**Защита прав потребителей**

|  |
| --- |
| В 2018 году Всемирный день потребителя пройдет под девизом «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными». А так же сообщаем Вам о начале работы с 01.02.2018 регионального телефона «горячей линии» для потребителей 8 (863) 301-0-103 , а так же информацию об официальном сайте по защите прав потребителей www.zppdon.ru и его сервисах: «Задать вопрос», «Составить претензию», «Обучающая программа».  С 21 по 23 марта текущего года Союзом оптовых продовольственных рынков России запланировано поведение Всероссийской конференции на тему: «Торгово-экономическая политика и ее роль в обеспечении продовольственной безопасности: отечественный и зарубежный опыт», в целях рассмотрения вопросов импортозамещения и обеспечения продовольственной безопасности.  Мероприятие состоится по адресу: г. Москва, Измайловское шоссе, д. 71, ГК «Измайлово», корпус «Альфа», Конференц-зал №7. Вся информация о мероприятии, а также условия участия в приложении [скачать](http://www.rayon.azov-info.ru/File/economika/mb/prilozhenie_r.pdf).  По информации, поступившей от Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области, на территории Свердловской области зарегистрирован случай пищевого отравления – ботулизма с одним пострадавшим. В ходе расследования установлено, что предположительной причиной заболевания послужило употребление в пищу томатов неочищенных в томатном соке Global Village, дата изготовления – 29.09.2016, срок годности 3 года, масса нетто – 680 г., в стеклянной банке, производства ООО «Консервный завод» (Ростовская область, г. Сальск, ул. Фрунзе, 37), приобретенной в магазине «Пятерочка» АО «ТД «Перекресток» (г. Алапаевск).  5 советов покупателю, если продавец не доставил товар, приобретенный и оплаченный в Интернет-магазине  22 Марта 2017 1. Во-первых, обращаем внимание всех покупателей, что в соответствии со ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей» любой договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю. Если товар не передан в срок, потребитель праве потребовать: передачи оплаченного товара в установленный им новый срок или возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. Если срок доставки был оговорен устно, то данная обязанность выполняется в разумный срок или в течение 7 дней со дня напоминания покупателя, что разумный срок истек. Воспользуйтесь своими правами и побеспокойте продавца телефонным звонком или электронным письмом, возможно, ситуация разрешится в считанные часы или дни. 2. Если устные переговоры не привели к результату, необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией. Форму претензии Вы можете найти в сети Интернет или воспользоваться шаблоном, который размещен в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (адрес ресурса http://zpp.rospotrebnadzor.ru). Постараться объяснить продавцу свою проблему и решить вопрос, ссылаясь на договоренности с продавцом и российское законодательство (о своих правах можно узнать из этой памятки). 3. Кроме того, многие интернет-площадки предоставляют возможность разрешения спора (диспута) через специально для этого созданные сервисы. Если проблема случилась с российским интернет-магазином, то потребитель может воспользоваться следующими сервисами: А) Программы НОТА - независимое объединение товарных агрегаторов (https://nota-claim.ru/). Это площадка, где можно сообщить о купленном в интернете поддельном товаре. Она создана участниками— агрегаторами eBay, Price.ru, Wikimart, Товары Mail.Ru и Яндекс.Маркет). Б) Если Интернет-магазин является участником Ассоциации компаний Интернет торговли (АКИТ) (список участников можно узнать здесь), то спорную ситуацию можно урегулировать при помощи сервиса подачи обращений по адресу - http://www.akit.ru/claims/. В) Отдельные общественные организации также принимают на безвозмездной основе в рассмотрение жалобы на Интернет-магазины. К их числу относится «Горячая линия Рунета» Региональной общественной организации «Центр Интернет-технологий» (РОЦИТ) (заявление можно подать по адресу http://www.hotline.rocit.ru/). Также такие обращения рассматривает Организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (http://buyprotect.ru/goryachaya-liniya.html). 4. Если покупка оплачена банковской картой, но продавец в установленный срок не передал товар, не выходит на связь или уклоняется от общения, держатель карты может обратиться в кредитную организацию с просьбой вернуть деньги по спорной транзакции. Дальнейшее разбирательство проводит банк и платежная система VISA или MasterCard. 5. Если решить проблему с продавцом не удалось, но закон на Вашей стороне, помните, что обращение в суд в 8 случаях из 10 приводит к положительному результату. В соответствии с Правилами продажи товаров дистанционным способом любой продавец в сети Интернет должен предоставить покупателю информацию своем адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании. По итогам исследование общественной организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) 86% продавцов добросовестно соблюдают требования о раскрытии информации о себе. Обращайте внимание на информацию о продавце еще в процессе изучения его ассортимента. Желаем приятных покупок!  Департаментом потребительского рынка Ростовской области получена оперативная информация о наличии в жевательной резинке «Х5» производства ООО «Ригли» пропагандирующей информации об игре суицидального характера, распространенной в социальных сетях. Прошу Вас незамедлительно принять меры по недопущению реализации, а также выводу из ассортиментной матрицы данного вида продукции.    В 2017 году Всемирный день потребителя пройдет под девизом «Права потребителей в эру цифровых технологий». Цифровые технологии главным образом используются в вычислительной цифровой электронике, прежде всего компьютерах, в различных областях электротехники, таких как игровые автоматы, робототехника, автоматизация, измерительные приборы, радио- и телекоммуникационные устройства и многих других цифровых устройствах.  Они представляют возможность безграничного доступа к большому объему разнообразной информации. Любой пользователь интернета в считанные минуты может найти буквально любую новость или нужную информацию. Все больше людей, сегодня применяют цифровые технологии, ведь они предназначены для более простой и быстрой передачи данных.  