**О ВСЕМИРНОЙ НЕДЕЛЕ КАЧЕСТВА**

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области информирует, что ежегодно вторая неделя ноября отмечается как Всемирная неделя качества.

В 2022 году Неделя качества проходит с 7 по 13 ноября под девизом: «Россия - страна со Знаком качества»

Одной из первостепенных проблем в экономике является качество выпускаемых товаров, оказываемых работ (услуг). Главная цель проведения Всемирного дня качества – повысить качество выпускаемой в мире продукции, оказываемых услуг.

Право потребителя на качество и безопасность товаров, работ или услуг регламентировано ст. 4, 7 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», требованиями, содержащимися в Технических регламентах Таможенного союза, обязательных к применению на территории Российской Федерации.

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в период с 7 по 13 ноября 2022 года примет участие в проведении мероприятий, посвященных Всемирному дню качества, направленных на информирование и просвещение населения о праве на безопасность приобретаемых товаров (работ, услуг).

Все интересующие вопросы потребители могут задать в рамках горячей линии по следующим номерам телефонов:

• Управление Роспотребнадзора по Новгородской области тел. 971-069, 971-094;

• Центр по информированию и консультированию потребителей тел. 77-20-38, 73-06-77.

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

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей https://zpp.rospotrebnadzor.ru. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

**Если в товаре выявлен недостаток**

В Управление продолжают поступать жалобы на неудовлетворение требований в отношении товара с недостатком.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

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

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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 пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору выдвинуть определенные требования к продавцу в отношения товара с недостатками, а продавец в свою очередь обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя, а в случае необходимости провести проверку качества товара.

Если Вы будете не согласны с выводами продавца, сервисного центра о наличии либо отсутствии недостатка в товаре, Вам необходимо будет обратиться к продавцу с требованием о проведении экспертизы. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные [статьями 20](consultantplus://offline/ref=3D6A7D90AD20A229C91BCC962307227AE02E08C26F3F9FCBB238F7B912E4DF86C01362FA3E116BF396A911A941527062EB366537903EDCD4pE57J), [21](consultantplus://offline/ref=3D6A7D90AD20A229C91BCC962307227AE02E08C26F3F9FCBB238F7B912E4DF86C01362FA3E1169FE97A911A941527062EB366537903EDCD4pE57J) и [22](consultantplus://offline/ref=3D6A7D90AD20A229C91BCC962307227AE02E08C26F3F9FCBB238F7B912E4DF86C01362FA3E116BF29BA911A941527062EB366537903EDCD4pE57J) 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 (п.5 ст. 18 Закона).

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

В случае самостоятельного обращения в экспертную организацию предоставляем перечень организаций В.Новгорода, осуществляющих проведение разного рода экспертиз:

-Центр независимой экспертизы «ПетроЭксперт»  В.Новгород, Воскресенский б-р, д.4, оф. 2-23 (т. [78-78-70](tel:+78162787870)). Виды экспертиз: строительно-техническая;

-Лаборатория независимой экспертизы «Гудвил» г. Великий Новгород, ул.Великая, д.1, офис 2 (т.77-73-09, 73-93-28). Виды экспертиз: [автотехническая](http://goodwill-vn.ru/ekspertiza/sudebnaia-avtotehnicheskaia-ekspertiza), [землеустроительная](http://goodwill-vn.ru/ekspertiza/sudebnaia-zemleustroitelnaia-ekspertiza) [товароведческая](http://goodwill-vn.ru/ekspertiza/sudebnaia-tovarovedcheskaia-ekspertiza) , [строительно-техническая экспертиза](http://goodwill-vn.ru/ekspertiza/sudebnaia-stroitelno-tehnicheskaia-ekspertiza);

-ООО «Профессиональная экспертиза и оценка» Великий Новгород, ул. Т. Фрунзе, д. 17/3, каб.8 (т.8911600 40 16; 8921706 48 64). Виды экспертиз: оценка недвижимости; автотовароведческая (любая группа товаров); оценка стоимости имущества; экспертиза отчетов об оценке; строительная - техническая экспертиза документов; оценка интеллектуальной собственности (авторское право, патенты и т.д.);

-ООО «Новгородский центр судебных экспертиз и оценки» Великий Новгород, ул. Свободы, д.27, к.1 тел. (61-04-29,8911606 08 13). Виды экспертиз: товароведческая; бухгалтерская, экономическая; строительно-техническая, автотехническая; землеустроительная; оценка всех видов имущества; электро-техническая; компьютерно-техническая.

