**Об утверждении Единых правил в области защиты прав потребителей**

6 декабря 2024 года вступил в силу Декрет Высшего Государственного Совета Союзного государства № 6 «О Единых правилах в области защиты прав потребителей».

Утверждение Декрета о единых правилах в области защиты прав потребителей является важным шагом в формировании общей правовой основы для Союзного государства. Они предназначены для упрощения взаимодействия между потребителями и различными участниками рынка, что не только повысит уровень защищенности граждан, но и создаст более благоприятные условия для ведения бизнеса.

Единые правила являются гражданско-правовым актом и изложенные в них нормы должны применяться при установлении, исполнении, изменении и прекращении соответствующих правоотношений с участием потребителей. При этом, национальное законодательство Российской Федерации и Республики Беларусь в области защиты прав потребителей будет применяться в части, не противоречащей Единым правилам.

Исходя из этого, хозяйствующие субъекты, указанные в преамбуле Единых правил, в своей деятельности, связанной с потребительскими правоотношениями, должны применять положения Единых правил, в том числе при рассмотрении претензий потребителей.

Единые правила позволят улучшить условия предоставления услуг и товаров, включая интернет-площадки и маркетплейсы, а также обеспечат более эффективную защиту прав потребителей от недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, в том числе физического лица, не зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, выполняющего работы или оказывающего услуги потребителям.

Таким образом, Декрет по защите потребителей и единые правила защиты прав потребителей представляют собой значимый шаг к улучшению правовой среды для потребителей в Союзном государстве. Это позволит создать более прозрачные и предсказуемые условия для всех участников рынка, что, безусловно, положительно скажется на экономическом развитии региона.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Права и обязанности потребителей в сфере ЖКХ** |  |  |

|  |
| --- |
|  |
| Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства является одной из важнейших проблем.Закон РФ от 07.02.1992  № 2300-1 «О  защите прав потребителей» Далее – Закон) устанавливает права потребителя на  оказанные услуги (работы) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, получение информации  об услугах ( работах), об их исполнителе.В соответствии со статьей 4 Закона исполнитель обязан потребителю оказать услугу, качество которой соответствует договору.При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений  в многоквартирных домах и жилых домах, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О  предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений  в многоквартирных домах и жилых домах» (далее – Правила) содержат положение о том, что исполнитель обязан предоставить потребителю коммунальные услуги надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг  (качественная вода, своевременный вывоз мусора и т. д.).Обеспечивая качество предоставляемых потребителю услуг, исполнитель обязан обеспечить и  их безопасность (статья 7 Закона). Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее пользования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать  безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращения причинения  вреда имуществу потребителя, являются обязательными  (своевременный вывоз мусора или чистка мусоропровода, выполнение ремонта с использованием качественных и безопасных строительных материалов и т. д.).Кроме этого, одной из основных обязанностей исполнителя является обязанность по предоставлению полной и достоверной  информации о себе и о предоставляемых услугах.Объем и перечень информации для потребителя определен  статьями 8, 9, 10  Закона и Правилами.Пунктами 33, 34 и 35 Правил, закреплены права и обязанности потребителя, которые приведены ниже.Потребитель имеет право:- получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;- получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, в том числе с использованием цен (тарифов) на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), в случае если в субъекте Российской Федерации принято решение об установлении такой социальной нормы, а также о наличии (об отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);- требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;- требовать в случаях и порядке, которые установлены настоящими Правилами, изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;- требовать изменения размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению с учетом социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) в случаях и порядке, которые предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими порядок установления и применения такой социальной нормы, в случае если в субъекте Российской Федерации принято решение об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности);- требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;- принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего требованиям законодательства  Российской Федерации об обеспечении единства измерений, в том числе прибора учета, функциональные возможности которого позволяют определять объемы потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов, даже если такой индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, и обращаться за выполнением действий по установке такого прибора учета к лицам, осуществляющим соответствующий вид деятельности;- требовать от исполнителя совершения действий по вводу в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, даже если такой прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, не позднее месяца, следующего за днем его установки, а также требовать осуществления расчетов размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию;- требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета в случае, когда исполнитель принял на себя такую обязанность по договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг.Потребитель обязан:- при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщать о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем, а при наличии возможности - принимать все меры по устранению таких неисправностей, пожара и аварий;- при обнаружении неисправностей, повреждений коллективного (общедомового), индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета или распределителей, нарушения целостности их пломб немедленно сообщать об этом в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем;- обеспечивать проведение поверок установленных за счет потребителя коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета в сроки, установленные технической документацией на прибор учета, предварительно проинформировав исполнителя о планируемой дате снятия прибора учета для осуществления его поверки и дате установления прибора учета по итогам проведения его поверки;- допускать представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб), представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое или нежилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем в порядке, указанном в пункте 85 настоящих Правил, время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, для проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг и выполнения необходимых ремонтных работ - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время;- допускать исполнителя в занимаемое жилое или нежилое помещение для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей в заранее согласованное в порядке, указанном в пункте 85 настоящих Правил, время, но не чаще 1 раза в 6 месяцев;- информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета;- при наличии индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета ежемесячно снимать его показания и передавать полученные показания исполнителю или уполномоченному им лицу не позднее даты, установленной договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;- своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги, если иное не установлено договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг. |

