



« Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления Новгородской области за 2022 год и первый квартал 2023 года»

**Быстрова Ольга Викторовна
начальник отдела защиты прав потребителей
и контроля за соблюдением правил
реализации товаров, работ, услуг
8-816-2-971-093**



**Управление Федеральной службы по надзору в
сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека по Новгородской области**



**Статья 44 Закона РФ «О защите прав потребителей»
от 07.02.1992 года № 2300-1**

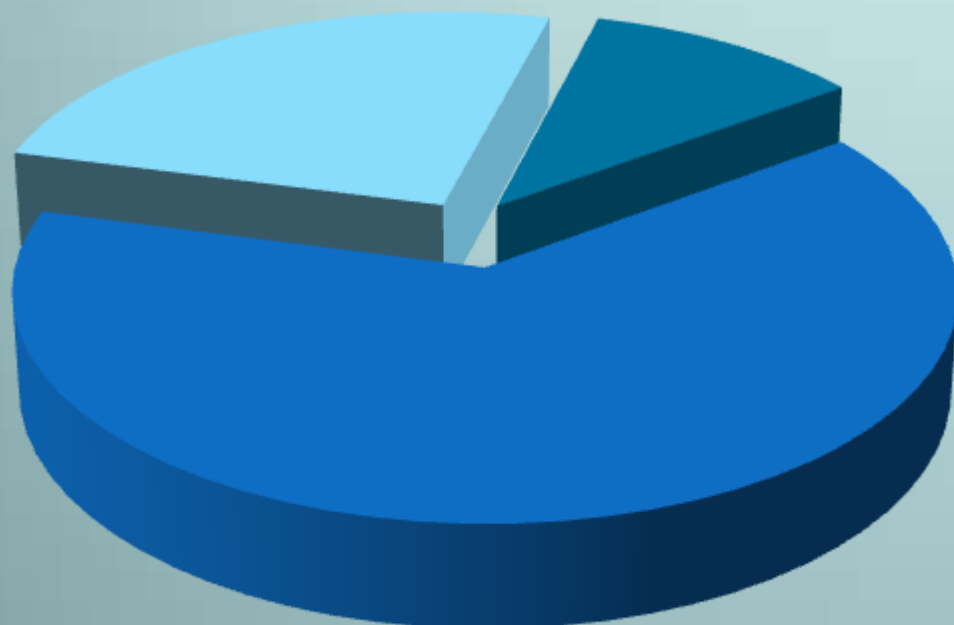
Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

- **В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:**
- **рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;**
- **обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);**
- **разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.**
- **При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).**



Обращения потребителей, рассмотренные органами местного самоуправления в 2021-2022 г.г.