Вы вправе выбрать любую организацию, которая Вам будет наиболее подходить по местоположению и по стоимости предоставляемых услуг.

Срок рассмотрения требований потребителя в отношении товара с недостатком устанавливается статьями 20-22 Закона РФ «О защите прав потребителей».

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

За нарушение предусмотренных [статьями 20,](consultantplus://offline/ref=90C1A15952F5228661550844EF75F236A31FBBE5EA3FF8737CA23B1988CC4AAA5A3B3261BD77BD90F1FD0DA944CE224B69410A7FE2AA6662zC2FI)[21](consultantplus://offline/ref=90C1A15952F5228661550844EF75F236A31FBBE5EA3FF8737CA23B1988CC4AAA5A3B3261BD77BD90FCFD0DA944CE224B69410A7FE2AA6662zC2FI) и [22](consultantplus://offline/ref=90C1A15952F5228661550844EF75F236A31FBBE5EA3FF8737CA23B1988CC4AAA5A3B3261BD77BD93F0FD0DA944CE224B69410A7FE2AA6662zC2FI) настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя [штраф](consultantplus://offline/ref=DE4BA637CBFF0BD49AE3ABBB77FE3FE62015C74CA68C878CEBE975BFDC2B513FD6F5800888F4AF18D8F924D3902688F9ED43E8F934BFA3A238C6J) в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным [законом](consultantplus://offline/ref=BFB65DAC9A834135FA51B237DBFC825957F9F8F845BEB729B070C57FE244C45F5279ACBF7432FA428CFA88EF0BD2CAFF3FC0C273DAF604BCS36FI).

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

• в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 104 тел. 971-106, 971-083;

• в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5, 10,12 тел. 77-20-38

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

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей https://zpp.rospotrebnadzor.ru. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

**О правах потребителей в дни распродаж и акции «черная пятница»**

В связи с акциями распродаж «черная пятница», которые проводят в ноябре многие торговые площадки, Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на ряд ключевых особенностей продажи товаров через Интернет.

1. Главное правило покупок через Интернет

От товара, купленного в интернет-магазине, в том числе, в рамках акции «11.11» или «черная пятница», 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). Это правило не распространяется только на лекарства. Обратите внимание, что вскрытие некоторых товаров (косметика, одноразовая посуда, гигиенические средства и др.) может привести к потере их товарного вида, кроме того, другой покупатель посчитает такой товар потерявшим свои потребительские свойства.

2. Продавец и агрегатор информации о товарах

С развитием Интернет-торговли все больше покупок совершается на крупных торговых площадках, которые сами не всегда выступают в роли продавца (не являются собственником товара). Такие маркетплейсы принято называть «владелец агрегатора информации о товарах и услугах» (или просто - агрегатор). По закону у продавца и агрегатора разные обязанности.

3. Условия и цена товара по акции

Продавец обязан четко сформулировать условия и цену приобретения товара по акции. Только если продавец правильно и доходчиво донесет информацию до покупателя, между ними не возникнет никаких конфликтных ситуаций.

Продавец обязан передать потребителю заказанный товар, даже если он еще не оплачен. 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 (заключить договор).

4. Доставка точно в срок

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Если товар оплачен, но продавец тянет с отгрузкой или доставкой товара, то потребитель вправе потребовать уплаты ему за каждый день просрочки неустойки (пени) в размере 0,5% суммы от предварительной оплаты товара. ВАЖНО: если товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

5. Может ли принять товар родственник или знакомый

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

6. Избегайте навязывания

Не допускается навязывание дополнительных товаров и услуг. Комплектность товара определяется изготовителем. Проверка качества и консультирование по выбору товара вообще не могут являться дополнительными услугами, поскольку входят в обязанности продавца. Если потребителю предлагается застраховать товар или расширить гарантию следует учитывать, что гарантийный срок, заявленный изготовителем не может быть уменьшен и должен быть раскрыт продавцом до заключения договора. Зачастую т.н. «программы страхования» или иной «защиты покупателя» дублируют в себе обязанности, которые продавец или изготовитель должны выполнять в силу закона (например осуществлять обмен товара на качественный или его ремонт).

