**О рекомендациях, что делать, если вы приобрели косметику с истекшим сроком годности**

Роспотребнадзор напоминает, что понятие «срок годности» для косметической продукции имеет огромное значение с точки зрения безопасности для потребителей. Несоблюдение сроков годности способно привести к весьма серьезным последствиям. Продажа товара по истечении установленного срока годности запрещается. В случае нарушения следует обратиться к продавцу с письменной претензией, где будут изложены требования.

       Претензия может быть составлена в произвольной форме, но обязательно в ней нужно указать:

- кому она адресована;

- кто является отправителем, при этом указать адреса продавца, свой адрес и телефон.

Далее необходимо коротко изложить суть, обстоятельства дела и выдвинуть требования. Для обоснования своей позиции желательно ссылаться на соответствующие статьи законодательства. Можно указать о намерении обратиться в суд в случае отклонения претензии и неудовлетворения требований в добровольном порядке.

         Продажа с истёкшим сроком годности влечёт помимо прочего наступление соответствующей административной ответственности. В этой связи с жалобой также можно обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора. При этом обращаем внимание, что проверка может быть проведена исключительно по основаниям, установленными в ст. 10 294-ФЗ. По общему правилу защита прав потребителей осуществляется судом. Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

 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.

|  |  |
| --- | --- |
| http://24.rospotrebnadzor.ru/i/s.gif |  **«Био», «эко», «органик»: что есть что?**У покупателей возникает ощущение, что эти товары лучше других. Но так ли это на самом деле?Маркировка «эко» не означает, что продукты полезны для человека. Эта надпись указывает на то, что в ходе производства, транспортировки, хранения, использования или утилизации товара не наносится вред окружающей среде. Иными словами, покупая эко-продукцию, вы выбираете товар, безопасный для природы, но не обязательно для потребителя.Приставка «био» допустима на продукции переработки молока, обогащенный пробиотиками и/или пребиотиками. Это указано в ГОСТе Р 52738-2007 «Молоко и продукты переработки молока. Термины и определения». То есть только обогащенные полезными микроорганизмами (или специальными веществами, стимулирующими собственную микрофлору) молочные продукты могут иметь маркировку «био». Все остальное – лишь маркетинговый ход производителей.А вот знак «органик» дает покупателям гарантию безопасности. Он говорит о том, что в продукте действительно нет пестицидов, антибиотиков, красителей и это проверено аккредитованным центром по сертификации. Однако получить такую маркировку непросто. Чтобы продукция считалась органической, производителю нужно соблюсти множество правил. С 1 января 2020 года вступил в силу Закон об органической (экологически чистой) продукции [Федеральный закон от 03.08.2018 N280-ФЗ "Об органической продукции и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".](https://docs.cntd.ru/document/550835238)Основные требования:Органическая продукция должна производиться, храниться и транспортироваться обособлено от других товаров; Исключено использование упаковки (потребительской и транспортной), которое может привести к загрязнению органической продукции и окружающей среды;Для борьбы с вредителями и болезнями растений/животных нужно использовать средства биологического происхождения. Нельзя применять агрохимикаты, пестициды, антибиотики, стимуляторы роста и откорма животных, гормональные препараты (за исключением тех, которые разрешены в России);Также нельзя применять гидропонный метод выращивания растений и ионизирующее излучение;Выбирать виды сельскохозяйственных животных и растений важно с учетом их адаптационных способностей и устойчивости к разным видам болезней. Запрещено использовать методы генной инженерии, клонирование, генно-инженерно-модифицированные и трансгенные организмы, а также продукцию, изготовленную с их использованием;Все пищевые добавки, ароматизаторы, усилители вкуса, ферментные препараты, входящие в состав продукта, должны быть разрешены действующими в Российской Федерации национальными, межгосударственными и международными стандартами в сфере производства органической продукции.Требования безопасности установлены действующим СанПиН 2.3.2.2354-08 "Дополнения и изменения N 8 к санитарно-эпидемиологическим правилам СанПиН 2.3.2.1078-01 "Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов" (зарегистрировано в Минюсте России 22.03.2002, регистрационный номер 3326) для органических продуктов, произведенных с использованием технологий, обеспечивающих их производство из сырья, полученного без применения пестицидов и других средств защиты растений, химических удобрений, стимуляторов роста и откорма животных, антибиотиков, гормональных и ветеринарных препаратов, ГМО, не подвергнутого обработке с использованием ионизирующего излучения.Надо отметить, что Закон об органической продукции относится только к российским товарам. Отечественные компании-изготовители, не получившие сертификат соответствия, не смогут разместить на продукции российский единый знак соответствия. Однако смогут, как и ранее, беспрепятственно реализовывать свою продукцию в торговых точках, маркируя ее международным знаком. 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 правах потребителей услуг такси**

