# Как не стать жертвой недобросовестных юристов

В текущем году Роспотребнадзор отмечает значительный поток обращений граждан с жалобами на деятельность юридических компаний, в адрес которых потребители обращаются за получением «бесплатной» юридической помощи.

В основном, жалобы идентичны и содержат информацию о том, что потребители, основываясь на увиденном по телевизору рекламном объявлении, обращаются к юристам за получением бесплатной юридической помощи. В ходе визита потребителю предлагают подписать договор и с этого момента «бесплатная» юридическая помощь превращается в ПЛАТНУЮ!

Договор, как правило, предусматривает подготовку от имени гражданина жалоб в адрес различных надзорных и контролирующих органов, в том числе в Роспотребнадзор, обращений (заявлений, претензий) лицу, действия которого послужили основанием для обращения за юридической помощью, либо процессуальных документов (исков, ходатайств) для обращения в судебные органы. Стоимость таких услуг является значительной, а для большинства потребителей, каковыми являются пожилые люди, инвалиды, а также люди, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации – вовсе непосильной.

В результате последующей оценки своих финансовых возможностей или потребностей в получении предусмотренных договором услуг, потребители обращаются к юристам с просьбой вернуть уплаченные денежные средства и прервать ненужный договор. Вместе с тем, получают отказ от удовлетворения заявленных требований по мотиву «услуги уже оказаны», подтверждением чего является «акт выполненных работ», который, как показывает практика, потребителю предлагают подписать одновременно с договором.

Другой распространенной причиной отказа от договора об оказании юридических услуг является не достижение желаемого результата (например, гражданину подготовлен иск для обращения в суд, в удовлетворении которого ему было отказано, или на заявление о перерасчете пенсии получен отказ ввиду правильности начисления и др.).

В связи с вышеизложенным Роспотребнадзор разъясняет.

Юридическая услуга, оказываемая гражданину на платной основе, как и другая возмездная услуга, регулируется законодательством о защите прав потребителей.

Исключение составляют услуги по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами, правовую основу деятельности которых определяет [Федеральный закон](garantf1://12026961.0/) от 31 мая 2002 года № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации». Такая деятельность, равно как и деятельность нотариусов, в силу закона не является предпринимательской, следовательно, не подпадает под действие Закона «О защите прав потребителей».

В силу статьи 32 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по такому договору.

Указанное означает, что потребитель, который по каким-либо причинам утратил интерес к получению услуг, вправе обратиться в юридическую компанию с заявлением о прекращении договора. Такое заявление необходимо подать в письменной форме, т.е. в той же форме что и сам договор.

Если юрист отказывается вернуть уплаченные потребителем денежные средства под предлогом оказания услуг в полном объеме, необходимо сопоставить объем выполненной работы с прописанным в договоре. Например, если договор предусматривает представительство в суде, которое на день отказа от договора не состоялось, то такой довод, очевидно, является необоснованным, а отказ от возврата стоимости неполученных услуг – незаконным.

Другое дело, если юридические услуги на момент отказа от их получения уже оказаны (жалобы, претензии составлены и разосланы адресатам, иски предъявлены и т.п.), в таком случае вернуть деньги возможно только в случаях ненадлежащего исполнения обязательств со стороны юридической компании:

- при нарушении установленного договором срока оказания услуги – на основании статьи 28 Закона «О защите прав потребителей»;

- при существенном нарушении требований к качеству оказанной услуги или ином существенном отступлении от условий договора – на основании статьи 29 Закона «О защите прав потребителей».

При этом следует иметь в виду, что недостижение желаемого результата от юридической услуги не является достаточной причиной для признания такой услуги некачественной. Несомненно, профессиональный юрист должен оценить реальность (достижимость) той цели, с которой к нему обратился потребитель, найти надлежащие фактические и правовые основания, учесть сложившуюся судебную практику по поставленному вопросу, изучить доказательственную базу, просчитать возможные риски. Ведь действительно профессиональная помощь не должна навредить интересам потребителя, вызвать дополнительные неоправданные для него затраты. Например, как это часто бывает, в случае отказа от удовлетворения иска на проигравшую спор сторону суд возлагает судебные расходы, а затраченные на юридическую «помощь» денежные средства не подлежат возмещению. В тоже время, гарантировать положительный для потребителя результат юрист так же не может, поскольку решение вопроса «о праве» находится вне пределов его компетенции. Он может лишь поспособствовать положительному решению проблемы путем профессионального выполнения своих обязанностей, но повлиять на суд или иное принимающее решение лицо – нет.

Вместе с тем, если оформленные юристом документы носят формальный характер, не имеют привязки к ситуации клиента, составлены по шаблону, используют недействующие нормативные правовые акты или применяют неприменимые к спорной ситуации нормы, заведомо не ориентированы на положительный результат, в этом случае можно ставить вопрос о ненадлежащем качестве юридических услуг.