7. Сроки возврата товара

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

8. Некачественный товар возвращайте сразу

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, перерасчета стоимости, а также возврата продавцу товара с недостатками. Чем раньше заявите о наличии недостатка в товаре, тем легче будет продавцу разобраться с этой проблемой.

9. Как отличить агрегатора от продавца

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).

10. За что отвечает агрегатор

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).

11. Как вернуть деньги через агрегатора

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 потребителям:

1. Проверьте цену на товар со скидкой у других продавцов. Если товар неожиданно «подорожал» перед акцией и со скидкой стоит столько же, сколько и раньше привлечь к ответственности продавца (многие из которых находятся за рубежом) будет невозможно.

2. Слишком низкая цена может свидетельствовать о продаже фальсифицированного или контрафактного товара. Попробуйте запросить у продавца сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя.

3. Обратите внимание на стоимость доставки товара до его оплаты. Большая скидка на товар может быть достигнута за счет дорогой доставки.

4. Убедитесь, что продавец не прячет информацию о себе. На сайте (в приложении) должно быть указано фирменное наименование (наименование) продавца, место его нахождения (адрес), режим работы, ОГРН для юрлиц, фамилия, имя, отчество (если имеется) и ОГРНИП для индивидуальных предпринимателей.

5. Если Вы покупаете товар на сайте владельца агрегатора информации о товарах (услугах), то в случае, если товар не будет доставлен в срок Вы можете заявить требование о возврате денег такому посреднику (агрегатору). Возврат произойдет в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования.

6. При покупке товара выясните, в какие сроки он должен быть доставлен. Продавец обязан согласовать с покупателем сроки передачи товара покупателю.

7. Опасайтесь фишинговых сайтов и ресурсов, основной целью которых является не продажа товаров со скидками, а сбор персональных данных, а также сведений о платежных картах и паролях к операциям при дистанционном банковском обслуживании.

**Что делать, если в магазине размещены объявления, что актуальную цену нужно уточнять у продавца, а не ориентироваться на ценник**

Актуальная информация о цене товара всегда должна быть на ценнике. Законодательством предусмотрено, что продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.). Эта информация должна обеспечивать возможность правильного выбора товара. Цена указывается в рублях, запрещено указывать цену в условных единицах или иных единицах расчета, а также в любой иной валюте. Покупателям, попавшим в такую ситуацию, необходимо обратиться к администратору магазина и попросить продать товар по цене, указанной на ценнике. Если покупатель уже расплатился за товар и только потом заметил ошибку, магазин все равно обязан вернуть разницу в цене между чеком и ценником. Жалоба на деятельность торговой организации может быть подана в Роспотребнадзор по месту жительства, в том числе в электронном виде через портал Госуслуги.

**Рекомендации по приобретению товаров в социальных сетях**

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области напоминает, что необходимо сохранять бдительность при приобретении товаров в социальных сетях. Важно помнить, что очень часто интернет-продавцами выступают граждане, не обладающие статусом индивидуального предпринимателя. Это значит, что при заключении с ними договора покупателю будет сложно рассчитывать на гарантии, установленные законом «О защите прав потребителей».

Если гражданин продает товары или рекламирует в социальных сетях свои профессиональные услуги (в области профессионального обучения, консультирования, дизайна, уборки, переездов, бытового обслуживания, ремонта, красоты и т.п.), то по закону он должен раскрыть информацию о себе (ФИО или наименование юридического лица, место нахождения). Эта информация нужна для предъявления претензий или вызова такого субъекта в суд, если он нарушит ваши права.

Помните, что продавец или исполнитель услуг всегда может удалить информацию из социальных сетей. Прежде чем оплачивать заказ или договор уточните, получите ли вы онлайн-чек. Если оплата производится на карту физического лица, довольно сложно будет получить информацию о настоящем ее держателе, а узнать адрес такого человека могут только правоохранительные органы (например, в рамках проверки заявления о совершении преступления).

Как заказать услугу и не пожалеть потом о потерянных денежных средствах?

Рекомендация: прежде всего, попросите у вашего контрагента сведения об ИНН. Если он осуществляет свою деятельность легально, то представить эти сведения не составит ему труда.