Роспотребнадзор напоминает, что с 1 января 2021 года вступили в силу новые Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 01.10.2020 г. № 1586 (далее – Правила, взамен Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 г. № 112).

Правила устанавливают порядок организации различных видов перевозок пассажиров и багажа, предусмотренных Федеральным законом от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» (далее – Устав), в том числе требования к перевозчикам, фрахтовщикам и владельцам объектов транспортной инфраструктуры, условия таких перевозок и условия предоставления транспортных средств для таких перевозок.

Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования, заключаемого пассажиром непосредственно с водителем легкового такси, действующим от имени и по поручению перевозчика или, если водитель является индивидуальным предпринимателем, от собственного имени, или путем принятия к выполнению перевозчиком заказа пассажира.

Заказ пассажира принимается перевозчиком с использованием любых средств связи, а также по месту нахождения перевозчика или его представителя.

Перевозчик обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ пассажира в журнале регистрации, который ведется на бумажном носителе или в электронной форме, путем внесения в него следующей информации:

а) номер заказа;

б) дата и время принятия заказа;

в) дата выполнения заказа;

г) место подачи легкового такси и место окончания перевозки;

д) номер разрешения перевозчика на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси;

е) государственный регистрационный номер, марка легкового такси, фамилия, имя и отчество (при наличии) водителя;

ж) планируемое и фактическое время подачи легкового такси и окончания перевозки;

з) способ направления заказа и номер телефона пассажира, если заказ поступил посредством его применения;

и) дополнительные требования заказчика к классу легкового такси, обеспечению наличия детского удерживающего устройства для каждого из детей, возможности перевозки инвалида и его кресла-коляски.

Перевозчик обязан:

а) хранить сведения, содержащиеся в журнале регистрации перевозчика, не менее 6 месяцев;

б) сообщать номер принятого к исполнению заказа лицу, осуществившему заказ, наименование перевозчика, размер платы за перевозку легковым такси, причины ее возможного изменения, исполнение дополнительных требований к перевозке, планируемое время прибытия легкового такси;

в) по прибытии легкового такси сообщать лицу, осуществившему заказ, местонахождение, государственный регистрационный номер, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество (при наличии) водителя, фактическое время прибытия легкового такси;

г) выдать пассажиру, в том числе в форме электронного документа, кассовый чек или чек, сформированный в соответствии со статьей 14 Федерального закона «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход», подтверждающие оплату пользования легковым такси.

Номер принятого к исполнению заказа сообщается перевозчиком пассажиру.

Маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется пассажиром. Если маршрут потребителем не определен, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему пути или по пути с наименьшими затратами времени на перевозку.

Плата за пользование легковым такси, предоставленным для перевозки пассажиров и багажа, 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.

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 легковом такси запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, 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 легковом такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, а также 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 перевозчиком опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства.

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

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

а) полное или сокращенное наименование, адрес и номера контактных телефонов перевозчика, номер выданного перевозчику разрешения на осуществление деятельности по перевозке легковым такси, срок действия указанного разрешения, наименование органа, выдавшего указанное разрешение;

б) тарифы за пользование легковым такси.

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.

# Покупаем строительные материалы и изделия

В настоящее время в жилищном строительстве наблюдается подъём, и население нашей страны не менее активно ремонтирует как новые, так и старые квартиры. Каждый человек мечтает об уютной и комфортной обстановке в своем жилище. Планируя ремонт помещений, большинство собственников нуждаются в большом количестве разнообразных стройматериалов.