Подводя итог вышесказанному, чтобы избежать неоправданных расходов и не стать жертвой недобросовестных юристов, привлекающих граждан под предлогом оказания бесплатной юридической помощи, Управление рекомендует потребителям руководствоваться следующими инструкциями:

- при обращении в юридическую компанию за получением бесплатной юридической помощи не торопиться с подписанием договора, а в день посещения ограничиться тем объемом услуг, которые Вам готовы оказать без оплаты, тем самым оставив себе время для оценки потребности в возмездных услугах и наличия финансовой возможности их оплаты, в том числе с учетом мнения членов семьи;

- если принято решение воспользоваться платными юридическими услугами, предварительно до подписания договора ознакомиться с прейскурантом цен, действующим в данной компании, и в случае непонятности уточнить стоимость и содержание каждой из предлагаемых услуг;

- тщательно взвесить возможную выгоду от получения юридических услуг, сопоставив с затратами на их оказание, так как, даже при вынесении положительного судебного решения, стоимость услуг юристов взыскивается судом в разумных пределах, которые далеко не всегда покрывают их реальную стоимость;

- не подписывать договор, не прочитав его содержание самым внимательным образом, уделяя особый интерес тексту, выполненному мелким шрифтом;

- убедиться в том, что весь объем предлагаемой юридической помощи (перечень услуг) отражен непосредственно в тексте договора, а также четко определен срок ее оказания, поскольку те услуги, которые не были прямо указаны в договоре, не могут быть впоследствии востребованы потребителем, даже если существовала устная договоренность об их оказании;

- не подписывать акт выполненных работ при заключении договора, если предусмотренные им услуги еще не оказаны.

А самое главное – ЗНАТЬ, что обратиться в адрес надзорных и контролирующих органов можно самостоятельно без помощи юристов. Для этого в каждой службе организовано рассмотрение устных и письменных обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Воспользоваться необходимыми образцами документов (заявлениями, претензиями, исками, договорами и т.д.) можно при помощи разнообразных электронных систем, государственных и других справочно-информационных ресурсов в сети Интернет, в том числе на сайтах органов государственной власти.

В частности, с актуальной информацией по вопросам защиты прав потребителей можно ознакомиться посредством государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП) [http://zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/), а также на сайте Управления в разделе [«Права потребителей и их защита»](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/Ugol_Potreb/). Там же можно получить в электронной форме образцы претензий, исковых заявлений в суд и других документов потребительской тематики.

Выражаем надежду, что приведенные в настоящей статье предостережения и советы позволят минимизировать риск приобретения ненужных услуг и вызванных этим неблагоприятных последствий.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

**О маркировке обуви**

Роспотребнадзор информирует всех участников краевого потребительского рынка оборота обувных товаров о начавшейся в России  маркировке обуви контрольными идентификационными знаками.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2019 № 860 утверждены Правила маркировки обувных товаров средствами идентификации и внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров.

С 1 июля 2019 участие в маркировке обуви обязательно для всех участников оборота обувных товаров, к которым относятся производители, поставщики, импортеры обуви, розничные продавцы, в том числе комиссионеры.

Участники оборота обувных товаров в соответствии с утвержденными Правилами:

**- с 1 июля по 30 сентября 2019 г**. (включительно) осуществляют свою регистрацию в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, (далее - Система) либо после 30 сентября 2019 г. в течение 7 календарных дней со дня ввода обувных изделий в оборот либо их оборота;

**- в срок не позднее 30 календарных дней** со дня регистрации в Системе обеспечивают готовность собственных программно-аппаратных средств к информационному взаимодействию и направляют оператору Системы заявку на прохождение соответствующего тестирования;

**- в срок не позднее 60 календарных дней** со дня готовности собственных программно-аппаратных средств проходят это тестирование,

**- с 1 марта 2020 г.** вносят в Систему сведения о маркировке обувных товаров, а также о вводе обувных товаров в оборот, их обороте и выводе из оборота,

**- до 1 мая 2020 г**. маркируют остатки нереализованных обувных товаров, введенных в оборот до 1 марта 2020 г.,

**- до 1 апреля 2020 г.** осуществляют маркировку обувных товаров, ввезенных после 1 марта 2020 г., но приобретенных до 1 марта 2020 г.

