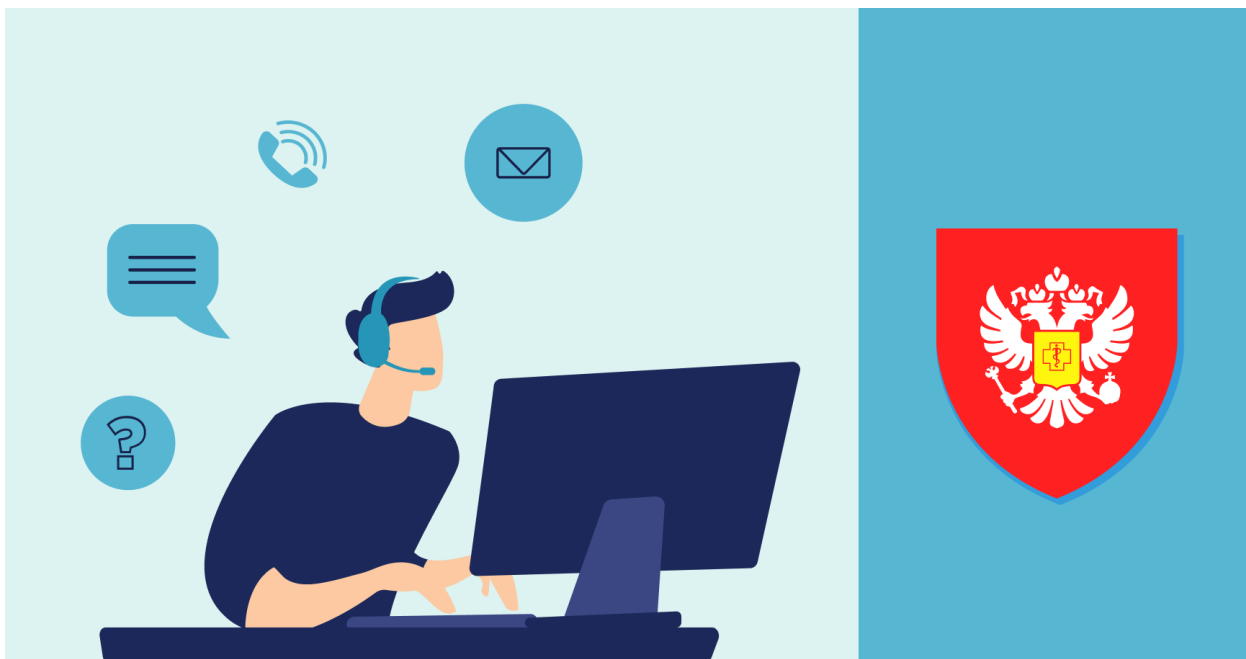


Основание и порядок обращения потребителей в органы Роспотребнадзора



Напоминаем! Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 №336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» проведение проверок, в отношении которых применяются положения Федерального закона от 31.07.2020 №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», в 2022 году приостановлено.

В связи с тем, что СМИ и другие интернет-ресурсы часто неправильно описывают порядок защиты прав потребителей, происходит все больше случаев нарушения этих прав, которые могут быть основанием для привлечения продавца или исполнителя услуг к административной ответственности.

Рассказываем о таких случаях, приводим основания и порядок обращения в Роспотребнадзор.

Основания для привлечения к ответственности и обязанности продавца товаров (исполнителя) услуг

1. Недоведение до сведения потребителей информации об изготовителе (продавце, владельце агрегатора)

Организация или ИП обязаны предоставить потребителю:

- Полное наименование организации.
- Юридический адрес.

- Режим работы.
 - Номер лицензии, срок действия.
- Эти данные размещаются на вывеске, сайте и в удобных для ознакомления местах.

Пояснения:

Заключая договор купли-продажи или договор возмездного оказания услуг/выполнения работ, внимательно изучите контактную информацию об организации или ИП.

Если продавец или исполнитель услуг не размещает информацию в свободном доступе, или при заключении договора вы не обратили внимание на её отсутствие, то при выявлении каких-либо недостатков в товаре или услуге заявить претензионные требования исполнителю будет проблематично, особенно в случае дистанционной продажи.

2. Непредоставление потребителю информации о товаре (услуге)

Исполнитель обязан своевременно предоставлять информацию о товаре/работе/услуге, позволяющую вам сделать правильный выбор.

Например, при продаже продовольственных товаров должно быть указано:

- Наименование товара и входящих в его состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки.
- Сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), вес или объем.
- Назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок).
- Способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания).
- Противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний.
- Правила и условия хранения продукта.
- Дата изготовления и дата упаковки товара.
- Цена, наименование и юридический адрес производителя.

Пояснения:

Донести исчерпывающую информацию о товаре – прямая обязанность продавца, даже если он не является изготовителем.

Покупая продукты питания, обязательно обращайте внимание на информацию на этикетке, особенно на сроки хранения – это поможет сберечь ваше здоровье.