2021г

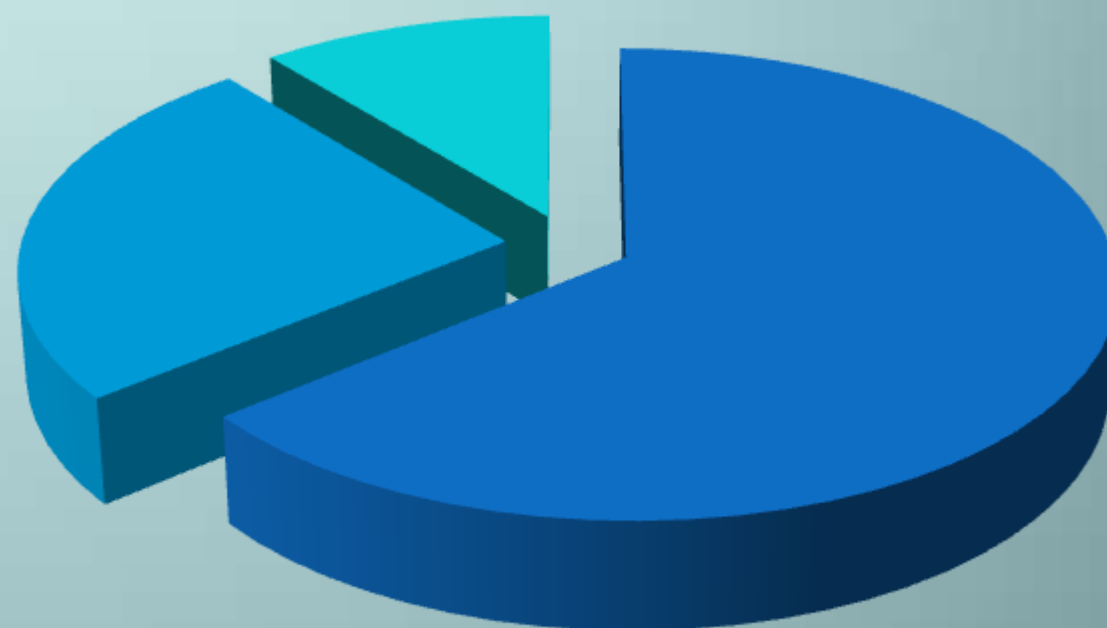


■ Всего 10329

■ Письменных
5786

■ Устных 4543

2022г



■ Всего 13914

■ Письменных
6897

■ Устных 7017



Структура обращений граждан в 2022 году





Деятельность специалистов муниципальных образований по защите прав потребителей за 2022год

| | Районы | Количество обращений | Дано консультаций | Оказана помощь в составлении претензий, исковых заявлений | Количество разъяснений по каналам информацион ной связи (сайты, СМИ) |
|----|------------------|-------------------------|----------------------|--|---|
| | Всего | 13914 | 7755 | 28 | 2911 |
| 1 | Батецкий | 45 | 45 | - | 33 |
| 2 | Валдайский | 138 | 75 | - | 138 |
| 3 | Волотовский | 102 | 102 | - | - |
| 4 | Великий Новгород | 7232 | 2272 | - | 1524 |
| 5 | Демянский | 2 | 2 | 2 | 7 |
| 6 | Крестецкий | 7 | 4 | - | - |
| 7 | Любытинский | 437 | - | - | - |
| 8 | Маловишерский | 291 | 1 | - | 104 |
| 9 | Маревский | 19 | 20 | - | 102 |
| 10 | Мошенское | 15 | 15 | - | - |
| 11 | Новгородский | 3392 | 3392 | - | 414 |
| 12 | Окуловский | 45 | 45 | - | 58 |



Деятельность специалистов муниципальных образований по защите прав потребителей за 2022год

| | | | | | |
|----|--------------|-----|-----|----|-----|
| 13 | Парфинский | 26 | 26 | 6 | 4 |
| 14 | Пестовский | 72 | 39 | 12 | 51 |
| 15 | Поддорский | 61 | 61 | - | - |
| 16 | Солецкий | 3 | 3 | 3 | - |
| 17 | Хвойнинский | 77 | 45 | 4 | 68 |
| 18 | Холмский | 12 | 12 | - | 2 |
| 19 | Чудовский | 902 | 563 | - | 380 |
| 20 | Шимский | 881 | 879 | - | 23 |
| 21 | Боровичский | 142 | 142 | 1 | 3 |
| 22 | Старорусский | 13 | 12 | - | - |
| | | | | | |



Деятельность специалистов муниципальных образований по защите прав потребителей за 1 квартал 2023 года

| | Районы | Количество обращений | Дано консультаций | Оказана помощь в составлении претензий, исковых заявлений | Количество разъяснений по каналам информационной связи (сайты, СМИ) |
|----|------------------|----------------------|-------------------|---|---|
| | Всего | 7345 | 1060 | 5 | 705 |
| 1 | Батецкий | 21 | 21 | - | 2 |
| 2 | Валдайский | 23 | 16 | - | 16 |
| 3 | Волотовский | 15 | 15 | - | - |
| 4 | Великий Новгород | 6046 | - | - | 459 |
| 5 | Демянский | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 6 | Крестецкий | 2 | 2 | - | - |
| 7 | Любытинский | 65 | - | - | - |
| 8 | Маловишерский | 91 | 66 | - | 25 |
| 9 | Маревский | - | - | - | - |
| 10 | Мошенское | 5 | 5 | - | - |
| 11 | Новгородский | 470 | 470 | - | 52 |
| | | | | | |