Участники оборота обувных товаров в Российской Федерации **вправе**наносить средства идентификации на потребительскую упаковку, или на обувные товары, или на товарный ярлык обувных товаров **уже с 1 октября 2019 г.**

Нанесение средств идентификации на потребительскую упаковку, или на обувные товары, или на товарный ярлык обувных товаров **является обязательным с 1 марта 2020 г.**

Роспотребнадзор призывает участников оборота обувных товаров в Красноярском крае оперативно приступить к переходу на новые Правила в целях недопущения в последующем нарушений обязательных требований законодательства.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

# Двойная продажа билетов на концерты – что делать?

Случаются ситуации, когда зрители покупают билет на концерт или в кинотеатр, приходят в зал к своему месту, а место уже занято. При этом у зрителя, занявшего это место,  имеется на него билет. Иными словами - места в зрительном зале продаются дважды.

**ЧТО ДЕЛАТЬ И КУДА ОБРАЩАТЬСЯ?**

В целях решения вопроса продажи двойных билетов следует обращаться с жалобой:

- к администрации театра или кино с просьбой немедленно уладить сложившуюся ситуацию, предложив альтернативные способы размещения;

-к организаторам концерта или кинопоказа с просьбой вернуть деньги за услугу, оказанную с нарушением условий договора;

-в Роспотребнадзор с просьбой разобраться в неправомерности действий организации, дважды продавшей билеты на мероприятие;

-в органы полиции, с вопросом проверки произошедшей ситуации на предмет наличия признаков мошеннических действий;

-в суд с иском о требовании возмещения морального вреда.

Чтобы вернуть деньги за билет, надо обратиться в кассу организации, где он приобретался, и оформить официальное заявление (в 2-х экземплярах), в котором поставить организаторов концерта в известность о своем намерении получить назад уплаченные за билет деньги. Если же они, в свою очередь, захотят удержать с потребителя сумму своих расходов, то должны ее обосновать соответствующими официальными документами. Срок возврата денежной суммы составляет до 10 дней.

Если потребителю отказано в возврате денег (письменный ответ на претензию), то он может обратиться с иском в суд по месту своего жительства или по месту приобретения билетов. При этом потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В исковом заявлении потребитель вправе потребовать возврата уплаченной за билеты суммы, понесенные убытки (если таковые имелись, к примеру, возмещение стоимости проезда, если потребитель приехал из другого города на этот концерт и т.д.), компенсацию морального вреда.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Самые полезные орехи**

Орех — плод некоторых растений (преимущественно кустарников или деревьев), как правило, со съедобным ядром и твёрдой скорлупой.

В питании к группе орехов относятся фундук, миндаль, фисташки, кешью, лесной, кедровый и грецкий орех. Часто, к орехам причисляют и арахис, но это неверно, так как арахис является бобовым растением.

Несмотря на дефицит аминокислот в белке орехов, они обладают высокой пищевой ценностью за счет высокого содержания жирового компонента (45-60%) и являются высококалорийными продуктами (550-650 ккал в 100 г). Орехи содержат высокое количество калия, магния, кальция, фосфора, железа, селена, марганца, молибдена, никеля, кобальта, витаминов В1, В2, РР, Е, жирных кислот, в том числе Омега 3.

Орехи следует употреблять 1-2 раза в неделю, небольшими порциями (около 35 г). Совместное употребление орехов и зерновых (например, выпечка с ореховой начинкой, мюсли или другие комбинированные завтраки) усугубляют аминокислотный дисбаланс в организме, поэтому целесообразно употреблять орехи совместно с молочными или кисломолочными продуктами, мясными блюдами, молочными кашами или десертами.

Некоторые исследования указывают на то, что у людей, регулярно потребляющих орехи, уменьшается риск заболеть коронароной недостаточностью, а также уменьшается концентрация холестерина в крови.

Орехи, как правило, имеют очень низкий гипогликемический индекс, и поэтому их рекомендуют включать в свою диету людям, страдающим сахарным диабетом.

Однако, частое употребление большого количество орехов в пище может привести к проблемам со здоровьем. Орехи обладают высоким сенсибилизирующим действием и употребление их в пищу является причиной аллергии более чем у 1% населения. Орехи могут быть не безопасны по микробиологическим показателям (сальмонелла, бактерии группы кишечной палочки) и плесени. Орехи хорошо накапливают радионуклиды и пестициды (ДДТ, гексахлорциклогексан), а также афлотаксин В1. Именно с микотоксинами связана основная опасность для здоровья при использовании орехов в питании.

Старайтесь покупать орехи только в местах санкционированной торговли, не стесняйтесь спросить у продавцов документы, подтверждающие их качество и безопасность. Обращайте внимание на сроки годности орехов – обычно он не превышает полгода. Лучше брать орехи в промышленной упаковке, так как покупая на развес, часто можно приобрести некачественный продут. Орехи не должны иметь прогорклый запах или вкус, следы плесени или порчи как самих ядрах, так и на скорлупе. Скорлупа не должна иметь каких-либо трещин, дырочек, сколов.Если вам необходимо купить очищенные орехи, берите объемные, издающие хруст ядра. От вялых и сморщенных орехов лучше отказаться.

