экспертного заключения. Кроме того, Вы вправе включить в сумму для возмещения стоимость услуг экспертов и компенсацию морального вреда.

 В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212.