ИНН позволит Вам проверить информацию о нем:

- в [реестре самозанятых](https://npd.nalog.ru/check-status/)

- в [реестре индивидуальных предпринимателей и юридических лиц](https://egrul.nalog.ru/index.html)

Обратите внимание, что для отдельных видов деятельности исполнитель работ или услуг должен обладать лицензией. Особое внимание следует обратить на следующие виды работ и услуг:

- профессиональная деятельность на рынке ценных бумаг (брокерская деятельность, дилерская деятельность, деятельность форекс-дилера, деятельность по управлению ценными бумагами, депозитарная деятельность, деятельность по ведению реестра владельцев ценных бумаг);

- деятельность субъектов страхового дела (страхование, перестрахование, взаимное страхование, посредническая деятельность в качестве страхового брокера)

- деятельность по выявлению электронных устройств, предназначенных для негласного получения информации

- производство лекарственных средств

- производство и техническое обслуживание медицинской техники

- деятельность по перевозкам внутренним водным транспортом, морским транспортом пассажиров

- деятельность по перевозкам внутренним водным транспортом, морским транспортом пассажиров

- деятельность по организации и проведению азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах

- частная охранная и детективная деятельность

- оказание услуг по трудоустройству граждан РФ за пределами территории РФ

- образовательная деятельность

- медицинская деятельность

- содержание и использование животных в зоопарках, зоосадах, цирках, зоотеатрах, дельфинариях, океанариумах

- деятельность по скупке у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, лома таких изделий

У водителей такси также должна быть информация о специальном разрешении на оказание таких услуг. Такие перевозки застрахованы, а их безопасность контролируют специальные надзорные органы.

Часто потребители задают вопрос, должна ли быть лицензия у массажиста?

Ответ – да, лучше всего записываться к специалисту или в учреждение, которые обладают медицинской лицензией.

Справка: в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 291 медицинский массаж относится к перечню работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, и соответственно, подлежит лицензированию.

В соответствии с приказом Минздравсоцразвития России от 27.12.2011 № 1664н "Об утверждении номенклатуры медицинских услуг" к медицинским услугам отнесены общий массаж, массаж рук, шеи, лица, волосистой части головы и т.д., и которые классифицированы, преимущественно, по анатомическому признаку.

Решившись на покупку в социальных сетях, обязательно уточните у продавца характеристики товара, место производства, наличие инструкции на русском языке, наличие сертификата или декларации о соответствии.

Сертификат или декларация соответствия - это документ, оформляемый по результатам лабораторных испытаний. Иными словами - это доказательство того, что продукция соответствует заявленным техническим регламентам и является безопасной для потребителя.

Рекомендация: если у покупателя возникают сомнения он вправе самостоятельно проверить наличие сертификата или декларации соответствия на официальном сайте [Росаккредитации](https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry/" \t "_blank).

Еще один важный критерий выбора продавца: согласие на заключение договора в письменном виде, в котором будет прописана личность продавца, его адрес, а если это физическое лицо – паспортные данные. Продавец, готовый отвечать за качество товара, предоставит все документы и информацию о себе.

Самые популярные схемы мошенничества в социальных сетях связаны с хищением денег с банковских карт. Мошенники могут просить отправить sms, данные карты, настойчиво уговаривать оплатить несуществующие штрафы или продавать лекарства и медицинские изделия, якобы эффективные для профилактики и лечения коронавируса. В случае мошенничества и вымогательства необходимо незамедлительно обращаться с заявлением в полицию.

Если покупатель разочарован в купленном онлайн-товаре, в первую очередь необходимо официально обратиться к продавцу. Чем грамотнее будет такой запрос – тем выше шансы решить спор в свою пользу. На ответ и разрешение проблемы законом отводится как правило 10 календарных дней. Если после этого вопрос не решен, необходимо обращаться в контролирующие органы или полицию, а для возврата денег – обратиться в суд.

Чтобы полиция классифицировала заявление как преступление, чрезвычайно важно обозначить, что пострадавших много. Для этого вы можете найти их по хештегу или в комментариях.

Помните, даже если вы столкнулись с недобросовестным физическим лицом, которое не зарегистрировано как предприниматель, закон на вашей стороне. Статьей 23 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что граждане могут заниматься предпринимательской деятельностью только после регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, однако если этого не сделано – суд все равно вправе применить к такой сделке Закон «О защите прав потребителей» и прочие нормы, которые устанавливают для предпринимателя специальные обязанности по отношению к клиенту.