Дома следует хранить орехи в герметичной таре в сухом месте.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

**Правила безопасного пользования кредитной картой**

Кредитная карта - это банковская карта, привязанная к счету, средства на котором предоставлены банком в кредит.

Обращаем внимание на правила безопасного пользования кредитной картой:

1. При получении кредитной карты в банке подключите интернет-банк и услугу мобильный банк на телефон, при помощи которого возможно контролировать остаток на счёте, все операции по кредитной карте. С помощью интернет-банка возможно через интернет на компьютере или на телефоне заходить в личный кабинет и следить за своим счётом. А при выходе за пределы льготного периода интернет-банк поможет соблюдать график платежей по кредиту.

2. Для пользования кредитной картой в магазинах и в терминале выдается конверт с пин-кодом. Не записывайте пин-код на обратной стороне карты. Запомните или запишите его в известное только вам место.

3. При совершении покупок в магазинах внимательно следите за своей картой. Карта всегда должна быть у вас на глазах. Проверяйте вашу ли карту вам вернули. При вводе пин-кода прикрывайте терминал рукой от чужих глаз.

4. Покупайте только то, что вам действительно необходимо. Наличие свободных денег на карте повышает вероятность совершения необдуманных покупок. Всегда помните, что потраченные деньги обязательно нужно будет вернуть.

Если на кредитных картах установлен льготный период (период, в течение которого можно пользоваться деньгами без процентов), старайтесь укладываться в этот период, и вы сэкономите свои деньги.

6. При выходе за пределы льготного периода возвращать деньги нужно будет уже с процентами. Строго соблюдайте график платежей по кредиту. Возвращайте деньги суммой не меньше минимального размера ежемесячного платежа. Не забывайте, что за просрочку платежа начисляется штраф за каждый день просрочки.

7. При снятии денег наличными в банкомате помните, что за эту услугу берут проценты от суммы снятия. Льготный период при этом не действует. Это значит, что вы взяли кредит и деньги нужно будет вернуть с процентами.

8. Никому не отдавайте карту на время. При оплате картой в кафе и в ресторанах оплачивайте лично и не позволяйте уходить с вашей картой. Злоумышленникам, чтобы снять деньги с вашей карты, пин-код не нужен. Через интернет можно снять деньги, используя номер вашей карты, период действия карты и CVC-код, указанный на обратной стороне карты.

9. Не используйте кредитную карту для совершения покупок через интернет. Заведите другую карту. Для этого подойдёт обычная дебетовая карта.

10. При утере кредитной карты срочно позвоните по бесплатному номеру, указанному на карте (запишите этот номер себе в телефон) и заблокируйте карту.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

|  |  |
| --- | --- |
| http://24.rospotrebnadzor.ru/i/s.gif | ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Памятка для потребителей услуг такси Порядок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси регламентирован правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (**Постановление Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 (ред. от 10.11.2018) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»**)  Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования, заключаемого фрахтователем непосредственно с водителем легкового такси или путем принятия к выполнению фрахтовщиком заказа фрахтователя.  Заказ фрахтователя принимается с использованием любых средств связи, а также по месту нахождения фрахтовщика или его представителя.  Фрахтовщик обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ фрахтователя в журнале регистрации путем внесения в него следующей информации:  а) номер заказа;  б) дата принятия заказа;  в) дата выполнения заказа;  г) место подачи легкового такси;  д) марка легкового такси, если договором фрахтования предусматривается выбор фрахтователем марки легкового такси;  е) планируемое время подачи легкового такси.  Номер принятого к исполнению заказа сообщается фрахтователю.  По прибытии легкового такси к месту его подачи фрахтовщик сообщает фрахтователю местонахождение, государственный регистрационный знак, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество водителя и фактическое время подачи легкового такси.  Легковое такси при следовании к месту постоянной стоянки после завершения рабочего дня может быть предоставлено для выполнения перевозки только в пункт назначения, расположенный вблизи места постоянной стоянки.  Маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется фрахтователем. Если указанный маршрут не определен, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему маршруту.  Плата за пользование легковым такси, предоставленным для перевозки пассажиров и багажа, определяется независимо от фактического пробега легкового такси и фактического времени пользования им (в виде фиксированной платы) либо на основании установленных тарифов, исходя из фактического расстояния перевозки и (или) фактического времени пользования легковым такси, определенными в соответствии с показаниями таксометра, которым в этом случае оборудуется легковое такси.  Фрахтовщик выдает фрахтователю кассовый чек или квитанцию в форме бланка строгой отчетности, подтверждающие оплату пользования легковым такси. Указанная квитанция должна содержать обязательные реквизиты. В квитанции на оплату пользования легковым такси допускается размещение дополнительных реквизитов, учитывающих особые условия осуществления перевозок пассажиров и багажа легковыми такси.  В легковом такси разрешается провозить в качестве ручной клади вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят сидений, не мешают водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида.  Багаж перевозится в багажном отделении легкового такси. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения.  В легковых такси запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров. Допускается провоз в легковых такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, мелких животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если это не мешает водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида.  Легковое такси оборудуется опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства и включается при готовности легкового такси к перевозке пассажиров и багажа.  На кузов легкового такси наносится цветографическая схема, представляющая собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке.  На передней панели легкового такси справа от водителя размещается следующая информация:  а) полное или краткое наименование фрахтовщика;  б) условия оплаты за пользование легковым такси;  в) визитная карточка водителя с фотографией;  г) наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.  В легковом такси должны находиться правила пользования соответствующим транспортным средством, которые предоставляются фрахтователю по его требованию.  Легковое такси, следующее к месту постоянной стоянки, оборудуется табличкой с надписью «В парк», которая размещается в верхней части лобового стекла. Высота указанной таблички не должна превышать 140 мм.  Стоянка легковых такси оборудуется информационной табличкой, содержащей следующую информацию:  а) надпись «Стоянка такси»;  б) режим работы стоянки такси;  в) наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.  В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1. |