|  |  |
| --- | --- |
| https://70.rospotrebnadzor.ru/i/s.gif | **Советы авиапассажирам в случае задержки или отмены перелета**Авиаперелет могут задержать в любой момент и это уже дело привычное даже для регулярных рейсов. Однако, в отличие от чартера на регулярный рейс можно оформить отдельную страховку, и в случае задержки или отмены перелета, получить выплату, установленную договором страхования.Большинство страховок, предлагаемых компаниями, начинают действовать, если рейс был задержан на 4 часа и более. При покупке страховки нужно убедиться, что есть такая защита. Для этого в правилах страхования нужно искать пункты «Задержка» или «Отмена».Страховыми считаются те ситуации, которые возникают по вине перевозчика:-техническая неисправность воздушного судна- пассажир не успел совершить пересадку на стыковочном рейсе из-за опоздания предыдущего- задержка рейса в связи с неблагоприятными погодными условиямиСтраховка не действует:если пассажир по своей вине пропустил рейс (опоздал, неправильно выбрал даты при покупке билета, был не допущен на рейс)если рейс отменен по соображениям безопасности (угроза террористического акта, вооруженного конфликта)**ВАЖНО!**Чтобы получить компенсацию по страховому полису нужно:собрать все чеки, выданные за покупку необходимых вещей (продукты, гигиенические принадлежности и т.д. ) при отложенном перелетевзять справку о задержке рейса у авиаперевозчика с указанием на сколько часов был задержан рейс. 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. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1. |
| https://30.rospotrebnadzor.ru/i/s.gif | **Для чего нужна регистрация в системе честный знак.**Распространение некачественной и контрафактной продукции - серьёзная проблема, как для потребителей, так и для производителей. Это не только влечёт финансовые убытки, но и сказывается на репутации производителя, может принести моральный и в некоторых случаях даже физический ущерб потребителю. Отследить перемещение и реализацию контрафактной продукции без особой системы затруднительно.Честный знак - это национальная система маркировки и прослеживания товаров из разных категорий. Маркируется молочная продукция, упакованная вода, одежда (в том числе из меха и кожи), обувь, парфюмерная продукция, табачные изделия, лекарства, фотоаппараты, автопокрышки и шины.Маркировка представляет собой нанесение специального кода Data Matrix на упаковку маркируемой продукции и внесение этой единицы товара в базу данных. Основная задача системы - повысить уровень безопасности россиян, существенно снизить количество контрафакта и некачественных аналогов. Цифровой код гарантирует подлинность и качество товара.Главный принцип системы Честный знак это честность перед потребителями, прозрачность всех процессов (от производства и логистики до отслеживания продаж). Система Честный знак ориентирована на разные группы товаров, где согласно анализу, встречается наибольшее число контрафакта. Проект маркировки затрагивает всех участников процесса, от владельцев производства, импортёров, дистрибьюторов, реализаторов до потребителей. Маркированная продукция - признак качества, свидетельство того, что конкретный товар принадлежит конкретному производителю и качество продукции соответствует заявленному. Преимущества системы Честный знак:1. Объединение двух компонентов - цифрового решения маркировки и инструмента общественного контроля.2. Внедрение современных технологий в процесс продаж: появление онлайн-касс, которые синхронизируют данные системы маркировки и единого каталога.3. Действие в интересах потребителя. Покупка контрафактного или некачественного товара может не только повлечь убытки, но и принести вред здоровью Система с высокими уровнями защиты разработана для того, чтобы любой человек был уверен в качестве покупаемой продукции.4. Лёгкое и быстрое использование. Специальное приложение Честный ЗНАК позволит получить всю интересующую информацию о товаре в кратчайшие сроки. Любой покупатель может отсканировать код Data Matrix на упаковке товара, и результаты будут доступны моментально.5. Надёжность. Благодаря криптографическим технологиям код Data Matrix крайне сложно подделать, а информация о контрафакте будет навсегда храниться в системе.Удобство для потребителя заключается в том, что любой человек, у которого на смартфоне установлено приложение Честный ЗНАК, сможет проверить легальность товара. Покупателю необходимо - скачать приложение и отсканировать код. Покупателю будет доступна информация о продукции: данные о производителе, дате и месте изготовления, сроках годности и условиях хранения, подробное описание товара.Бороться с проблемой контрафакта, регулировать продажи, следить за качеством и помочь российскому рынку стать прозрачным - задачи системы Честный знак. |