По вопросам соблюдения обязательных требований  законодательства  при продаже товаров обращаться:

• в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб.  № 101 тел. 971-106, 971-117;  
• в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38, 73-06-77

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

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей [https://zpp.rospotrebnadzor.ru](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/). Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

**Вниманию потребителя! Ненаправляя ответна претензию продавец нарушает п.5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи.**

С 1 января 2021 года в силу вступило постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463«Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (далее – Правила).

Одним из нововведений стало требование об обязательном направлении ответа потребителю в отношении заявленных претензий продавцу (п.5 Правил).

Так, в случае, если у потребителя есть обоснованные претензии к продавцу по поводу качества товара, он может их предъявить в установленном порядке.

Целесообразно изложить требования в письменной форме. В претензии указать:

сведения о продавце - получателе претензии (наименование организации или Ф.И.О. предпринимателя, место нахождения, иная контактная информация);

сведения о заявителе (Ф.И.О., адрес, контактный телефон);

стоимость, дату и место приобретения товара, способ его оплаты,

наименование и иные данные, позволяющие идентифицировать товар (например: артикул, серийный номер и т.д.),

описание выявленного недостатка и обстоятельств его обнаружения;

требование к продавцу.

Обратите внимание, что потребитель согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» может предъявить продавцу по своему выбору одно их требований, перечисленных в указанной статье, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Следовательно, потребителю до предъявления претензии необходимо определиться с конкретным требованием и четко изложить его в тексте претензии. Такое требование может быть заменено лишь в случае просрочки исполнения изначально заявленного требования потребителя.

Вручить претензию можно несколькими способами: нарочно продавцу с обязательным проставлением отметки о вручении; направить посредством почтовой связи заказным письмом с уведомлением и описью вложения на юридический адрес организации или адрес регистрации индивидуального предпринимателя;направить претензию по электронной почте, в случае, если в договоре в графе «реквизиты сторон» указан такой адрес в качестве контактных реквизитов продавца.

Одновременно с претензией передается продавцу некачественный товар или предлагается его забрать у потребителя, если его вес более пяти килограммов.

Продавец обязан его принять и при необходимости провести проверку качества товара, в которой потребитель может участвовать.

Если продавец отказался принять некачественный товар, необходимо отразить этот факт в претензии и обозначить срок принятия у потребителя товара.

В претензии укажите разумный срок ее рассмотрения, который должен учитывать сроки удовлетворения требований потребителя, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также необходимость совершения продавцом комплекса действий в этой связи: принять такой товар, а при необходимости провести проверку качества товара.

Продавец должен исполнить требования потребителя в определенные сроки, например:

-устранить недостатки в товаре - если срок устранения недостатков в товаре не определен в договоре, то незамедлительно (не более 45 календарных дней),

-предоставить на период ремонта или замены аналогичный товар длительного пользования - в течение 3-х дней со дня предъявления требования,

заменить товар ненадлежащего качества на новый товар - в течение 7 дней со дня предъявления требования; при необходимости дополнительной проверки качества – в течение 20 дней; при отсутствии необходимого товара – в течение месяца,

-возвратить сумму предварительной оплаты товара, не переданного продавцом в срок, установленный в договоре - в течение 10 дней со дня предъявления требования.

На указанные требования в соответствии с п. 5 Правил продавец должен направить потребителю ответ любым доступным способом.

В случае, если ответ на претензию потребителю не был направлен в установленный законом срок, он может обратиться к продавцу с заявлением о нарушении права потребителя и требованием о восстановлении нарушенного права.

Если такое заявление останется без рассмотрения потребитель вправе направить жалобу в Роспотребнадзор одним из следующих способов:

в форме электронного документа с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) ( в соответствии с ч. 3 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ);

в письменной форме с указанием обязательных реквизитов: фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, суть заявления или жалобы, личная подпись и дата (при отсутствии возможности со стороны заявители направить электронное обращение с авторизацией.

К обращению приложите следующие документы:

копию претензии в адрес продавца;

копию заявления о нарушении права потребителя и необходимости предоставления ответа на претензию, направленного в адрес продавца.