**Рекомендации по выбору безопасной стеклоомывающей жидкости**

В связи с приближающимся периодом отрицательных температур воздуха  Роспотребнадзор рекомендует автомобилистам внимательно отнестись к выбору незамерзающей стеклоомывающей жидкости.

Чтобы обезопасить себя от возможной покупки некачественной, опасной для жизни и здоровья незамерзающей стеклоомывающей жидкости, Роспотребнадзор рекомендует автолюбителям:

- данную продукцию следует покупать в крупных сетевых или специализированных магазинах, исключить приобретение продукции на обочине дороги;

- при покупке  следует обратить внимание на информацию на потребительской таре, вынесенную на этикетку, которая должна содержать сведения о производителе с указанием адреса его нахождения, название продукции, ее назначение, состав, соответствие техническим условиям, по которым продукция изготовлена, сроки годности, меры предосторожности;

- сохранять чек на продукцию, а также использованную ёмкость (этикетку) для предъявления, в случае необходимости, претензии к продавцу (изготовителю) некачественной незамерзающей стеклоомывающей жидкости.

На незамерзающую стеклоомывающую жидкость должно быть оформлено свидетельство о государственной регистрации, копия которого должна храниться у продавца, а также предоставляться производителем с партией отпускаемой продукции.

Необходимо помнить, что нелегальные производители могут допускать в использовании для производства незамерзающей стеклоомывающей жидкости метиловый спирт. Это экономически дешевый спирт, который хорошо очищает стекла и обладает слабым запахом, не отличимым от этилового (пищевого) спирта.

В соответствии с Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 11.07.2007 № 47 «О прекращении использования метилового спирта в средствах по уходу за автотранспортом», в целях предупреждения возникновения отравлений среди населения метанолом, организации, осуществляющие деятельность по производству и реализации средств по уходу за автотранспортом, в том числе стеклоомывающих жидкостей, обязаны прекратить практику использования метанола при их производстве, а также продажу населению указанных средств, содержащих метанол. Использование указанной продукции создает угрозу возникновения и распространения массовых неинфекционных заболеваний (отравлений). Смертельная доза метанола при приеме внутрь равна 30 г, но тяжелое отравление, сопровождающееся слепотой, может быть вызвано употреблением 5-10 г. Действие паров метанола выражается в раздражении слизистых оболочек глаз и более высокой подверженности заболеваниям верхних дыхательных путей, головных болях, звоне в ушах, дрожании, невритах, расстройствах зрения. Метанол может проникать в организм также через неповрежденную кожу. Не допускается производство продуктов, выпускаемых в торговую сеть, в состав которых входит метанол. Не допускается применение метанола в быту.

Запах, на который чаще всего обращают внимание потребители незамерзающей стеклоомывающей жидкости, относится не к метанолу, а к изопропиловому спирту, на основе которого изготавливается жидкость, и всякого рода отдушкам, которые в большинстве своём не оказывают негативного влияния на здоровье людей.

Необходимо отметить, что незамерзающие стеклоомывающие жидкости на спиртовой основе содержат непищевые спирты и непригодны для пищевых целей.

