***Консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей***

***осуществляет***

***специалист отдела по экономике администрации Поворинского муниципального района Макарова Ирина Викторовна***

***тел.4-27-53, кабинет № 309.***

Знай свои права!

Время беспощадно по отношению к деньгам: банкноты ветшают, загрязняются, рвутся и постепенно выходят из строя, то есть теряют платежеспособность. Бумажные деньги по забывчивости стирают вместе с джинсами, используют как бумагу для случайных заметок и постоянно передают из рук в руки. Наверное, каждый человек хоть раз сталкивался с ситуацией, когда продавец отказывался принимать слегка надорванную, подклеенную купюру или банкноту с какими-либо отметками ручкой или карандашом. И вы стыдливо прячете такие деньги, надеясь когда-нибудь «под шумок» расстаться с ними, не нарвавшись на грубость? Делать это вовсе не обязательно, ведь в большинстве случаев закон на вашей стороне! Наличные в России никто не  отменял. Какими купюрами еще можно расплатиться в магазине, какие придется менять в банке, а какие уже отслужили свой срок и потеряли платежеспособность. Защитить свои права вам помогут Указания Банка России № 1778-У от 26.12.2006  «О признаках платежеспособности и правилах обмена банкнот и монеты Банка России». Согласно одному из них, рваные денежные знаки не теряют платежеспособность. При незначительных дефектах принимать их обязаны все без исключения предприятия и организации, вне зависимости от того, какая у них форма собственности. Если, например, кассир отказывается принимать купюру, он нарушает ст. 426 и 445 ГК РФ, то есть «необоснованно отклоняется от заключения публичного договора». Магазин нарушает права потребителя — предоставить возможность расплатиться за товар наличными деньгами.

Теперь самое интересное! Если вам на сдачу вручают такую купюру, вы можете отказаться ее брать и потребовать замену. В данном случае потребитель защищен гораздо лучше, чем юридическое лицо или его представитель.

Повреждения билета Банка России могут быть разными. Если он уцелел более чем на 55% от первоначальной площади банкноты Банка России, у вас есть право обменять банкноту в ближайшем отделении банка. Когда речь заходит о необходимости обмена, большинство владельцев испорченных купюр направляются в Сбербанк, ошибочно полагая, что только там можно бесплатно заменить банкноты. На самом деле произвести эту процедуру можно в любом коммерческом банке. Обмен поврежденных банкнот регулируется законодательством Российской Федерации. Не забудьте взять с собой паспорт.

Когда сотрудник удостоверится в подлинности банкнот, вам без проблем поменяют деньги на новые того же номинала. Если подлинность денег вызывает сомнения, их отправят на дополнительную экспертизу. Нельзя поменять в банке купюры, которые сохранили нетронутыми (идентифицируемыми) менее 55% площади; имеют неразличимые серийные номера (отрезали, залили, оторвали, и так далее); имеют признаки фальсификации или повреждения, которые наталкивают сотрудников банка не мысль, что повреждения сделаны специально для того, чтобы скрыть фальсификацию.

Но все равно в любом случае стоит пойти с купюрой в банк, чтобы уточнить у сотрудника, как поступить. В некоторых случаях купюру можно сдать на бесплатную для владельца банкноты экспертизу, и если та подтвердит ее подлинность, деньги поменяют.

С монетами реже возникают спорные вопросы, ее тяжелее подвергнуть какому-либо воздействию, существенно влияющему на внешний вид. Тем не менее, монеты тоже могут быть «с дефектом». И их тоже обязаны принять, если они имеют механические повреждения, но полностью сохранили изображение на аверсе и реверсе.

Еще одна типичная проблема, с которой может столкнуться покупатель, — отказ принимать мелочь, особенно если монет много, а покупка достаточно крупная. Зачастую кассиры не желают возиться с большим количеством монет и просят заплатить купюрами. Правомерно ли это?

Нет! Согласно ст. 30 Закона «О центральном банке РФ», все купюры и монеты обязательны к приему по нарицательной стоимости. Если у вас отказываются принимать мелочь, это может быть классифицировано, как нарушение ст. 14.15 КоАП РФ, и за такое нарушение полагается штраф.

Уважаемые потребители!

Приобретая товар, особое внимание следует обращать на информацию о гарантийном сроке, сроке службы товара, а также сроке годности товара.

Именно эти сроки указывают на те периоды, в течение которых, изготовители и продавцы несут ответственность перед потребителями. Под гарантийным сроком обычно понимают период, в течение которого, в случае обнаружения в товаре  или работе недостатка, изготовитель  или исполнитель,  продавец обязаны удовлетворить требования потребителя по устранению недостатка или замены товара.