Деятельность специалистов муниципальных образований по защите прав потребителей за 1 квартал 2023 года

| | | | | | |
|----|--------------|-----|-----|---|-----|
| 12 | Окуловский | 12 | 12 | - | 19 |
| 13 | Парфинский | 3 | 3 | - | 1 |
| 14 | Пестовский | 15 | - | 3 | 12 |
| 15 | Поддорский | 21 | 21 | - | - |
| 16 | Солецкий | 2 | 2 | 1 | - |
| 17 | Хвойнинский | 12 | 12 | - | - |
| 18 | Холмский | 4 | 4 | - | 1 |
| 19 | Чудовский | 262 | 147 | - | 115 |
| 20 | Шимский | 255 | 244 | - | 48 |
| 21 | Боровичский | 19 | 19 | - | - |
| 22 | Старорусский | 1 | - | - | - |



« Общие вопросы защиты прав потребителей», «Защита прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг», «Судебная защита прав потребителей».

**Быстрова Ольга Викторовна
начальник отдела защиты прав потребителей
и контроля за соблюдением правил
реализации товаров, работ, услуг
8-816-2-971-093**



**Управление Федеральной службы по надзору в
сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека по Новгородской области**

Закон Российской Федерации о защите прав потребителей



Принят
7 февраля 1992 г.

Вступил в силу
7 апреля 1992 г.





**Постановление Пленума
Верховного суда Российской
Федерации № 17 от 28.06.2012**

**О РАССМОТРЕНИИ СУДАМИ
ГРАЖДАНСКИХ ДЕЛ ПО СПОРАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

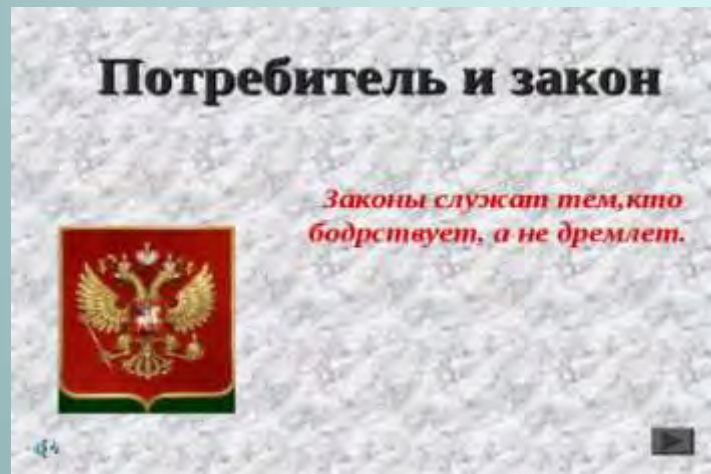
Права потребителей

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

- Право потребителя на просвещение
- Право потребителя на качество товаров (работ, услуг)
- Право потребителя на безопасность
- Право потребителя на информацию



- Право на возмещение ущерба
- Право на компенсацию морального вреда
- Право на судебную защиту



Право потребителя на просвещение

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав через средства массовой информации и иными способами.

Право на качество

- ❑ Качество товара/услуги должно соответствовать условиям договора.
- ❑ При отсутствии в договоре условий о качестве товара/услуги продавец/исполнитель обязан передать товар соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар/услуга такого рода обычно используется.
- ❑ Если потребитель поставил продавца/исполнителя в известность о конкретных целях приобретения товара/услуги ему обязаны передать товар/оказать услугу, пригодные для использования в соответствии с этими целями.
- ❑ При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.
- ❑ Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец/исполнитель обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям





Право потребителя на безопасность

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды и не причинял вред имуществу потребителя (ст. 7 Закона).

Требования безопасности обеспечиваются различными мерами: государство разрабатывает обязательные требования к качеству и безопасности товаров (работ, услуг), эти требования содержатся в стандартах и подлежат обязательному соблюдению.



Статья 10. Право потребителей на получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе)

1. Потребитель имеет право на получение **полной, достоверной и своевременной информации о товаре (работе, услуге)**, а также о продавце (изготовителе, исполнителе).

2. Если предоставление **неполной, недостоверной и несвоевременной информации о товаре (работе, услуге)**, а также о продавце (изготовителе, исполнителе) повлекло приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, он вправе расторгнуть договор и потребовать **возмещения причиненных ему убытков**.





Право на компенсацию морального вреда

Моральный вред- это нравственные и физические страдания.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.



Право на возмещение ущерба

За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель, импортер) несет ответственность в соответствии со ст. 14, 15 Закона или с договором. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Неустойка за нарушение исполнения требований потребителя составляет 1% по товарам за каждый день просрочки и 3% по услугам, работам.