Гигиенические показатели и нормативы безопасности средств по уходу за автомобилями определены Едиными санитарно-эпидемиологическими и гигиеническими требованиями к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденными решением Комиссии Таможенного Союза от 28.05.2010г. № 299.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

# Вниманию потребителя: правила выбора кондитерских изделий для потребителей

**Обратите внимание на условия транспортировки и хранения кондитерских изделий:**

– Кондитерские изделия должны перевозиться в закрытых лотках, в специальных закрытых автомашинах или фургонах, оборудованных полками. Не допускается перевозить кондитерские изделия навалом.

– В организациях торговли не допускается прием тортов, не упакованных поштучно в потребительскую тару, а также пирожных, не упакованных в лотки с плотно прилегающими крышками.

– Кремовые кондитерские изделия должны быть уложены в контейнеры или лотки с крышками, торты должны поставляться в стандартной таре изготовителя. Перенос кремовых кондитерских изделий на открытых листах или лотках не допускается.

– Кондитерские изделия хранят в чистых, сухих, хорошо проветриваемых помещениях. Хранение кондитерских изделий навалом, вплотную со стенами помещений, без подтоварников, а также на стеллажах, расположенных на расстоянии менее 35 см от пола, не допускается.

– При приемке кондитерских изделий с кремом не проводится перекладывание их из лотков поставщика, а также реализация их в неупакованном виде по методу самообслуживания.

**Выбирайте правильно:**

– Перед покупкой торта прочитайте его состав. Если в нем указаны меланж, растительные сливки, загустители и эмульгаторы, значит, производитель решил сэкономить, увеличить срок хранения, «улучшить» вкус кондитерских изделий, создать наиболее привлекательный внешний вид, и заменил натуральные компоненты на искусственные, которые могут отрицательно влиять на человеческий организм.

– Торты и пирожные без отделки кремом при температуре хранения +2 до +6° хранят не более 72 часов, с белково-взбивным кремом или с фруктовой отделкой, со сливочным кремом, в том числе пирожное "Картошка" – 36 часов, с заварным кремом, с кремом из взбитых сливок - 6 часов.

– Покупать кондитерские изделия стоит только в стационарных предприятиях торговли, где созданы условия для хранения данной продукции (проветриваемые складские помещения, торговые залы с кондиционированием воздуха, специально оборудованные холодильные полки или витрины).

– Мучные изделия не должны быть слишком хрупкими и рассыпаться при первой же возможности. Если в упаковке слишком много ломаных пряников и печений, то следует отказаться от покупки такой продукции.

– Покупая продукцию, внимательно читайте этикетку, особенно то, что написано мелким шрифтом. На упаковке обязательно должны быть указаны дата изготовления и срок реализации кондитерского изделия.

И еще, тем, кто хочет покупать только качественные продукты питания: приобретая любые кондитерские изделия, обратите внимание не только на сроки их хранения, но и на требования к температурному режиму, уровню влажности и оцените: соблюдаются ли они в магазине, где Вы эту продукцию приобретаете.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

# ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Особенности покупки товара через интернет

Все большую популярность в России набирает интернет-торговля. Что и не удивительно, ведь торговля через интернет-магазин является удобной и очень выгодной как для продавцов, так и для покупателей.

Продажа товаров посредствам сети интернет весьма привлекательна для предпринимателей.

Во-первых: онлайн торговля не требует наличия «обычной» торговой площадки, достаточно создать виртуальный магазин, который по сути представляет собой сайт в интернете.

Во-вторых: у продавца отпадает необходимость в приобретении дорогостоящего торгового оборудования, найме торгового и обслуживающего персонала.

Плюсы покупок товаров через интернет-магазин есть и у покупателей. Ведь, зачастую товары, приобретаемые посредством дистанционной торговли, имеют меньшую цену, чем аналогичные товары в стационарной торговой точке. Покупатель имеет возможность не спеша выбрать необходимую вещь, не выходя из дома, тем более, что компьютерная техника и интернет сегодня есть практически в каждой семье.

Но, к сожалению, торговля через интернет имеет и свои минусы для покупателя.

Недобросовестные предприниматели, осуществляя торговлю через интернет, часто нарушают сроки поставки по оплаченному товару либо не доставляют товар потребителю, реализуют некачественный товар или намеренно вводят потребителя в заблуждение относительно основных потребительских свойств товара. Часто бывает, что при покупке товаров через интернет-магазин трудно обменять или вернуть купленный товар.

Поэтому, чтобы онлайн-покупка не обернулась непредвиденными неприятностями необходимо знать особенности покупки товара через интернет.

Если вы задумали приобрести товар дистанционно, в первую очередь обратите внимание, что на странице веб-сайта обязательно должна быть представлена информация об адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании продавца, независимо от того является ли

Выбирая товар онлайн, покупатель должен видеть всю информацию о товаре, а именно:

- его основные потребительские свойства,

- место изготовления товара,

- цену,

- условия его приобретения и доставки,

- срок службы товара,

- срок годности товара,

- гарантийный срок,

- порядок оплаты товара,

- срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

После того, как покупатель ознакомился со всей информацией о товаре и сделал онлай-заказ, он вправе отказаться от него в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.