На  сезонный товар (одежда, обувь) – гарантийный срок исчисляется со дня наступления соответствующего сезона. Срок наступления сезона устанавливается для каждого субъекта Российской Федерации исходя из климатических условий региона.
Законом ВО от 04.06.2008г. № 53-ОЗ установлены сроки наступления сезонов при реализации товаров на территории ВО: зимний сезон – с 15 ноября до 15 марта; весенний сезон – с 15 марта до 01 мая; летний сезон – с 1 мая до 1 сентября; осенний сезон – с  1 сентября до 15 ноября.
На товар, купленный по почте или образцу,  гарантийный срок исчисляется со дня доставки товара покупателю.

На товар, требующий сборки или специальной установки, гарантийный срок не течет до момента сборки или установки товара продавцом.

В течение гарантийного срока потребитель имеет право предъявить требования по поводу любых недостатков товара.

При обнаружение недостатков потребитель имеет право обратиться к изготовителю или продавцу товара с требованием:

• заменить на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

• соразмерно уменьшить покупную цену товара;

• незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;

Кроме того потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, а также, компенсации полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Для реализации вышеперечисленных прав необходимо направить продавцу или изготовителю товара письменное требование (Претензию) об исполнении обязанности в добровольном порядке в связи с продажей им товара ненадлежащего качества.

Если требования потребителя удовлетворяются добровольно:

при замене товара – гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю;

при устранении недостатков в товаре – гарантийный срок продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Исчисление данного периода начинается  в день обращения с требованием об устранении недостатков в товаре и заканчивается в день выдачи товара из ремонта.

В случае если продавец или изготовитель в добровольном порядке откажутся удовлетворять требования или же вообще проигнорируют полученную претензию, для защиты своих законных прав и интересов потребителю необходимо обратиться в суд.

Иски предъявляются в суд по месту жительства истца, по месту нахождения ответчика или по месту причинения вреда. При подаче иска, связанным с нарушением прав потребителей,  госпошлину платить не нужно.

К исковому заявлению в суд можно приложить квитанции, чеки, справки, акты, заключения специалистов, фотографии, любые другие свидетельства, подтверждающие написанное в заявлении, в том числе свидетельские показания, расчеты денежных сумм.

Подать иск можно как судье на приеме, так и заказным письмом с уведомлением о вручении.

За нарушение установленных российским законодательством прав потребителей, продавец, исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный    индивидуальный предприниматель, импортер несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность.

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 в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В цену иска входят основные требования (денежные средства за товар, услуги) и неустойка, если она заявлена.

Моральный вред, штрафы, судебные расходы, госпошлина в цену иска не входят.

Неустойка – денежная сумма, подлежащая взысканию с продавца (изготовителя) в пользу потребителя за нарушение сроков выполнения его требований.

Поэтому досудебная претензия нужна для того, чтобы заявлять требования о взыскании неустойки. Именно из претензии видно, с какого момента начисляется неустойка за нарушение сроков и какие требования были заявлены. По общему правилу неустойка взыскивается со дня, когда продавец должен был исполнить требования продавца в претензии по дату фактического его удовлетворения или вынесения решения суда.

Неустойка предусмотрена при продаже товаров: за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о гарантийном ремонте; о замене товара; об  уменьшении стоимости товара; о возврате денег за товар; о передаче предварительно оплаченного товара.

Неустойка предусмотрена при выполнении работ и оказании услуг: неустойка за нарушение сроков (новых сроков) выполнения работ; о безвозмездном устранении недостатков выполненной работы; о соответствующем уменьшении цены выполненной работы; о повторном выполнении работы / безвозмездном изготовлении другой вещи; о возврате денег за работу; за просрочку удовлетворения требования о возмещении убытков.

**Новости для потребителей**

С начала 2021 года в силу вступил ряд изменений в законодательстве,  касающихся простых потребителей.

**Разрешена фотосъемка в магазинах**

Ранее владелец магазина или администратор сами решали, можно фотографировать на территории магазина или нет. С 1 января 2021 года, согласно [Постановлению Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/), вести съемку в магазине – законное право любого гражданина. Например, он может свободно фиксировать на камеру любые нарушения.

По-прежнему продавцы должны предоставлять покупателям исчерпывающую информацию о реализуемом товаре, выдавать кассовый или при необходимости товарный чек, предоставлять возможность контрольного взвешивания или измерения товаров.

**Продавец обязан ответить на письменную претензию покупателя**

Продавец обязан в случае поступления претензии потребителя направить ему ответ. Раньше такой обязанности у продавцов не было. Теперь же, согласно тому же[Постановлению Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202101090017), проигнорировать обращение – нарушение закона.