**Что нужно знать при приобретении строительных материалов?**

 Давайте поразмышляем: являетесь ли вы потребителем. Итак, потребитель - это гражданин, «приобретающий или использующий товар (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности». Следует знать, что Закон «О защите прав потребителей» распространяется только на тех, кто приобретает товары для собственных нужд. Потребление связано с приобретением какой-либо вещи, заказом работы или оказанием услуги. Еще один важный момент: товаром является не только предмет, работа или услуга, но и информация об этом товаре. При выборе строительных материалов и изделий потребителю в магазине должна быть представлена подробная информация об изготовителе с указанием юридического адреса, информация о товаре должна содержать сведения о материале, отделке, марке, типе, размере, сорте и других основных показателях, характеризующих товар, который вы покупаете, а также о способах, сроках, условиях доставки и передачи товара. На строительные материалы в определенной комплектности (садовые домики, хозяйственные постройки и др.) потребителю должна быть представлена информация, содержащая сведения о наименовании и количестве изделий, входящих в комплект, степени и способах их обработки (наличие и способ пропитки, влажность и способ сушки и др.). Закон предусматривает меры ответственности за представление неполной или недостоверной информации о товаре.

 Есть свои тонкости и в продаже строительных материалов. Во-первых, продавец обязан осуществить предпродажную подготовку товара (осмотр, разбраковку и рассортировку товара, проверку комплектности, наличия необходимых для сборки деталей, схем сборки (если приобретаемый товар является разборным), и всех предметов, входящих в товарный набор, а также наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе). Предпродажную подготовку должны пройти все товары - лесо-пиломатериалы, изделия из древесины и древесных материалов (например, дверные и оконные блоки), строительные материалы (кирпич, кровельные материалы), металлопродукция (крепежные изделия или металлическая сетка), инструменты, строительные изделия ( межкомнатные или входные двери).

 Однако, надо учесть, что предпродажная подготовка товара не предусматривает сборки. Последнюю производят за отдельную плату (если конечно иное не указано в договоре).

 Во-вторых, приобретая стекло, вы должны знать: стекло продается целыми листами или нарезается по размерам. Однако, следует иметь ввиду, что остатки стекла шириной до 20 см включительно оплачиваются покупателем и выдаются вместе с основной покупкой.

 В-третьих, при продаже нефасованных крепежных изделий (в частности, крепежных, реализуемых по весу) необходимо обязательно использовать весоизмерительные приборы в месте отпуска товара. Соответственно продавец обязан обеспечить покупателю возможность проверить правильность веса, меры и сортность приобретаемого товара. В этих целях в магазине, на доступном месте должна быть размещена информация с указанием коэффициента перевода круглых лесо- и пиломатериалов в плотную кубомассу, кубатуры пиломатериалов, правил их измерения. А по требованию любопытного и придирчивого покупателя продавец обязан ознакомить его с порядком измерения строительных материалов и изделий установленным стандартам. При покупке строительных материалов и изделий, которые отпускаются на метраж покупателю надо быть очень внимательным с выбором цвета, размера, габарита, так как строительные материалы и отделочные (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие), кабель провода, шнуры и другие аналогичные товары надлежащего качества обмену и возврату не подлежат.

 Вместе с товаром покупателю должны быть выданы товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, основные показатели, характеризующие данный товар, количество товара, и относящаяся к товару документация изготовителя. Товарный чек поможет потребителю решить проблемы с продавцом в случае предъявления претензии по качеству или количеству товара.

**Пишем претензию**

 В случае обнаружения в товаре недостатков и при желании урегулировать спорную ситуацию в досудебном порядке, вам необходимо составить документ, в котором будет отражена суть ваших требований. Потребитель сам выбирает, кому именно он будет жаловаться на качество товара - продавцу (организации или индивидуальному предпринимателю, реализующим товар) или изготовителю (организации или индивидуальному предпринимателю, производящим товар) .