 **Что делать потребителю при невозможности отправиться в путешествие?**

Наступает бархатный сезон, и многие граждане заранее приобрели туристические путевки. Иногда существенно изменяются обстоятельства, которые могут послужить поводом для отказа от поездки.

В соответствии с пунктом 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1852, к существенным изменениям обстоятельств относятся:

* ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта
* изменение сроков совершения путешествия
* непредвиденный рост транспортных тарифов
* невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением договора о реализации туристского продукта), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

Рекомендуем прибегнуть к процедуре изменения договора (изменить маршрут или даты), поскольку в случае заявления требования о возврате всей денежной суммы, как показывает судебная практика, судами могут быть применены правила, установленные пунктом 3 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации. Указанная норма предусматривает, что в случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик (потребитель) возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Если сторонами не достигнуто соглашение о переносе даты поездки или изменении маршрута, потребитель вправе требовать расторжения договора и возврата денежных средств.

В соответствии со статьей 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Если путешествие не может состояться, то об этом необходимо уведомить туроператора в письменной форме.

Для туроператора – следует подробно изложить ситуацию, указав причины существенных изменений, приложить доказательства (наличие медицинских справок, больничный лист, отказ в выдаче визы и т. д.). В претензии необходимо указать свои контактные данные, адрес для получения ответа и указать реквизиты счета, с которого производилась оплата за туристский продукт. Претензию можно направить посредством почтовой связи заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес организации (адрес регистрации индивидуального предпринимателя).

Чем раньше потребитель обратится за возвратом денежных средств за туристическую путевку, тем выше шансы вернуть полностью всю сумму.

 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. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

# О новых положениях законодательства для абонентов и операторов сотовой связи

   В соответствии с Федеральным законом от 08.08.2024 №303-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» в настоящее время установлен ряд особенностей при оказании услуг связи.

Так, физическому лицу может быть выделено операторами подвижной радиотелефонной связи и предоставлено в пользование абонентами – юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями – не более двадцати абонентских номеров.

Договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с иностранным гражданином или лицом без гражданства заключается при предъявлении оператору связи или лицу, действующему от имени оператора связи, документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина или лица без гражданства, при условии подтверждения достоверности сведений о таком лице с использованием единой системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в области связи по согласованию с федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности.

Заключение договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с иностранным гражданином или лицом без гражданства посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не допускается.

1 сентября 2024 года вступили  в силу новые Правила оказания услуг телефонной связи, которые утверждены Постановлением Правительства Российской от 24 января 2024 г. № 59.

Новые правила расширили перечень способов заключения договора об оказании услуг связи. Так договор заключается в письменной форме, в том числе посредством сети "Интернет", или путем совершения конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление абонента в отношении заключения договора.

Более детально новые Правила регулируют вопросы, связанные с порядком доставки счетов абонентам: допускается предоставление счета или информации о задолженности посредством личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» при наличии у абонента подтвержденной учетной записи в единой системе идентификации и аутентификации. Предоставление счета в бумажном виде осуществляется по отдельному письменному заявлению абонента – физического лица.

Четко разграничены понятия «тариф» и «тарифный план». В новых Правилах тариф - это цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу услуги связи, а тарифный план – это совокупность условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи. При этом допускается изменение оператором именно тарифа, то есть цены, но не тарифного плана.

