

Всемирный день защиты прав потребителей

16.03.2021

Ежегодно 15 марта международная общественность отмечает **Всемирный день защиты прав потребителей** (WorldConsumerRightsDay). Этот день является напоминанием потребителям об их правах, с помощью которых государство охраняет их интересы.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует сферу потребительского рынка (взаимоотношений), который представляет собой широкий спектр предприятий и организаций, где граждане приобретают товары и/или услуги для личных бытовых нужд. Кроме того, указанная сфера регулирования охватывает разные виды деятельности, например, такие как торговля, ЖКХ, платные медицинские, транспортные, гостиничные, почтовые, банковские, туристские, ритуальные услуги, вопросы в области образования, культуры, бытового обслуживания, услуги связи, автостоянок, долевого строительства и т.д.

С наступлением Нового 2021 года в законодательстве защиты прав потребителей произошли изменения, разработаны новые нормативно-правовые акты: введены в действие новые Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, Правила бытового обслуживания населения, Правила оказания услуг общественного питания и др.

Одним из самых актуальных вопросов на сегодняшний день является маркирование товаров средствами идентификации. Постановлением Правительства РФ от 26 апреля 2019 г. № 515 «О системе маркировки товаров средствами идентификации и прослеживаемости движения товаров» введено обязательное требование о маркировке некоторых категорий товаров средствами идентификации и определен порядок ее нанесения. Распоряжением Правительства РФ от 28.04.2018 № 792-р утвержден Перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации: обувь, фотокамеры, парфюмерно-косметические товары, изделия легкой промышленности, табачная продукция, лекарственные препараты.

2021 год Международной организацией потребителей (CI) объявлен под девизом - «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» («TacklingPlasticPollution»).

Борьба с загрязнением пластиком - это глобальная проблема, требующая скоординированных международных решений. Для того чтобы сохранить природные ресурсы и улучшить социальные условия для нынешних и будущих поколений, Всемирная организация потребителей призывает каждого человека придерживаться принципов рационального использования пластика.

В связи с этим в ряде стран решили отказываться от неэкологичной тары, отправлять ее на переработку, а для этого нужно сортировать отходы. Главным и единственным трендом на рынке современной упаковки стал постепенный отказ от любой пищевой тары, в которой доля материалов долгого распада превышает 80%, а период полного разложения в природе составляет более года.

В России данная проблема стоит также остро, как и во всем мире. Постепенно появляются предприятия по переработке пластика, проводится активная работа с населением по внедрению раздельного сбора бытовых отходов. Более того, в статье 7 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» утверждено право покупателя на товар, использование которого будет безопасно и для самого человека, и для окружающей его среды.

Работа по защите прав потребителей включает в себя оказание помощи потребителям при рассмотрении обращений граждан, проведение контрольных закупок, проведение семинаров, круглых столов, лекций в Торговых центрах, социальных службах, средних и высших учебных заведениях, в МФЦ, где даются не только разъяснения и отвечают на вопросы, но и делаются новым в законодательстве для внедрения и повышения потребительской грамотности населения.

1. ЧТО ТАКОЕ КОД ДАТА МАТРИКС И ПОЧЕМУ ОБ ЭТОМ ВСЕ ГОВОРЯТ?

DataMatrix - уникальный шифр, который содержит информацию о продукции. Код DataMatrix наносится на потребительскую упаковку, этикетку или ярлык продукции. В качестве средства идентификации используется двухмерный штриховой код, а информация в нем приведена к упрощенному формату, зашифрована в виде последовательности символов и защищена от подделки. Для каждого товара код создается отдельно, их невозможно подделать.

В этой связи разработана система «Честный ЗНАК» - это система обязательной маркировки товаров, разработанная для защиты прав потребителей. В ближайшем времени почти на все товары будет нанесён код. Основная задача системы «Честный ЗНАК» - гарантировать потребителям подлинность и заявленное качество приобретаемой продукции.

Основная цель такой маркировки – борьба с контрафактом, в идеале в обороте должна находиться только легальная продукция, отслеживаемая по цепочке, изготовитель – поставщик – продавец – потребитель. Потребитель с помощью мобильного приложения «Честный ЗНАК» сможет ознакомиться с информацией о товаре, его историей. Чтобы убедиться в легальности товара, нужно просканировать код маркировки с помощью приложения, которое доступно бесплатно для смартфонов на системе iOS и Android.

2. С ЯНВАРЯ ЭТОГО ГОДА ИЗМЕНИЛОСЬ МНОГОЕ В ДЕЙСТВУЮЩЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ, СВЯЗАННОМ С ЗАЩИТОЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЧТО ПОЯВИЛОСЬ НОВОГО И ИНТЕРЕСНОГО?