Претензию можно предъявить непосредственно продавцу, либо отправить по почте.

1. При предъявлении претензии лично, она составляется в 2-х экземплярах. Один экземпляр передается продавцу (изготовителю, исполнителю). На втором экземпляре продавец (исполнитель) должен написать свою Ф.И.О., поставить подпись и дату обращения с претензией (дату предъявления претензии). Второй экземпляр остается у вас в качестве доказательства предъявления претензий.

2. Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается принимать претензию, то вам необходимо направить претензию по почте заказным письмом с уведомлением. Претензия направляется по юридическому адресу предприятия или адресу регистрации предпринимателя. Также претензия может быть направлена по месту заключения договора (фактическому месту нахождения организации). Место (адрес) заключения договора должен указываться в договоре.

 Когда потребитель возвращает товар с недостатками, продавец или изготовитель обязаны принять товар ненадлежащего качества и, в случае необходимости, провести проверку качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

 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

# Покупка зонта

Актуальной покупкой весеннее-летнего сезона становится зонт. Он должен быть не просто красивым аксессуаром, но и функциональным, который послужит долгое время.

Рассмотрим два возможных случая, при которых может появиться необходимость обменять зонт.

**1. Зонт не надлежащего качества (бракованный).**

В соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее Закона), в случае обнаружения в товаре недостатков, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- 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;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

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

По требованию продавца потребитель должен вернуть некачественный товар продавцу.

В соответствии со ст. 19 Закона указанные требования покупатель может предъявить к продавцу (по месту приобретения товара) в период гарантийного срока.  На основании п. 5 ст. 18 Закона продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, провести проверку его качества, а при спорных вопросах о причинах возникновения недостатков – провести экспертизу товара. Потребитель вправе участвовать при проверке качества товара, присутствовать при проведении экспертизы. В случае несогласия с ее результатами покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

   Для реализации права, предусмотренного указанной статьей Закона, потребителю необходимо составить претензию (заявление) и указать, каким правом он хочет воспользоваться. Претензию необходимо предъявить продавцу таким образом, чтобы у потребителя остались доказательства ее предъявления. Это может быть либо отметка продавца на копии письменного требования, либо документы, подтверждающие отправку требования по почте (чек, уведомление).

В соответствии со ст. 22 Закона, потребитель имеет право предъявить следующие требования: о соразмерном уменьшении цены зонта; о возмещении расходов на устранение недостатков; о возврате денег за товар ненадлежащего качества; о возмещении убытков.

Указанные требования потребителя продавец обязан удовлетворить в течение 10 дней с момента предъявления соответствующего требования.

На основании ст. 23 Закона, в случае нарушения сроков, предусмотренных ст. 22 Закона, с продавца взыскивается неустойка в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки удовлетворения требования.

**2.  Зонт просто не подошел по размеру, цвету, внешнему виду, по иным характеристикам.**

В соответствии с п. 1 ст. 25 Закона потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Если из представленного ассортимента Вам ничего не подошло в день обращения к продавцу, вы вправе отказаться от покупки и потребовать возврата уплаченной за зонт денежной суммы. Требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного 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

**Об изменении сроков маркировки остатков обувных товаров средствами идентификации**

С 1 июля 2020 г. вступил в силу запрет на оборот немаркированных средствами идентификации обувных товаров.

До 1 сентября 2020 г. все участники оборота были обязаны промаркировать товарные остатки, не реализованные до 1 июля 2020 г.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 апреля 2021 года № 560 внесены изменения в Постановление Правительства Российской Федерации № 860 от 05 июля 2019 г. «Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров».

Так, участники оборота обувных товаров вправе осуществлять хранение и транспортировку находившихся у них во владении и (или) пользовании, и (или) распоряжении обувных товаров по состоянию на 1 июля 2020 г. (остатков обувных товаров), а также маркировать их средствами идентификации в целях последующей реализации до 1 июня 2021 г. При этом, введение в оборот остатков обувных товаров должно быть осуществлено не позднее 15 июня 2021 г.