В конечном итоге такое обращение может послужить основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий Управлением Роспотребнадзора.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

• в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 104 тел. 971-106, 971-083;

• в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5, 10,12 тел. 77-20-38

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

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей https://zpp.rospotrebnadzor.ru. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Куда обращаться, если не выдали чек в аптеке или в магазине?**

Если Вам не выдали чек в аптеке или в магазине, необходимо обратиться к руководству аптеки, магазина, и при необходимости в налоговую службу. Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» определены правила применения ККТ при осуществлении расчётов на территории Российской Федерации в целях обеспечения интересов граждан и организаций, защиты прав потребителей, а также обеспечения установленного порядка осуществления расчетов, полноты учёта выручки.

К настоящему времени почти все организации и индивидуальные предприниматели, ведущие расчеты с покупателями (клиентами), обязаны применять ККТ, за исключением ряда случаев, установленных законодательством.

Пользователь ККТ при осуществлении расчёта обязан выдать покупателю кассовый чек на бумажном носителе или направить его покупателю в электронной форме на абонентский номер или адрес электронной почты, предоставленный покупателем до момента осуществления расчета (пункт 2 статьи 1.2 Федерального закона № 54-ФЗ).

В условиях наличия достаточного количества чековой ленты на рынке отсутствие ленты у конкретного пользователя ККТ в случае невыдачи кассового чека покупателю не может рассматриваться в качестве объективного обстоятельства, свидетельствующего об отсутствии вины.

Перечисление денежных средств по телефону на личный счет продавца является также нарушением порядка ведения денежных расчетов. Только кассовый чек является документом, подтверждающим факт покупки. Кассовый чек должен содержать наименование организации (ИП), ИНН, регистрационный номер ККТ, заводской номер фискального накопителя, наименование товара, фамилию и должность лица, осуществившего расчет, адрес сайта уполномоченного органа в сети «Интернет» и в обязательном порядке QR-код.

Также обращаем внимание потребителей, что именно расчеты по банковским картам (через банковский терминал на кассе организации) зачастую снижают риски столкнуться с мошенничеством и обманом, поскольку злоумышленники и продавцы низкокачественной, контрафактной и опасной продукции предпочитают расчеты прямыми переводами на карту физического лица, наличными денежными средствами, переводы наложенным платежом при пересылке посылок без описи вложения, прямые банковские переводы по реквизитам коммерческой организации.

**О защите прав потребителей некачественных юридических услуг**

За последние 4 года (с 2018 года) количество обращений потребителей в Роспотребнадзор с жалобами на некачественно оказанные юридические услуги почти удвоилось. Если в 2018 году было зафиксировано почти 4,5 тысячи обращений, то в 2021 году их насчитывалось уже более 8 тысяч. От года к году прослеживается тенденция к существенному увеличению количества жалоб более чем на 15-20%. При этом недобросовестные практики распространены во всех регионах России. Рискам подвержено даже неплатежеспособное население, поскольку часто такие услуги оказывают в кредит.

Размер подтвержденного имущественного ущерба, причиненного потребителям недобросовестными действиями исполнителей юридических услуг, по данным территориальных органов Роспотребнадзора за период с 2018 года составляет порядка 205,4 млн. руб.

Указанная сумма ущерба учитывает только данные обратившихся в Роспотребнадзор потребителей. Реальный совокупный ущерб может превышать несколько миллиардов рублей.

Анализ жалоб показывает, что рынок насыщен недобросовестными практиками, среди которых:

•      Завышенная стоимость услуг

•      Навязывание услуг

•      Юридические услуги оказывают явно не профессионалы

•      Договор на оказание услуг исполняется формально

•      Исполнители услуг препятствуют расторжению договора и возврату денег

•      Реклама содержит обманную информацию о том, что услуги оказываются бесплатно

•      Гарантируется результат независимо от сложности вопроса

•      Применяются «серые» схемы оплаты

•      Склонение уязвимых категорий граждан к подписанию договора на оказание дорогостоящих услуг

Суть многих обращений сводится не просто к жалобам на качество юридических услуг. Отмечается «паразитический» характер деятельности многих организаций, не преследующих цели реального оказания юридических услуг.

Оказываемые услуги являются дорогостоящими, в среднем от 20 до 100 тыс. рублей, что абсолютно не обусловлено качеством данных услуг и их составом. Встречаются договоры и с более высокими суммами. Широко применяется практика, когда в офисах юридических компаний заключаются кредитные договоры с потребителями. При этом, потребителя перед приходом на личную консультацию просят брать с собой паспорт, и прочие документы.