В договорах продажи или оказания услуг неустойка не может быть ниже установленных пределов, больше допускается.

Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером) в добровольном порядке.



Статья 16. Закона «О защите прав потребителей»

Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

- 1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.**
- 2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.**
- 3. Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).**



Федеральный закон Российской Федерации от 20.04.2022 года О внесении изменений в статью 16 Закона «О защите прав потребителей»

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителей относятся:

- 1) условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;
- 2) условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона;
- 3) условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 настоящего Закона;
- 4) условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;
- 5) условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;



Федеральный закон Российской Федерации от 20.04.2022 года О внесении изменений в статью 16 Закона «О защите прав потребителей»

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителей относятся:

- 6) условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя;
- 7) условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 настоящего Закона право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);
- 8) условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;
- 9) условия, которые уменьшают размер законной неустойки;
- 10) условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 и пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, которые могут быть предъявлены продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;



Федеральный закон Российской Федерации от 20.04.2022 года О внесении изменений в статью 16 Закона «О защите прав потребителей»

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителей относятся:

- 11) условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;
- 12) условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;
- 13) условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;
- 14) условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг);
- 15) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

**ВЕРНИТЕ
ДЕНЬГИ!
ПОЛУЧИТЕ
НЕУСТОЙКУ!**



Право на судебную защиту

Иски о защите прав потребителей, согласно ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, если ответчиком является индивидуальный предприниматель (ИП), - его жительства;**
- жительства или пребывания истца;**
- заключения или исполнения договора.**

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.

По договорам, заключенным несовершеннолетними, за восстановлением нарушенного права потребителя в суд могут обратиться родители ребенка или иные его законные представители.

Права потребителя при продаже некачественного товара, предусмотренные статьей 18 Закона «О защите прав потребителей»

По выбору потребителя

Замена на товар этой же марки (модели, артикула)

**Замена на такой же товар другой марки (модели, артикула)
с перерасчётом покупной цены**

Соразмерное уменьшение покупной цены

**Незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара или возмещения
расходов на их исправление потребителем или третьим лицом**

Отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) предусмотренные статьей 29 Закона «О защите прав потребителей».

По выбору потребителя

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы

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

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)

О правилах возврата и обмена технически сложного товара

Технически сложные товары - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

В этой связи, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) предусмотрен особый порядок возврата и обмена технически сложных товаров, включенных в перечень, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924.

К таким товарам относятся:

- легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
- автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;
- тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
- снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;
- суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
- оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;
- системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;
- лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;
- комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;
- телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;
- цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;
- холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газозлектрические плиты, электрические и комбинированные газозлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газозлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели;
- часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями;
- инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

О правилах возврата и обмена технически сложного товара

Различный механизм возврата и замены такого товара зависит от срока обнаружения в нем соответствующих недостатков.

Так, например, потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными (1) были отступления от требований к качеству товара, если требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю (абзац 8 пункта 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей, пункт 38 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17).

По истечении пятнадцати дней со дня его передачи отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при наличии хотя бы одного из перечисленных в пункте 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей случаев:

обнаружение существенного недостатка товара (пункт 3 статьи 503, пункт 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации);

нарушение установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения недостатков товара (статьи 20, 21, 22 Закона о защите прав потребителей);

невозможность использования товара более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При приобретении технически сложного товара ненадлежащего качества в интернет-магазине (дистанционным способом) действуют те же правила возврата, что и при совершении покупки в «обычном» магазине.

Особо следует отметить, что в соответствии с новыми правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи технически сложные товары бытового назначения надлежащего качества (без недостатков), на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года, не подлежат обмену в порядке и по основаниям, установленным статьей 25 Закона о защите прав потребителей.

Однако при приобретении таких товаров дистанционным способом действуют иные правила, поскольку приобретение товара в интернет-магазине не похоже на покупку в «обычном» магазине тем, что на стадии выбора товара и во время оформления сделки ознакомиться с ним возможно только по описанию, поэтому законодатель установил дополнительные гарантии для защиты прав потребителя от недобросовестных действий хозяйствующего субъекта.