При этом маркировка таких товаров возможна только по полному атрибутивному составу. Функционал маркировки остатков открыт.

Подробные инструкции по маркировке остатков обуви и подаче сведений в ГИС МТ доступны на сайте [https://честныйзнак.рф/](https://xn--80ajghhoc2aj1c8b.xn--p1ai/) в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

В случае выявлении фактов реализации обувных товаров без соответствующей маркировки, а также при нарушении продавцом иных прав потребителей при реализации данного вида товара, просим Вас обращаться в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске по телефону 8(39161)22212 или письменно по адресу: 663613, Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, д. 4.

# [Особенности эксплуатации, замены, поверки индивидуальных приборов учета электроэнергии](https://www.krasnadzor.ru/gosudarstvennyj-zhilishchnyj-kontrol/obshchie-svedeniya-gzhk/poleznaya-informatsiya-dlya-naseleniya/6589-%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8-%D1%8D%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%BB%D1%83%D0%B0%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%2C-%D0%B7%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8B%2C-%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BA%D0%B8-%D0%B8%D0%BD%D0%B4%D0%B8%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D1%83%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D1%85-%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2-%D1%83%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%B0-%D1%8D%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%8D%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B8%D0%B8)

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 18 апреля 2020 года № 554 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам совершенствования организации учета электрической энергии» приборы учета электрической энергии, используемые до 1 июля 2020 года, не соответствующие требованиям, указанным в разделе X Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии» (далее – Постановление № 442), могут быть использованы вплоть до истечения установленного для них межповерочного интервала, до истечения срока эксплуатации либо до момента выхода таких приборов учета из строя или их утраты.

Согласно п. 80(1) Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановления Правительства от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354) установка и эксплуатация индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета электрической энергии в многоквартирном доме, а также эксплуатация коллективных (общедомовых) приборов учета, за исключением случаев организации учета электрической энергии в нежилых помещениях многоквартирного дома, электроснабжение которых осуществляется без использования общего имущества, осуществляются гарантирующим поставщиком в соответствии с законодательством Российской Федерации об электроэнергетике с учетом положений Правил № 354.

Согласно п. 80(2) Правил № 354 установка индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета электрической энергии в многоквартирном доме и допуск их к эксплуатации, в случае если по состоянию на 1 апреля 2020 г. или ранее прибор учета электрической энергии отсутствовал, истек срок его эксплуатации или он вышел из строя, должны быть осуществлены гарантирующим поставщиком до 31 декабря 2023 г., а в случае если по состоянию на 1 апреля 2020 г. или ранее истек интервал между поверками прибора учета, то поверка прибора учета или установка нового прибора учета должны быть осуществлены гарантирующим поставщиком до 31 декабря 2021 г.

В соответствии с п. 136 Постановления № 442, в целях обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках до 1 января 2022 г. гарантирующие поставщики в отношении коллективных (общедомовых) приборов учета электрической энергии и сетевые организации при истечении интервала между поверками приборов учета электрической энергии, в том числе не принадлежащих гарантирующему поставщику (сетевой организации), вправе в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений, осуществлять их поверку в течение срока их эксплуатации, установленного заводом-изготовителем, вместо их замены. Обязанности по организации проведения такой поверки и сопутствующие расходы несут гарантирующие поставщики и сетевые организации.

На основании изложенного, в целях замены, поверки прибора учета электрической энергии жилого дома или жилого помещения следует обращаться с письменным заявлением в вышеуказанные организации.

 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.

# [Порядок и основания ограничения (приостановления) коммунальных услуг в жилых помещениях. Особенности уведомления собственников о введении процедуры ограничения (приостановления)](https://www.krasnadzor.ru/gosudarstvennyj-zhilishchnyj-kontrol/obshchie-svedeniya-gzhk/poleznaya-informatsiya-dlya-naseleniya/5952-%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA-%D0%B8-%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D1%85-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3-%D0%B2-%D0%B6%D0%B8%D0%BB%D1%8B%D1%85-%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D1%85-%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8-%D1%83%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%BC%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D1%81%D0%BE%D0%B1%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2-%D0%BE-%D0%B2%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%B4%D1%83%D1%80%D1%8B-%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F)

Порядок и основания ограничения (приостановления) предоставления коммунальных услуг в жилых помещениях установлены в разделе XI Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила
№ 354).