**Заказанный дистанционным путем товар может принять не только заказчик**

При покупке товаров в интернет-магазинах теперь действует новое правило: продавец должен предоставить потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи после получения сообщения о заказе того или иного товара. Такое подтверждение должно содержать номер заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

Регулируется процедура получения товара, доставленного курьером. Если прямого получателя, например, нет дома, то получить заказ за него может родственник или сосед. Им не нужно предъявлять документы, достаточно просто назвать номер заказа. Однако договором могут быть предусмотрены более строгие правила (например, при доставке дорогостоящих товаров).

**Товар надлежащего качества может быть возвращен за счет продавца**

Новые правила допускают, что расходы  на возврат товара **надлежащего** качества не всегда несет потребитель: договором могут быть установлены ситуации, когда потребитель освобожден от оплаты доставки возвращаемого товара продавцу. При этом возврат **некачественного** товара всегда производится за счет продавца.   Так, например, если вам привезли диван, который на второй день использования развалился, вы спокойно можете требовать, чтобы продавец за свой счет вывез его и обменял на качественный или вернул деньги.

**Товары легкой промышленности должны маркироваться. По маркировке можно проверить товар перед покупкой**

С 1 января [нельзя](http://www.consultant.ru/law/hotdocs/67092.html/) продавать без маркировки DataMatrix-кодом следующие категории товаров:

* Женские или детские блузки, блузы, блузоны из трикотажа ручной и промышленной вязки.
* Верхняя одежда: пальто, полупальто, накидки, плащи, куртки и ветровки для мужчин и женщин, для мальчиков и девочек.
* Одежда из кожи.
* Постельное белье, столовое белье (скатерти, салфетки), кухонные полотенца, полотенца для тела и лица.

Перед покупкой покупатель может просканировать код через приложение «Честный ЗНАК» и посмотреть подробную информацию о потенциальной покупке. Такая система позволит избежать продажи нелегального товара.

Если при приобретении технически сложных товаров бытового назначения, текстильных, трикотажных, швейных, меховых товаров и обуви, животных, растений или мебели кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату таких товаров, не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), то необходимо требовать оформления товарного чека, в котором будет прописана информация о товаре. Это важно для того, чтобы в случае необходимости можно было вернуть или заменить такой товар.

**Что не устраивает в новых правилах?**

Ушла обязанность магазина иметь доступную для потребителей Книгу отзывов и предложений. Отказ от нее обосновывали возможностью оставить свой отзыв в соцсетях. Но не все ими пользуются, да и возможность что-то записать в эту книгу нередко предотвращали ненужные скандалы между покупателями и продавцами.

Поскольку Книга отзывов и предложений стала необязательной, то вместо нее у продавцов появилась новая обязанность. Продавец должен **информировать потребителя о форме и способах направления претензий.** В противном случае клиент это может сделать в любой форме и любым способом.

Книгу отзывов и предложений отменили только для компаний розничной торговли. Остальной бизнес, оказывающий услуги физлицам, книгу иметь должен. В противном случае компании грозит штраф.

Если у вас ресторан,  кофейня, бар, парикмахерская, химчистка, мастерская, ателье турагентство или другой бизнес, связанный с оказанием услуг, книга отзывов и предложений по-прежнему должна быть.

**ОТЧЕТ**

**по муниципальной  программе «Защита  прав потребителей Поворинского муниципального района Воронежской области на 2020-2025 годы»**

1.Разработана  муниципальная  программа «Защита  прав потребителей Поворинского муниципального района Воронежской области на 2020-2025 годы» и утверждена Постановлением администрации Поворинского муниципального района от 03.12.2019 № 697. Источники финансирования мероприятий: муниципальный бюджет.

Текст программы прилагается. Ссылка размещенной информации <https://povoradm.e-gov36.ru/its/predprinimatelstvo-i-predprinimatelskaya-deyatelnost>

 2. В 2020 г. поступило 8  устных обращений по нарушению правил продажи отдельных видов товаров. Всем была оказана  консультация: 2 потребителям по телефону, 6 - на личном приеме.   Все обращения рассмотрены во внесудебном порядке.  Два обращения  было от потребителей, относящегося к социально уязвимой группе населения (пенсионер);

        - для повышения уровня потребительской грамотности населения и информирования широкого круга населения о правах потребителей и способах их защиты, в муниципальный бюджет заложено 10,0 тыс. руб.

За 12 месяцев 2020года в местной газете «Прихоперье» и на сайте администрации Поворинского муниципального района опубликовано 9 статей.   В 1 квартале 2020г. было проведено интервью с потребителями. Обозначены часто задаваемые вопросы. Интервью по данной теме размещено в местной газете  «Прихоперье».