После того, как сделан онлайн-заказ на электронную почту, посредством СМС сообщений, или иным другим способом от продавца должна прийти информация о:

- продавце - полное фирменное наименование и адрес (место нахождения) продавца,

- покупателе - фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя),

- адресе, по которому следует доставить товар;

- наименовании товара, артикула, марки, разновидности, количестве предметов, входящих в комплект приобретаемого товара.

- цене товара;

- виде услуги (при предоставлении), времени ее исполнения и стоимости;

- обязательствах покупателя.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения от покупателя о намерении заказать ту или иную продукцию.

Договор считается заключенным после того как продавец выдал покупателю кассовый или товарный чек, либо иной документ, подтверждающий оплату товара.

Если покупатель осуществляет оплату в безналичной форме или берет предмет торговли в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

В момент доставки товара, одновременно с ним, продавец обязан представить в письменной форме, путем размещения на продукции, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом изделии (на электронной плате внутри электротовара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации, всю ту информацию, которая была выложена на сайте.

Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но по каким-либо причинам покупатель не смог принять товар, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

Если по какой-либо причине покупатель решил вернуть покупку надлежащего качества, то продавец возвращает покупателю полную сумму за товар, за исключением расходов покупателя на доставку.

В случае, если информация о товаре, выложенная на сайте не соответствует доставленной продукции или нарушены условия доставки товара, покупатель вправе отказаться от покупки, при этом продавец обязан вернуть покупателю денежные средства.

Если вам доставили товар ненадлежащего качества, вы вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

При возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

Информация о порядке и сроках возврата товара должна содержать:

- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

- режим работы продавца;

- максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу,

- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

- срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Даже если вы оплатили товар путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, то все равно это не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Температурный режим в жилых зданиях**

Комфортное проживание в жилых домах невозможно, если в них слишком холодно, жарко, влажно или сухо. Но, помимо комфорта, повышенная или пониженная температура воздуха и влажность могут оказать негативное влияние на здоровье людей.

При повышенной температуре воздуха в помещениях наблюдается снижение работоспособности, как физической, так и умственной. Наступает более быстрое утомление. Увеличивается нагрузка на сердечно-сосудистую систему. Возрастает риск заболеть простудными заболеваниями, заболеваний органов дыхания, что связано с угнетением иммунной системы.

У работающих, подвергающихся холодовому воздействию, часто регистрируются риниты, бронхиты, пневмонии, ангины и др.

Холод, помимо высокого риска заболеваний острыми респираторными инфекциями, (риниты, бронхиты, пневмонии, ангины) является фактором, усугубляющим течение хронических болезней сердечно-сосудистой, костно-мышечной, выделительной, эндокринной и периферической нервной систем. Например, это относится к ишемической болезни сердца, гипертензивным состояниям, диабету.

Низкая влажность оказывает негативное последствие на кожу и слизистые оболочки человека – они высыхают, что позволяет различным вирусам и бактериям проще проникать в организм.

Высокая влажность, особенно в сочетании с высокой температурой воздуха приводит к ухудшению общего состояния, возникновению слабости. Длительное воздействие этого фактора способствует снижению иммунитета. Обостряются хронические заболевания. Особенно страдают люди с хроническими заболеваниями легочной, сердечно-сосудистой, костно-мышечной систем и различными кожными заболеваниями.

В местах с повышенной влажностью быстро появляется сырость, появляется серая плесень, которая поражает мебель, стены, потолки помещений и также отрицательно влияет на здоровье человека вызывая аллергические реакции, заболевания органов дыхания, вплоть до возникновения бронхиальной астмы.

Существуют нормативы, при которых человеку находиться в жилом доме комфортно и безопасно для здоровья.

Так, в жилых комнатах, допустимая температура в холодное время года 18-24 градуса, а в теплый период года 20-28 градусов.

Обеспечение жильцов оптимальными параметрами микроклимата в жилом доме возлагается на коммунальные службы и управляющие компании дома.

Нормативы на температуру и влажность в жилых помещениях узаконены, и за их нарушение может последовать административное наказание. В случае, если температура в квартире значительно отличается он нормативных показателей, следует обратиться с письменном заявлением о несоответствии параметров микроклимата в управляющую компанию. Если результат обращения Вас не устраивает, то целесообразно написать жалобы в Управление Роспотребнадзора или Жилищную инспекцию города.