При ограничении предоставления коммунальной услуги исполнитель временно уменьшает объем (количество) подачи потребителю коммунального ресурса соответствующего вида и (или) вводит график предоставления коммунальной услуги в течение суток.

При приостановлении предоставления коммунальной услуги исполнитель временно прекращает подачу потребителю коммунального ресурса соответствующего вида.

Исполнитель ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальных услуг без предварительного уведомления потребителя в случае:

а) возникновения или угрозы возникновения аварийной ситуации в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение - с момента возникновения или угрозы возникновения такой аварийной ситуации;

б) возникновения стихийных бедствий и (или) чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения последствий - с момента возникновения таких ситуаций, а также с момента возникновения такой необходимости;

в) выявления факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения - с момента выявления несанкционированного подключения;

г) использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей, - с момента выявления нарушения;

д) получения исполнителем предписания органа, уполномоченного осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем и внутриквартирного оборудования установленным требованиям, о необходимости введения ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги, в том числе предписания органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на осуществление государственного контроля за соответствием качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям, о неудовлетворительном состоянии внутридомовых инженерных систем (за техническое состояние которых отвечает собственник жилого дома) или внутриквартирного оборудования, угрожающем аварией или создающем угрозу жизни и безопасности граждан, - со дня, указанного в документе соответствующего органа.

Исполнитель ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальной услуги, предварительно уведомив об этом потребителя, в случае:

а) неполной оплаты потребителем коммунальной услуги в порядке и сроки, которые установлены Правилами № 354, а именно, под неполной оплатой потребителем коммунальной услуги понимается наличие у потребителя задолженности по оплате 1 коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги независимо от наличия или отсутствия индивидуального или общего (квартирного) прибора учета и тарифа (цены) на соответствующий вид коммунального ресурса, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги, при условии отсутствия заключенного потребителем-должником с исполнителем соглашения о погашении задолженности и (или) при невыполнении потребителем-должником условий такого соглашения.

б) проведения планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, - через 10 рабочих дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя.

В случае неполной оплаты потребителем коммунальной услуги (то есть при наличии у потребителя задолженности по оплате 1 коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за коммунальную услугу) исполнитель направляет потребителю-должнику предупреждение (уведомление) о том, что в случае непогашения задолженности по оплате коммунальной услуги в течение 20 дней со дня доставки потребителю указанного предупреждения (уведомления) предоставление ему такой коммунальной услуги может быть сначала ограничено, а затем приостановлено либо при отсутствии технической возможности введения ограничения приостановлено без предварительного введения ограничения.

При этом предупреждение (уведомление) доставляется потребителю путем:

- вручения потребителю-должнику под расписку,

- направления по почте заказным письмом (с уведомлением о вручении),

- включения в платежный документ для внесения платы за коммунальные услуги текста соответствующего предупреждения (уведомления),

- иным способом уведомления, подтверждающим факт и дату его получения потребителем, в том числе путем передачи потребителю предупреждения (уведомления) посредством сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи на пользовательское оборудование потребителя (иными словами sms-сообщение), телефонного звонка с записью разговора, сообщения электронной почты или через личный кабинет потребителя в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства либо на официальной странице исполнителя в сети Интернет, передачи потребителю голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи.

Отмечаем, что вне зависимости от выбранного исполнителем коммунальных услуг способа уведомления он в обязательном порядке должен подтверждать факт и дату его получения потребителем.

При непогашении потребителем-должником задолженности в течение установленного в предупреждении (уведомлении) срока (20 дней) исполнитель при наличии технической возможности вводит ограничение предоставления указанной в предупреждении (уведомлении) коммунальной услуги;

При непогашении образовавшейся задолженности по истечении 10 дней со дня введения ограничения предоставления коммунальной услуги либо при невозможности введения ограничения исполнитель приостанавливает предоставление такой коммунальной услуги, за исключением отопления, а в многоквартирных домах также за исключением холодного водоснабжения.