В новых правилах также перечислены каналы оповещения абонента об изменении  тарифов на услуги телефонной связи. Среди них — личный кабинет абонента на сайте мобильного оператора, СМС-оповещения или звонок в справочную службу.

Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи. При этом в случае изменения тарифного плана по желанию абонента плата не взимается, если с даты предыдущего изменения прошло более одного месяца.

Согласно новым Правилам мобильные операторы получат право расторгать договор с абонентом, если он не использует и не оплачивает связь 90 дней, а абоненты вправе отказаться от договора на оказание услуг мобильной связи, при условии их оплаты. Также в новых правилах зафиксировано, что телефонное соединение продолжительностью менее трех секунд операторы не должны учитывать в объеме оказанных услуг.

Кроме того, абонентам предоставлена возможность сменить сотового оператора с сохранением номера через интернет путем подачи заявления, которое должно быть подтверждено электронной подписью, в котором абоненты смогут указать дату и время начала обслуживания новым оператором.

 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. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

**С 1 марта 2025 года расширен перечень товаров легкой промышленности, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации**

Постановлением Правительства РФ от 31.12.2019 № 1956 утверждены Правила маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации. С 1 января 2021 года маркируются такие товары, как женские блузки, предметы верхней одежды, постельное, столовое, кухонное белье. С 1 апреля 2024 года расширился перечень товаров легкой промышленности, подлежащих маркировке. Стало обязательным проставлять уникальные коды на такую продукцию, как юбки, брюки, костюмы, шали, шарфы, пиджаки и т. д.

Постановлением Правительства РФ № 883 от 29.06.2024 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» расширен перечень товаров легкой промышленности, которые подлежат обязательной маркировке с 01.03.2025.

Перечень включает в себя 12 категорий одежды:

1. Майки и нательные фуфайки прочие, кальсоны, трусы, ночные сорочки, пижамы, купальные халаты, домашние халаты и аналогичные изделия мужские или для мальчиков.

2. Майки и нательные фуфайки прочие, комбинации, нижние юбки, трусы, панталоны, ночные сорочки, пижамы, пеньюары, купальные халаты, домашние халаты и аналогичные изделия женские или для девочек.

3. Майки, фуфайки с рукавами, прочие нательные фуфайки, и прочие нижние рубашки трикотажные машинного или ручного вязания.

4. Детская одежда и принадлежности к детской одежде.

5. Купальные костюмы.

6. Колготы, чулки, гольфы, носки и подследники и прочие чулочно-носочные изделия, включая компрессионные чулочно-носочные изделия с распределённым давлением (например, чулки для страдающих варикозным расширением вен), трикотажные машинного или ручного вязания.

7. Перчатки, рукавицы и митенки.

8. Предметы одежды и принадлежности к одежде готовые прочие, в том числе трикотажные машинного или ручного вязания (кроме частей одежды и изделий медицинского назначения).

9. Галстуки, галстуки-бабочки и шейные платки.

10. Бюстгальтеры, пояса, корсеты, подтяжки, подвязки и аналогичные изделия трикотажные машинного или ручного вязания или нетрикотажные.

11. Гетры, гамаши и аналогичные изделия.

12. Шляпы и прочие головные уборы.

В случае трудностей при определении принадлежности товара, необходимо ориентироваться на код ТН ВЭД ЕАЭС и (или) ОКПД2.

**Основные этапы маркировки**

**С 1 марта 2025 года –**старт обязательной маркировки для новых товаров легкой промышленности, а также запрет производства и оборота новых товаров без маркировки (кроме остатков товаров\*).

**С 1 июля 2025 года** **–**запрет выпуска таможенными органами немаркированных товаров легкой промышленности, приобретенных по 28 февраля 2025 года (включительно).

**По 30 сентября 2025 года** **–**завершение ввода в оборот импортных товаров, приобретенных до даты обязательной маркировки и выпущенных в период с 1 марта 2025 года по 30 июня 2025 года.

**С 1 августа 2025 года** **–**запрет реализации (продажи) немаркированных остатков товаров\*. Хранение разрешено.

**По 31 октября 2025 года** **–**завершение описания, заказа и получения (печати) кодов остатков товаров\*.

**По 30 ноября 2025 года** **–**необходимо ввести остатки товаров\* в оборот, находящихся в собственности на 1 марта 2025 года.