Полный перечень информации, который обязательно должен предоставляться потребителю, содержится в ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Для отдельных видов товаров (работ, услуг) могут быть предъявлены дополнительные требования к содержанию информации и ее доведению до потребителя. Они регламентированы Правилами продажи отдельных видов товаров и Правилами оказания услуг (выполнения работ).

3. Необеспечение безопасности товара (работы, услуги)

Изготовитель (исполнитель) обязан предоставить товар (работу, услугу), который при обычных условиях его использования не причиняет вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение срока службы или годности.

Пояснения:

Если установлено, что товар (работа, услуга) причиняет или может причинить вред, исполнитель обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, принять меры, чтобы изъять его из оборота и отозвать от потребителей. Если причины вреда устранить невозможно – снять его с производства.

4. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя

Примерные условия, включение которых в договор нарушают права потребителей:

- Включение в договор условий о праве исполнителя на изменение условий договора в одностороннем порядке, а именно: право на односторонний отказ от договора без уважительных причин, право на изменение цены по договору и др.
- Ограничение права потребителя на отказ от исполнения договора в любое время без обоснования причин.
- Ограничение размера ответственности за нарушение установленных сроков выполнения работ (устанавливают неустойку в размере менее 3%).
- Ограничение ответственности исполнителя (определенной законом) за нарушение прав потребителя (например, возмещение потребителю только реального ущерба).
- Установление исключительной подсудности по месту нахождения исполнителя.
- Условие о навязывании дополнительных услуг без согласия абонента за отдельную плату.

Пояснения:

Если вы обнаружили в договоре условия, ущемляющие права потребителя, вы вправе отказаться от его заключения или потребовать исключить их из договора. Если договор уже заключен, то условия, ущемляющие права потребителя, признаются недействительными, однако это не влечет за собой признание недействительным всего договора.

Если у вас возникли убытки, связанные с исполнением условий договора, продавец должен возместить их вам в полном объеме.

5. Навязывание дополнительных платных услуг (товаров)

Наиболее распространенными являются:

- Дополнительные платные услуги: навязывание заемщику платной услуги по подключению к Программе страхования жизни и здоровья без его согласия; навязывание конкретной страховой организации, не предоставляя выбора между несколькими.
 - Обуславливание кредитования обязательным открытием банковского счета; навязывание услуг по СМС-уведомлению заемщика о поступлении платежа по кредитному договору.
 - Навязывание оператором связи платных приложений.
- Потребителю стоит помнить о том, что при оказании дополнительных платных услуг, он вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены – вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Пояснения:

Необходимость использования дополнительных платных услуг должна быть зафиксирована продавцом/исполнителем письменно (в договоре, правилах, доп. соглашении). Иначе доказать на практике факт навязывания услуги невозможно.

Для подачи обращения (жалобы) в Управление Роспотребнадзора (территориальные отделы) рекомендуется придерживаться следующего алгоритма:

Шаг 1. Обратитесь с письменной претензией непосредственно к продавцу (исполнителю работ, услуг).

Для защиты нарушенных прав обратитесь с соответствующими требованиями непосредственно к продавцу (исполнителю работ, услуг). Если он отказал вам или оставил ваше обращение без ответа в установленный срок, можете незамедлительно обращаться в органы Роспотребнадзора.

При приобретении товара (работы, услуги), не соответствующего требованиям безопасности, вы вправе сразу обращаться непосредственно в органы Роспотребнадзора без соблюдения претензионного порядка.

Шаг 2. Определите, в какой территориальный отдел Роспотребнадзора следует обращаться.

Сведения о местоположении территориальных органов Роспотребнадзора, почтовых адресах для направления обращений, о руководителе, телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений размещены, в частности, на информационных стендах в помещениях общественных приемных Роспотребнадзора и его территориального отдела, а также на официальном сайте Роспотребнадзора по ссылке: <https://50.rospotrebnadzor.ru/486>

Шаг 3. Выберите способ обращения в Роспотребнадзор.

Обращение (жалобу) можно подать в органы Роспотребнадзора следующими способами:

- лично;
- по почте;
- в электронной форме через сайт Роспотребнадзора;
- через МФЦ.

Шаг 4. Укажите в обращении (жалобе) необходимые сведения:

- наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- адрес электронной почты (если обращение направляется в форме электронного документа);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату;
- поставьте личную подпись.

В обязательном порядке к письменному обращению (жалобе) необходимо приложить документы и материалы, свидетельствующие о нарушении ваших прав (копии). При обращении в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме.

ВАЖНО

Для проведения проверки Роспотребнадзором по факту нарушения требований законодательства в сфере защиты прав потребителей необходимо наличие оснований, указанных в данной статье. При этом следует помнить, что Роспотребнадзор не вправе обязать продавца/исполнителя выполнить требования, предусмотренные договором, в т. ч. обязать вернуть денежные средства (обменять товар, устранить недостатки оказанной услуги и т. п.). Такие ситуации разрешаются исключительно в рамках гражданского судопроизводства путем подачи искового заявления.

*Опубликовано в соответствии с обращением
ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в МО"
от 10.03.2025 № 181-02-046*