В связи с этим, при приобретении технически сложного товара бытового назначения дистанционным способом его возврат (применительно к товару надлежащего качества) возможен в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней, в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Отсутствие документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства его приобретения (пункт 4 статья 26.1 Закона о защите прав потребителей).

Еще один важный момент, который следует знать потребителю при покупке технически сложного товара дистанционным способом, заключается в том, что, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи.

(1) Существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки (абзац 9 преамбулы Закона о защите прав потребителей).



« Об изменениях в законодательстве в сфере защиты прав потребителей, новые правила продажи товаров и оказания различных видов услуг (выполнения работ).»

Быстрова Ольга Викторовна
Начальник отдела защиты прав потребителей и контроля за
соблюдением правил реализации товаров, работ, услуг
8-816-2-971-093

Еремеева Марина Владимировна
Заместитель начальника отдела защиты прав потребителей и
контроля за соблюдением правил реализации товаров, работ,
услуг
8-816-2-971-095



**Управление Федеральной службы по надзору в
сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека по Новгородской области**

Изменения в законодательстве о защите прав потребителей

▪Постановление Правительства РФ 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»
- (постановление вступило в силу с 1 января 2021 г., абзацы второй-четвертый пункта 1 постановления и пункт 2 изменений, утвержденных постановлением, действуют до 1 января 2027 г.).

Ряд ранее действующих правил, регулирующих стационарную розничную торговлю, продажи товаров по образцам и дистанционным способом, комиссионную торговлю, больше не применяется.

Расширен перечень 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. В него добавлены следующие категории товаров:

- газовые и газозлектрические бытовые приборы для приготовления пищи;
 - ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.
- Правила содержат и ряд полезных новелл, продиктованных практикой применения ранее действующих правил, которые должны сократить количество жалоб потребителей на действия недобросовестных продавцов. Так, в Правилах появилась прямая обязанность продавца в случае поступления претензии потребителя направить ему ответ в отношении заявленных требований (пункт 5 Правил) и др.

Изменения в законодательстве о защите прав потребителей

▪Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», действует по 31 декабря 2026 г.

▪Вводится запрет на предоставление гостиничных услуг без Свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, установленной Положением о классификации гостиниц, а также использование в рекламе, названии и деятельности гостиницы, категории, не соответствующей информации, указанной о ней в Свидетельстве. За отсутствие Свидетельства о присвоении гостинице определенной категории с 1 января 2021 года предусмотрена административная ответственность.

▪С 1 января 2021 г. заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

▪Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

Изменения в законодательстве о защите прав потребителей

▪Постановление Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. N 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», вступает в силу с 1 сентября 2023 г. и действует до 1 сентября 2026 г

В новых правилах, появился раздел об особенностях оказания медицинских услуг при заключении договора дистанционным способом.

Он обязывает исполнителей — медицинские организации и индивидуальных предпринимателей — дать потребителю возможность ознакомиться со сведениями о лицензии на осуществление медицинской деятельности, адресами, по которым принимаются жалобы и требования, и другой информацией.

Указанная информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта исполнителя в сети "Интернет" (при наличии у исполнителя такого сайта).

При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора.

Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

Также появились условия, которые необходимо внести в договор:

- условие о том, что пациент уведомлен о необходимости соблюдения режима и правил поведения пациента в медицинских организациях;
- включить условие о том, что по заявлению пациента ему бесплатно выдаются выписка, результаты анализов и исследований, копия медицинской карты;
- если есть изменения от первоначального плана в сторону увеличения стоимости, то необходимо или согласовать письменно новый план, или сделать дополнительное соглашение к договору;
- по заявлению пациента теперь придется выдавать копию договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (раньше можно было не выдавать, выдавали просто справку о лечении);
- можно заключать договор на бронирование приема дистанционным способом через сайт;
- возможность анонимного приема остается.

Изменения в законодательстве о защите прав потребителей

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 1515 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания», действует до 1 января 2027 г.

Новые правила определяют услуги в виде изготовления продукции общественного питания, создания условий для ее потребления и реализации, а также иной пищевой и непищевой продукции как на месте изготовления (в ресторанах, барах, кафе и др.), так и вне предприятий, в том числе по заказам.