Да, действительно, изменилось многое. К примеру, с 1 января 2021 года вступили в силу новые Правила продажи товаров № 2463. Ряд ранее действующих правил, регулирующих стационарную розничную торговлю, продажи товаров по образцам и дистанционным способом, комиссионную торговлю, больше не применяется.

В обновленном документе сохранены ранее действующие нормы, закрепляющие ключевые права потребителей и обязанности продавцов относительно доведения информации о товаре, выдачи (направления в электронном виде) кассового или товарного чеков, контрольного взвешивания или измерения товаров, отпускаемых за единицу измерения товара, в наглядной и доступной форме по месту обслуживания потребителей.

Однако, теперь Правила не предусматривают обязательного наличия книги отзывов и предложений в торговом объекте, вместе с тем появилась прямая обязанность продавца в случае поступления претензии потребителя направить ему ответ в отношении заявленных требований.

Непосредственно на торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе, путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации. Таким образом, любой потребитель, ссылаясь на данную норму (пункт 2 Правил), вправе зафиксировать, например, при помощи камеры мобильного телефона, те нарушения, с которыми столкнулся в торговой точке.

3. А ЧТО ПРИНЦИПИАЛЬНО НОВОГО В ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛЕ? ВЕДЬ ПРАВИЛА № 612 «О ДИСТАНЦИОННОМ СПОСОБЕ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ» ОТМЕНЕНЫ.

Теперь при покупке товаров в интернет-магазинах предусмотрено новое правило (пункт 14 Правил), согласно которому продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи после получения сообщения потребителя о намерении заключить договор. Такое подтверждение должно содержать номер заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре купли-продажи и его условиях.

При доставке товара, приобретенного дистанционно, он передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа. Таким образом, родственникам или совместно проживающим с потребителем лицам, не требуется предъявление доверенности, паспорта или иных документов. Однако, договор может предусматривать более строгие правила (например, при доставке дорогостоящих товаров).

Особенно беспрецедентным в законодательстве стало то, что при дистанционном способе продажи товара возможен возврат транспортного средства надлежащего качества в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца. При этом, отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки транспортного средства, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения транспортного средства у этого продавца.

Обращаем внимание потребителей, что продажа лекарственных препаратов аптечными организациями при дистанционном способе продажи товара осуществляется в соответствии с «Правилами выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам», утвержденными постановлением Правительства РФ от 16 мая 2020 г. N 697. Дистанционным способом может осуществляться розничная торговля лекарственными препаратами, за исключением лекарственных препаратов, отпускаемых по рецепту, наркотических препаратов и психотропных, а также спиртосодержащих лекарственных препаратов с объемной долей этилового спирта свыше 25 процентов. Расчеты при оплате лекарственных препаратов и услуг по их доставке осуществляются по выбору покупателя в наличной или безналичной форме путем предоплаты заказа или его оплаты в месте получения заказа.

4. АКТУАЛЬНЫМ ВОПРОСОМ ДЛЯ АВТОМОБИЛИСТОВ ОСТАЕТСЯ ВОЗМОЖНОСТЬ УЗНАТЬ ПРОИСХОЖДЕНИЕ И ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ТОПЛИВА НА ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЯХ, ТАК КАК В

ПРОШЛОМ ГОДУ УЧАСТИЛИСЬ СЛУЧАИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОПЛИВА НА АЗС

Всем автовладельцам, желающим уточнить происхождение и производителя топлива на АЗС, теперь можно ссылаться на пункт 71 новых Правил № 2463. В соответствии с ними при реализации автомобильного топлива, Продавец обязан по требованию потребителя представить заверенную собственником автозаправочной станции или лицом, эксплуатирующим автозаправочную станцию, копию документа о качестве (паспорт), в том числе, с указанием наименования изготовителя, наименования нефтебазы и фактического адреса, с которой произведена отгрузка топлива непосредственно на автозаправочную станцию, где осуществляется реализация топлива по документу о качестве (паспорту), а также размера паспортизированной партии топлива и даты отгрузки. Потребителям необходимо пользоваться своими правами в полном объеме, не позволяя недобросовестным субъектам наживаться на неосведомленности граждан.

Начальник Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г.Москве в ЮЗАО, главный государственный санитарный врач по Юго-Западному административному округу г. Москвы - **Ковалева Ирина Александровна.**

Все интересующие вопросы по разделу защиты прав потребителей можно задать по телефону в Территориальном отделе Управления Роспотребнадзора по г.Москве в ЮЗАО г.Москвы **8 (495)-779-32-44.**

Адрес страницы: <http://teplystan.mos.ru/presscenter/articles/detail/9788296.html>

[Управа района Теплый Стан города Москвы](#)