Договоры содержат незаконные защитные оговорки от расторжения и возврата денег (потребителю дают понять, что услуги оказаны и денежные средства возвращены не будут).

Широко применяются серые схемы оплаты (на карту физического лица), потребителю отказывают в выдаче документов, подтверждающих факт оплаты услуг; прием платы за услуги на банковскую карту физического лица.

Стоимость услуг недобросовестных юристов не учитывает рыночную ситуацию, широко применяется кредитование клиентов.

Навязывание дополнительных платных услуг, например, подготовка одновременно претензии, искового заявления в адрес продавца (исполнителя) без получения результата по добровольному рассмотрению претензии или подготовка жалоб в контрольные (надзорные) органы при нарушении имущественных прав потребителя.

Часто жертвами недобросовестных компаний, оказывающих юридические услуги, становятся социально уязвимые категории граждан, в том числе пожилые люди, которые в силу возраста и отсутствия специальных познаний не имеют возможности оценить необходимый объем и адекватную стоимость услуг.

В сети «Интернет» и на офлайн площадках часто распространяется реклама и информация о предоставлении якобы бесплатных юридических консультаций. После передачи персональных данных гражданин приглашается в офис, где с ним подписывают договор о дорогостоящих услугах.

На сайтах «лжеюристов» есть злоупотребление использованием официальной геральдики, отсутствует информации, в т.ч. обязательная в силу закона, об исполнителе услуг (организационно-правовая форма, адрес места регистрации, ИНН, ОГРН и т.п.), содержится информация о якобы поддержке юридической компании со стороны органов власти.

Государство и сами граждане несут значительные издержки по восстановлению нарушенных прав на качество юридических услуг.

В этой связи Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на ряд простых и эффективных рекомендаций.

Прежде чем заключать договор на оказание юридических услуг, необходимо изучить информацию об исполнителе.

Сведения об исполнителе юридических услуг должны быть доведены до потребителя в наглядном и доступном месте, а также содержаться в договоре.

Ознакомьтесь с отзывами клиентов, которые могут быть размещены, в том числе в Интернете, а также со стоимостью предлагаемых услуг и ценой аналогичных услуг у других лиц или организаций.

Внимательно изучите предмет и условия договора, сроки его исполнения

Если в договоре описаны только услуги такие как «составление проекта жалобы» или «составление претензии» в многочисленные государственные органы исполнительной власти, то это означает оплату только за эти документы.

Вместе с тем, образцы жалобы или претензии можно скачать в Интернете или оформить самостоятельно.

Откажитесь от подписания акта выполненных работ в момент заключения договора на оказание юридических услуг.

Обратите внимание на навязчивое предложение заключить договор на оказание юридических услуг. В таких случаях до граждан доводится заведомо ложная информация, например, о том, что они якобы получают выплаты не в том объеме, которые по закону положены им от государства и в этой связи предлагается составить заявления в органы государственной власти.

На практике каждый гражданин РФ вправе на бесплатной основе обращаться в письменной форме в государственные органы по возникшим проблемам.

Кроме этого, стоит задуматься над предложением лиц, оказывающих юридические услуги, получить кредит или займ для оплаты этих услуг, а также над обещаниями выиграть дело, после которого все потраченные клиентом на оплату юридических услуг деньги, будут возвращены.

Если исполнитель не предоставляет клиенту возможности ознакомиться с условиями договора или не позволяет сделать копию документа, не дает необходимых разъяснений, в этом случае договор лучше не заключать.

Даже если вы подписали такой договор и внесли часть суммы, вы имеете право отказаться от исполнения договора и заявить требование о возврате уплаченных денежных средств.

Важно помнить, что согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» при отказе от услуги потребитель обязан оплатить исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с выполнением обязательств по договору. Обратите внимание, что фактические расходы должны быть подтверждены соответствующими документами (например, подано исковое заявление в суд или предоставлен документ, подтверждающий выезд юриста в судебные органы и др.). При неудовлетворении требования потребителя о возврате уплаченных денежных средств, спор может быть разрешен только в судебном порядке.

Также напоминаем, что в [справочнике потребителя](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/actual) на информационном ресурсе Роспотребнадзора размещена актуальная информация, памятки, разъяснения и образцы документов.