*\*Остатки товаров****–****это товары легкой промышленности, находящиеся во владении, и (или) пользовании и (или) распоряжении на дату введения обязательной маркировки****–****1 марта 2025 года.*

**Азбука потребителя: покупаем турпутёвки**

Чтобы отдых не был испорчен, приобретая туристическую путёвку, потребителю необходимо обращать внимание на ряд обязательных требований.

Отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации регулируются Федеральным Законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Проверить внесены ли сведения о туроператоре, турагенте (субагенте) в единый федеральный реестр туроператоров, в котором, частности, должны быть указаны:

-       полное и сокращенное наименования туроператора на русском языке;

-       адрес, место нахождения туроператора;

-       основной государственный регистрационный номер туроператора;

-       идентификационный номер налогоплательщика;

-       сфера туризма, в которой осуществляется туроператорская деятельность (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм);

-       адреса, места нахождения обособленных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность;

-       о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма.

Все эти данные и более подробную информацию можно найти на сайте Ростуризма по адресу <http://www.russiatourism.ru/operators/>.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа. Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем в письменной форме считается заключённым, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта

Перед оплатой необходимо внимательно ознакомиться с договором о реализации путевки, в котором должны быть указаны все необходимые сведения, включая:

a.      о продавце туристского продукта (туроператоре, турагенте, субагенте), в том числе наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес;

b.      реестровый номер туроператора (реестровый номер турагента, субагента в реестре турагентов);

c.      о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, сведения о договоре страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии и сведения об организации, предоставившей финансовое обеспечение. Если несколько организаций предоставили туроператору финансовое обеспечение, должны быть указаны раздельно сведения по договорам, заключенным с каждой из этих организаций;

d.     о туристе (покупателе), включая сведения, необходимые для оформления туристского продукта (путевки);

e.      об общей цене туристского продукта (путевки) в рублях и порядке её уплаты;

f.       о свойствах туристского продукта, включая сведения о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия (условия проживания, питания, наличие экскурсовода и т.д.);

g.      о правах, обязанностях и ответственности сторон;

h.      о порядке изменения и расторжения договора, урегулирования споров или возмещения убытков;

i.        о порядке и сроках предъявления туристом претензий;

j.        о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате по договору страхования ответственности туроператора или по банковской гарантии;

k.      о порядке и сроках предъявления туристом требований о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности туроператора;

l.        условия выдачи туристу электронного билета на перевозку до пункта назначения и обратно, документа о бронировании места в гостинице или ином месте размещения;

m.    сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медпомощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая.

В соответствии с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1852, по требованию потребителя турагент должен предоставить информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключённого между ним и туроператором, на основании которого турагент реализует туристский продукт, сформированный туроператором.

Субагент по требованию потребителя предоставляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключённого между турагентом и субагентом, предусматривающего передачу исполнения поручения туроператора на продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором.

*Важно: прекращение полномочий турагента влечёт за собой прекращение полномочий субагентов, с которыми турагентом были заключены договоры на продвижение и реализацию туристского продукта.*

К договору о реализации туристского продукта могут прикладываться приложениями, в состав которых могут быть включены следующие документы:

-        заявка на бронирование, содержащая сведения о туристах и перечень услуг, а также перечень информации, доведенной продавцом туристского продукта до заказчика;

-        информация о туроператоре;

-        информация о турагенте, если договор заключается с турагентом.

Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не должны причинять ущерб материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

*Важно: исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.*

Если потребитель заключает договор о реализации туристского продукта выездного туризма, то он должен письменно проинформирован о возможности обращения за экстренной помощью с указанием контактной информации объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Туристу под личную подпись должно быть разъяснено, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медпомощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несёт сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в их возвращении.

Обращаем внимание на то, что туроператор (турагент, субагент) не позднее 24 часов до начала путешествия обязан передать потребителю договор о реализации туристского продукта; документы, удостоверяющие его право на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе ваучер, билет, заключённый в пользу туриста договор добровольного страхования (страховой полис), если такой договор заключён исполнителем от имени страховщика; также иные документы, необходимые туристу для совершения путешествия.

При оформлении билета в электронном виде выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

Предоставление туристу указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия либо лишь при наличии его согласия.

При этом сообщение Ростуризма о возникновении в стране временного пребывания туриста угрозы для его жизни и здоровья, опубликованное до начала поездки, является основанием для расторжения договора о реализации туристского продукта и возврата уплаченной суммы.

 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. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.