Также обращаем внимание, что предоставление коммунальных услуг возобновляется в течение 2-х дней при соблюдении двух условий:

- полного погашения задолженности либо заключения соглашения о порядке погашения задолженности;

- оплаты расходов исполнителя по введению ограничения, приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги в порядке и размере, которые установлены Правительством Российской Федерации либо заключения соглашения о порядке оплаты таких расходов.

Расходы исполнителя, связанные с введением ограничения, приостановлением и возобновлением предоставления коммунальной услуги потребителю-должнику, подлежат возмещению за счет потребителя, в отношении которого осуществлялись указанные действия, в размере, не превышающем 3 тыс. рублей в совокупности.

В случае, если ограничение или приостановление предоставления коммунальных услуг было применено до вступления в силу Постановления № 424 (вступило в силу 06.04.2020), исполнитель вправе продолжить ограничение или приостановление предоставления коммунальных услуг до полного погашения задолженности и оплаты расходов исполнителя по введению ограничения, приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги в порядке и размере, которые установлены Правительством РФ, или заключения соглашения о порядке погашения задолженности и оплаты указанных расходов, если исполнитель не принял решение возобновить предоставление коммунальных услуг с более раннего момента.

 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.

**Правила обмена качественного товара в магазине**

Согласно [ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 г.  №2300-1 «О защите прав потребителей»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/07e266c138f7d30d498ff235626083e75b770ff3/) (далее – Закон), покупатель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный в течение 14 дней, не считая дня покупки, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации на следующих условиях:

* товар обменивается только в том магазине, где был приобретен;
* товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки;
* имеется товарный чек или кассовый чек, либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

**Важно!**Отсутствие у потребителя товарного или кассового чеков либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его права ссылаться на свидетельские показания.

В случае если в день обращения потребителя к продавцу аналогичный товар отсутствует в продаже, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате денег подлежит удовлетворению в течение 3 дней со дня возврата товара (п. 2 ст. 25 Закона).

**Внимание!**Потребитель имеет право потребовать обмена (а не возврата денежных средств) только в случае, если приобретённый товар не подошел по вышеуказанным характеристикам. Возврат денежных средств возможен, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения к продавцу.

 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.

# Роспотребнадзор защищает права обманутых потребителей юридических услуг

На протяжении последних лет наблюдается значительный рост количества поступающих обращений потребителей, содержащих жалобы на применение недобросовестных практик при оказании юридических услуг.

К основным претензиям потребителей относятся следующие обстоятельства:

навязывание дополнительных платных юридических услуг или введение в заблуждение относительно нарушений прав потребителя и перспектив их восстановления (например, составление проектов жалоб, заявлений в различные органы государственной власти, которые на самом деле потребителю не требуются или по факту бесполезны, поскольку составляются в произвольной форме, либо адресованы органам, не имеющим полномочий на рассмотрение конкретных вопросов, обозначенных в жалобе);

включение в договор с потребителями условий, ограничивающих их права или лишающих гарантий, предоставленных Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»);

недоведение при заключении договора до сведения потребителей необходимой и достоверной информации, как о самой услуге, так и о ее цене;

несоответствие результата оказанной услуги ожиданиям потребителей, поскольку при заключении договора хозяйствующим субъектом гарантировалось положительное решение спорного вопроса.

Необходимо обратить внимание потребителей на следующее:

Первое, на что следует обратить внимание - это на информацию об исполнителе (изучите отзывы об организации, которая оказывает услуги, посмотрите на официальном сайте Федеральной налоговой службы сведения о государственной регистрации данной организации);

Второе - это обязательно ознакомьтесь с прайс-листом организации, какой размер оплаты и за что именно Вы ее вносите;

Третье - это уточните, какой договор и на что именно Вам предлагают заключить (на оказание информационных услуг, на представительство в суде, подготовку процессуальных документов и т.п.);

Четвертое, на что следует обратить внимание – это на сроки оказания услуг (в течение какого срока Вам будут подготовлены документы и т.п.);

Пятое, - какой порядок взаимодействия с Вами до момента достижения результата прописан в договоре (нередко юридические компании вводят клиентов в заблуждение, обещая достижение желаемого клиентом результата, но заключая договора на подготовку документов - итогом таких договорных взаимоотношений может оказаться конфликт, так как клиентом документы получены, акт на оказание услуг подписан, работа фирмы по договору выполнена, а результат фактически не достигнут).