Однако, жильцы также обязаны соблюдать нормативы температуры и влажности воздуха – не оставлять открытыми окна в подъезде в холодное время года, не демонтировать вентиляционные короба и полотенцесушители в квартирах, также запрещается самостоятельно срезать или наращивать секции батареи и объединять жилые комнаты с балконами и лоджиями – все эти действия необходимо согласовывать в установленном порядке.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

|  |  |
| --- | --- |
| http://40.rospotrebnadzor.ru/i/s.gif | **О вопросах жилищно-коммунального хозяйства, а также вопросах, связанных с поведением людей в жилых домах и на придомовых территориях, не входящих в компетенцию органов Роспотребнадзора**  СанПин 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» (с изменениями и дополнениями) устанавливают обязательные санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях, которые следует соблюдать при размещении, проектировании, реконструкции, строительстве и эксплуатации жилых зданий и помещений, предназначенных для постоянного проживания. Нарушение данных требований неминуемо ведет к жалобам со стороны жителей.  Ввиду того, что большая часть обращений, поступающих в адрес Роспотребнадзора и его территориальных отделов, по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, а также по вопросам, связанным с поведением людей в жилых домах и на придомовых территориях, **не регламентируется требованиями санитарного законодательства и не относится к компетенции органов Роспотребнадзора** дополнительно информирует о перечне вопросов, **решение которых не входит в компетенцию органов Роспотребнадзора.**  Приведем примеры основных вопросов, с целью рассмотрения которых граждане ошибочно направляют обращения в Роспотребнадзор, не уполномоченные на их решение:  - содержание домашних животных, обращение с животными;  - распитие алкогольной продукции в местах общего пользования жилых домов, общественных местах, нарушения общественной безопасности и правопорядка;  - порядок признания жилых домов непригодными для проживания;  - необоснованное начисление платежей за коммунальные услуги;  - вопросы загрязнения атмосферного воздуха (при условии отсутствия точной информации об источнике загрязнения воздуха), экологический мониторинг состояния атмосферного воздуха;  - затопление квартиры соседями;  - жалобы на соседей по дому (мусор, шум и т.д.);  - переустройство, перепланировка помещений в жилых домах, в том числе нежилых помещений;  - использование и содержание жилых помещений в многоквартирных домах;  - нарушение правил предоставления коммунальных услуг;  - обустройство игровых детских площадок в жилом секторе или в зонах рекреаций;  - содержание зеленых насаждений на территории жилой застройки;  - проведение благоустройства, техническое состояние малых форм, размещение некапитальных объектов на придомовой территории;  - перевод квартир в нежилой фонд, признание квартир непригодными для проживания;  - вопросы ветхости, физического износа, аварийности, технического состояния жилых зданий и помещений (промерзание панелей, сырость, грибок, затопление подвалов, неудовлетворительное состояние санитарно-технических коммуникаций, работа системы вентиляции, пожары, заливы помещений, посторонние запахи), благоустройства жилых зданий, захламленности, неудовлетворительного содержания квартир, проведения капитального и текущего ремонта жилого дома;  - организация работ по отлову безнадзорных животных;  - незаконное проживание мигрантов;  - обращения на размещение и функционирование гостевых автостоянок жилых домов;  - внешнее комплексное благоустройство территорий населенных пунктов, состояние дорожного покрытия магистралей, улиц, тротуаров и дворовых территорий, содержание деревьев (сухостойные и аварийные деревья), содержание газонов;  - владение земельными участками, их распределение и использование;  - вопросы соблюдения норм площади на одного человека, установленных Жилищным кодексом Российской Федерации, в многоквартирных жилых домах;  - обращения в отношении шума, обусловленного поведением людей, нарушением ими тишины и общественного спокойствия в жилых зданиях и на прилегающей территории (работа звуковоспроизводящей аппаратуры, игра на музыкальных инструментах, применение пиротехнических средств, громкая речь и пение, выполнение гражданами каких-либо бытовых работ, проведение ручных погрузочно-разгрузочных работ, резкое закрывание дверей при отсутствии доводчика и т.п.), подачей звуковых сигналов и срабатыванием звуковой охранной и аварийной сигнализации, аварийно-спасательными и аварийными ремонтными работами (в том числе при уборке снега и льда), обычной жизнедеятельностью людей, в том числе шума, проникающего из других помещений, проведением массовых мероприятий, богослужений и других религиозных обрядов;  - звукоизоляция помещений, техническое состояние межэтажных перекрытий, контроль в сфере использования и сохранности жилищного фонда, соблюдение правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, а также принятие решений о согласовании переустройства или перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах либо отказе в нем.  Обращение по данным вопросам в адрес Роспотребнадзора приводит к отсрочке в решении проблемы, так как сотрудники вынуждены перенаправлять обращения граждан в полномочные для их рассмотрения органы государственной власти. |

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.