На сайте администрации Поворинского муниципального района размещена информация об открытии в Управлении Роспотребнадзора по Воронежской области « Горячей линии» по качеству и безопасности детских товаров, школьных принадлежностей.

Для искоренения фальсификации, что с 01.07.2020 г. запрещается реализация немаркированной табачной продукции (сигарет, папирос, обувных товаров) и санкционных товаров, в рамках программы в местной газете « Прихоперье» опубликована статья о пользе системы « Честный Знак».

В результате неоднократного обращения потребителей в администрацию Поворинского муниципального района по вопросу заправки топливом «До полного бака» на АЗС -47, в сентябре 2020г. были направлены обращения в АО «Воронежнефтепродукт», а в ноябре 2020г. в Управление Роспотребнадзора по Воронежской области  для разъяснения применяемой компанией схемы отпуска топлива « До полного бака».

В сентябре 2020г. на сайте администрации Поворинского муниципального района размещены памятки: «Учимся экономить воду», «Правила рационального потребления».

В сентябре 2020 на сайте администрации Поворинского муниципального района, а также на сайтах администраций девяти поселений размещена обучающая (просветительская) программа по вопросам здорового питания взрослого населения всех возрастов.

В соответствии с письмом территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ВО в Борисоглебском городском округе, Грибановском, Новохоперском, Поворинском, Терновском районах в сентябре 2020г. администрация Поворинского муниципального района проинформировала хозяйствующие субъекты, расположенные на территории района и осуществляющие деятельность по оказанию услуг общественного питания, розничной торговли пищевой никотиносодержащей продукцией, предназначенной для жевания, сосания, нюханья, а также никотином и его производными, никотиносодержащими жидкостями с концентрацией никотина более 20 мг/мл, о вступлении в силу ФЗ от 31.07.2020г. № 303-ФЗ.

В ноябре 2020г. в рамках муниципальной программы в местной газете  «Прихоперье» опубликована информация в помощь потребителей « Как вернуть бракованный товар» и рекомендации по оформлению претензий продавцам.

В ноябре 2020г. в рамках муниципальной программы на сайте администрации  размещена информация « Потребитель, знай свои права».

В декабре 2020г. в местной газете « Прихоперье» и на сайте администрации размещена памятка « Как сберечь электроэнергию в быту»;

        - исковые заявления в суды в защиту прав конкретных потребителей, а также неопределенного круга потребителей, не направлялись;

       -извещения федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, при выявлении по обращению потребителя товаров ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, отсутствуют.

3. Общественные объединения потребителей в настоящее время на территории района не зарегистрированы.



**Памятка для потребителей**

**Рациональное поведение потребителя**

Научно-технический прогресс за последние полвека привел к безудержному росту потребления товаров и услуг. Еще пятьдесят лет назад для обычной семьи в нашей стране покупка авторучки была событием, приобретение обуви требовало планирования месячного семейного бюджета, а о владении автомобилем большинство только мечтало.

Сейчас все изменилось, потребление существенно возросло. Но для производства всего того, что мы потребляем, требуется огромный объем природных ресурсов, многие из которых не возобновляются. При добыче и транспортировке полезных ископаемых, при производстве товаров и при захоронении отходов наносится ущерб окружающей среде.

В связи с этим рациональное поведение потребителя является ключевым фактором, способным снизать вред, причиняемый окружающей среде.

**Советы по рациональному поведению:**

1. Не выбирайте одноразовую посуду. В результате производства и использования одноразовых товаров тратится огромный объем невосполнимых природных ресурсов, а вокруг нас растут свалки. Выбирайте те товары, которые могут быть использованы многократно.

2. Выбирайте экологически дружественные товары. При выборе экологически дружественных товаров вам может помочь экомаркировка.

Экомаркировка – это комплекс сведений экологического характера о продукции, процессе или услуге в виде текста, отдельных графических, цветовых символов (условных обозначений) и их комбинаций. Он наносится в зависимости от конкретных условий непосредственно на изделие, упаковку (тару), табличку, ярлык (бирку), этикетку или в сопроводительную документацию.

3. Рационально потребляйте ресурсы. Снизьте количество потребляемой воды, электроэнергии, отопления и других ресурсов.

4. Разумно подходите к покупкам. Выбирайте только то, что действительно необходимо.

5. Избегайте излишней упаковки и использования одноразовых товаров.

6. Продлевайте жизнь вещей. Берегите вещи, предназначенные для длительного использования.