Так, в новых Правилах, в отличие от ранее действующих, с 2021 года для предприятий общественного питания введены следующие изменения:

- наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие услуги, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а также включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг (п.19 новых Правил);
- исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо предложить потребителю иной порядок оплаты услуг. Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в порядке и сроки, которые согласованы с исполнителем.

Исполнитель при расчетах за оказываемые услуги выдает потребителю кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме с учетом требований законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники (п.17 новых Правил).



Роспотребнадзор

Государственный
информационный ресурс
в сфере защиты прав потребителей

Все для потребителя
<http://zpp.rosпотребнадзор.ru>

Профилактические мероприятия



Управление Роспотребнадзора по Новгородской области



Адреса сайтов

- **1. Государственный информационный ресурс в сфере ЗПП (zpp.rospotrebnadzor.ru)**
- **2. Федеральная служба Роспотребнадзора**
 - (www.rospotrebnadzor.ru)
- **3. Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (info@53.rospotrebnadzor.ru)**
- **4. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»**
 - (www.cgevnov.ru)



**Консультации по вопросам соблюдения требований
действующего законодательства
Вы можете получить в:**

1. Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам: 971-106, 971-083
2. Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу:
г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10,12 ; тел. 77-20-38; 73-06-77
3. По телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43
(звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;
4. Отделе МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00;
5. МФЦ Онлайн - консультирование проводится еженедельно по четвергам с 10.00 до 13.00 часов.



Горячая линия



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПО ВОПРОСАМ НАРУШЕНИЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ 8-800-100-29-26

По телефону «Горячей линии» 8 800-100-29-26 Вы сможете ежедневно и круглосуточно (в т.ч. в выходные дни) оперативно получить консультацию или разъяснение по вопросам защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг.

«Горячая линия» 8 800-100-29-26 призвана помочь гражданам в вопросах подачи обращений, а также окажет содействие повышению информированности населения о правах потребителей на финансовом рынке.



МЕДИАЦИЯ

Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» имеет возможность проводить процедуру медиации (переговоры) для досудебного урегулирования спора между потребителями и хозяйствующими субъектами (юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями).

**По данному вопросу обращаться: Зарецкова Лидия Александровна-
заведующая Центром по информированию и консультированию
потребителей, тел. 73-06-77; специалисты, тел.77-20-38.**



Экспертные организации.

- **Союз «Новгородская торгово-промышленная палата» В.Новгород, ул. Федоровский ручей, д.2/13 (телефон приемной 73-20-46, отдел экспертиз 73-94-03). Виды экспертиз: товароведческая (любая группа товаров).**
- **Центр независимой экспертизы «ПетроЭксперт» В.Новгород, Воскресенский б-р, д.4, оф. 2-23 (телефон: 8.816.2. 55-55-88). Виды экспертиз: товароведческая, строительно-техническая; автотехническая, оценка интеллектуальной собственности (авторское право, патент).**
- **Лаборатория независимой экспертизы «Гудвил» г. Великий Новгород, ул.Великая, д.1, офис 2 (т.77-73-09, 73-93-28). Виды экспертиз: землеустроительная , товароведческая, , строительно-техническая**
- **ООО «Профессиональная экспертиза и оценка» Великий Новгород, ул. Т. Фрунзе, д. 17/3, каб.8 (т.8911600 40 16). 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.);**



Экспертные организации.

- **ООО «Новгородский центр судебных экспертиз и оценки» г. Великий Новгород, ул.Свободы, д. 27, корп.1, телефон: 8.816.2.61-04-29. Виды экспертиз: товароведческая, бухгалтерская, экономическая, строительно-техническая, автотехническая, землеустроительная, оценка всех видов имущества, электротехническая, компьютерно-техническая.**
- **ЭКОС, бюро независимой экспертизы, консультации и оценки г.Великий Новгород, ул.Нехинская, д. 24 корп.1, телефон: 8.816.2.78-20-42. Виды экспертиз: строительно-техническая; землеустроительная.**
- **НЭКСИ –бюро независимой оценки и экспертизы. Г.Великий Новгород, ул.Ильин, д.17, телефоны: 8.816.2.66-50-85; 8.908.292.80.52. Виды экспертиз: промышленная, оценка стоимости имущества; лингвистическая; электротехническая; автоэкспертиза; оценка собственности, судебная экспертиза.**

Благодарю за внимание!