Помимо прочего обращаем особое внимание, что организация, оказывающая юридические услуги, не вправе без согласия клиента выполнять платные дополнительные услуги. В случае, если они уже были оказаны, потребитель вправе их не оплачивать, а если оплатил – потребовать возврата денежных средств (статья 16 Закона «О защите прав потребителей»).

Также потребитель обладает безусловным правом на отказ от исполнения договора в любой момент (статья 32 Закона «О защите прав потребителей»). Однако, при отказе от услуги потребитель обязан оплатить компании фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Необходимо отметить, что фактические расходы должны быть подтверждены соответствующими документами (например, подано исковое заявление в суд или предоставлен документ, подтверждающий совершение выезда юриста в судебные органы и прочее).

В случае, если потребителю оказаны юридические услуги ненадлежащего качества, потребитель имеет право предъявить одно из следующих требований, установленных статьей 29 Закона «О защите прав потребителей»:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

повторного выполнения работы;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем или если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Об оказании некачественных юридических услуг можно говорить, если исполнитель:

не является на судебное заседание в назначенное время;

не представляет суду имеющиеся документы, которые могут помочь в решении дела;

строит линию защиты, опираясь на устаревшие законы, либо неверно трактует действующие;

разглашает информацию, доверенную ему заказчиком;

не ставит заказчика в известность о существенных изменениях в ходе дела и т.д.

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

Все претензии к исполнителю услуг лучше всего оформлять письменно, в двух экземплярах, вручая один из них исполнителю под роспись (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения).

В случае отказа в удовлетворении заявленных требований, потребитель вправе обратиться с соответствующим заявлением в территориальные органы Роспотребнадзора, а также в суд (в соответствии со статьей 11 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 17 Закона «О защите прав потребителей»).

#  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 незаконности практики обусловливания штрафными санкциями права потребителя на досрочное погашение кредита

В связи с распространением отдельными средствами массовой информации двусмысленных по своему содержанию сообщений по поводу штрафных санкций со стороны банков за досрочное погашение заемщиками своих обязательств по кредитным договорам Роспотребнадзор обращает внимание на нижеследующее.

В отношении штрафа как способа обеспечения исполнения обязательств следует иметь в виду, что «неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения» (пункт 1 статьи 330 Гражданского кодекса Российской Федерации).

По общему правилу, закрепленному пунктом 1 статьи 810 Гражданского кодекса Российской Федерации «заемщик обязан возвратить займодавцу полученную сумму займа в срок и в порядке, которые предусмотрены договором займа», при этом сумма займа, предоставленного под проценты заемщику-гражданину для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, т.е. потребителю, может быть им возвращена досрочно полностью или по частям при условии уведомления об этом займодавца не менее чем за тридцать дней до дня такого возврата. Причем договором займа может быть установлен более короткий срок уведомления займодавца о намерении заемщика возвратить денежные средства досрочно (см. пункт 2 статьи 810 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Кроме того, право заемщика на досрочный возврат потребительского кредита (займа) закреплено соответствующими положениями статьи 11 Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Таким образом, законное право потребителя – заемщика на досрочный возврат суммы займа (кредита) реализуется им самостоятельно и согласия займодавца (кредитора) не требует, а реализация данного права со стороны потребителя и его волеизъявление по этому поводу в принципе не может быть обременено кредитором какими-либо штрафными санкциями.

Поэтому в случае включения на этот счет в кредитный договор соответствующего условия оно должно признаваться не действительным в силу пункта 1 статьи 16 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

 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