7. Уменьшайте объем отходов. Уменьшайте объем выбрасываемого мусора, сжимая его. Складывайте коробки из-под напитков, плющите пластиковые бутылки и алюминиевые банки.

8. Содействуйте переработке отходов. При покупке предпочитайте товары, изготовленные из вторичного сырья.

**Памятка для потребителей**

**Рациональное потребление шаг за шагом**

С каждым годом вопросы рационального потребления ресурсов приобретают всё большую значимость. В рамках глобального потребления отмечается, что производство продуктов питания связано с высоким энергопотреблением, вырубкой лесов, увеличением выбросов парниковых газов и чрезмерным использованием воды.

В сложившейся ситуации Всемирная организация потребителей призывает обратить внимание на проблемы чрезмерного производства и нерационального потребления, что влечет за собой глобальное изменение климата, ухудшение состояния окружающей среды, приводит к утрате уникальных природных объектов.

В связи с этим, в 2020 году Всемирный день прав потребителей проходит под девизом: «Рациональный потребитель».

Именно выбор потребителей, рациональное потребительское поведение способно изменить сложившуюся ситуацию и внести весомый вклад в сохранение окружающей среды.

Рациональное потребительское поведение предполагает экономию ресурсов (тепла, электрической энергии, воды, газа и т.д.), а также выбор тех товаров и услуг, при производстве которых используются материалы и технологии, не наносящие вред окружающей среде.

            **Как правильно делать покупки, не нанося вреда окружающей среде:**

1) Воздерживайтесь от ненужных покупок. Часть вещей, которые мы покупаем, используются редко, зачастую они просто лежат в шкафу без дела. Многие покупки совершаются под воздействием рекламы. Не позволяйте рекламе манипулировать Вами.

2) Покупайте только то, что Вам действительно необходимо. Прежде чем что-либо купить, обдумайте необходимость покупки.

3) Составьте список необходимых покупок, прежде чем идти в магазин. Это,
во-первых, позволит Вам не забыть купить действительно нужные вещи, а, во-вторых, позволит избежать ненужных покупок.

4) Относитесь критически к любой рекламе. Цель рекламы – заставить Вас сделать покупку. Реклама освещает только положительные характеристики товара, об отрицательных свойствах и скрытых недостатках в рекламе Вам никто не скажет.

5) Рассматривайте поход в магазин как возможность купить необходимые товары, а не как развлечение.

6) Избегайте ходить в магазин с детьми в качестве совместного проведения времени. Не приучайте своих детей воспринимать поход за покупками как развлечение.

7) Минимизируйте транспортные расходы при покупках. Транспорт наносит огромный ущерб окружающей среде и нашему здоровью. Транспорт потребляет 2/3 всей добываемой в мире нефти и 1/3 всей энергии, производимой в мире.

**Для того, чтобы снизить транспортные нагрузки, соблюдайте следующие советы:**

- покупайте местные товары (для их транспортировки используется меньше топлива и производится меньше разных выбросов, а также этим Вы поддерживаете местных производителей);

- делайте покупки в магазинах, расположенных рядом с домом. В настоящее время для извлечения высокой прибыли строятся торговые точки в местах, удаленных от остановок общественного транспорта, часто за пределами города, где земля дешевле. При этом на потребителя перекладываются транспортные расходы и затраты времени.

8) Экономьте на упаковке. Количество производимой в мире упаковки растет в несколько раз быстрее, чем количество товаров. Вред упаковки умножается тем, что, в отличие от товаров, мы ее вообще не используем, а сразу выбрасываем.

**Для того, чтобы уменьшить вред, наносимый природе упаковкой, придерживайтесь следующих советов:**

1. Отдавайте предпочтение товару, который использует меньше упаковки.

2. Если есть выбор, не покупайте продукты, упакованные в пластик. При сжигании пластик выделяет чрезвычайно ядовитые вещества, а на свалках практически не разлагается.

3. Старайтесь использовать упаковку из органических материалов или ту, которую можно вторично переработать.

4. Если есть возможность, лучше вообще обойтись без упаковки.

5. Отправляясь в магазин, берите с собой сумку для покупок или пакеты, чтобы не нужно было приобретать в магазине новые пакеты. Сумка из ткани более прочна и выглядит более красиво.

6. Сохраняйте полиэтиленовые пакеты, если не удалось избежать их приобретения. Используйте их повторно для упаковки или для мусора.

7. Предпочитайте товары в больших экономичных упаковках. В таких упаковках товар не только дешевле, но и всегда содержит меньше упаковки на единицу товара.

8. Избегайте упаковок с золотым тиснением (например, на упаковках конфет). Для печати золотой краской используются сильные органические растворители, вредные для окружающей среды и здоровья.