В соответсии с формацией Федеральной слузкбы по надзору в сфере заш ы прав потребитезеи и блаз оз оз у зил человека, опублнковазшой ла сайго оз бс 12 2016 установлено, что ри зиной групповой забалеваеыости в АО з Танзер» а Краснодаре, шилось употребзенве инфицированного сшзььгонеллогйг много«оьоюнентлого салата В ходе проведенных лабораторных исс.tenn«an«la пищевои продукции выделен возбудитель сальмонеллеза — S, епшппбш Kl мяса курицы проишолства ЗАО  с 08 декабря по 22 декабря 2017 года (с 09:00 ч. до 17.00 ч.; выходные дни: суббота, воскресенье) будет работать телефон «горячей линии» по вопросам нарушений прав потребителей при пользовании услугами такси. Граждане могут задать свои вопросы, связанные с предоставлением услуг такси, позвонив на «горячую линию» по телефону:8 (863) 282 82 64.  **Что делать, если вы хотите вернуть денежные средства за некачественный товар?**  Естественно, в данном случае также следует обращаться в данную инстанцию, тем не менее, первоначально нужно предъявить своеобразную претензию продавцу или же исполнителю. То есть, формируется специализированный документ, который вы подаете непосредственно исполнителю или же продавцу с претензией на отсутствие качества товара. Если же никакой реакции на ваше обращение не последовало, то далее вам нужно обращаться в Роспотребнадзор. Вы должны также понимать, что вернуть потребителю средства может только суд, а вот у вышеуказанной инстанции такие права отсутствуют. В тоже время, вы можете указать на то, что некачественный товар может нанести непоправимый вред здоровью, что станет непосредственной основой инициирования процесса проверки.  **Результат обращения в Роспотребнадзор**  1. Осуществляется внеплановая выездная проверка, в процессе которой могут подтвердиться или же опровергнуты те жалобы, которые были указаны в заявлении потребителя. Если результат проверки подтверждает указанные жалобы, то на компанию накладывается административное взыскание;  2. Федеральная служба может направить специализированное требование о предоставлении сведений и информации, документации, на основании которой произведется процесс проверки без выезда на место. В данном случае, если нарушения будут обнаружены, также накладывается административное взыскание.  Становится понятно, что [защита прав потребителей](http://www.zpppinf.ru/) – это  процесс, который зависит именно от вас. Роспотребнадзор может стать основой проверки нарушителя, но вернуть ваши средства и компенсировать моральный и материальный вред может только суд, куда вам придется направить свое исковое заявление и предоставить ряд доказательств, определяющих истинность вашего обращения.  Ежедневно люди сталкиваются с множеством товаров и услуг, но отнюдь не все знают, как правильно и, главное, законно отстаивать свои потребительские интересы.   С 2016 года функционирует государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей [zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/), который содержит исчерпывающую информацию по актуальным вопросам соблюдения потребительских прав. На сайте размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, образцы претензионных и исковых заявлений, памятки потребителям и многое другое.     Для того, чтобы проверить уровень потребительской грамотности Роспотребнадзором разработан тест на общие знания по защите прав потребителей. Тест, созданный Роспотребнадзором, поможет вам понять, насколько вы ориентируетесь в потребительском законодательстве и своих потребительских правах. Пройдите тест и узнайте, на что вам необходимо обратить внимание!  Подробнее на ТАСС: <http://tass.ru/tests/44>                В департамент потребительского рынка Ростовской области на рассмотрение поступил проект федерального закона № 1015251-6 «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в части защиты прав потребителей».             Законопроектом предлагается ужесточить административную ответственность за обман потребителей, предоставление недостоверной информации о товаре (услуге или работе) и иные нарушения прав потребителей.             Учитывая, что проект закона направлен на усиление гарантий потребителей при различных нарушениях их прав и законных интересов, департамент потребительского рынка Ростовской области поддержал законопроект в данной редакции.                Проведены открытые потребительские уроки со школьниками.  21.04.2016 года в Рогожкинской и Обуховской  МБОУ СОШ Азовского района в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей проведены открытые потребительские уроки среди учащихся старших классов.  Тема защиты прав потребителей очень заинтересовала старшеклассников, так как изучаемый материал тесно связан с жизнью и личным опытом, поэтому активность учащихся на уроках была высокая.  В ходе проведенных уроков учащимся предлагались следующие практические задания: решение практических задач и их обсуждение, проверочные тесты, обмен вопросами, обсуждение вариантов поведения потребителя и продавца.  Решение практических задач и тестов в конце уроков показало, что все учащиеся материал усвоили.      **Всемирный 15 марта 2016 года пройдет под девизом «Исключить антибиотики из меню»**  Всемирный день прав потребителей 15 марта 2016 года пройдет под девизом: «Исключить антибиотики из меню» («Campaigntogetantibioticsoffthemenu»). В этой связи Международная организация по защите потребителей (CI) совместно со странами-членами планирует проведение компаний, направленных на то, чтобы призвать предприятия быстрого питания прекратить продажу мяса (мясных продуктов), выращенного с использованием большого количества антибиотиков, необходимых для производства лекарств.  Возрастающая устойчивость к антибиотикам достигает опасно высокого уровня по всему миру. Всемирная организация здравоохранения предупреждает, если не принять срочных мер, наступит конец эпохе антибиотиков, лекарства перестанут быть эффективными, а простые инфекции и незначительные травмы вновь станет смертельно опасными для жизни и здоровья людей.  Растущая устойчивость к антибиотикам обусловлена их чрезмерным использованием. Около половины антибиотиков, производимых в мире, используется в сельском хозяйстве. При этом большая часть используется для стимуляции роста, а также в качестве превентивных мер защиты от болезней, вместо применения антибиотиков для лечения в случае необходимости.  Несмотря на всемирную озабоченность по поводу чрезмерного использования антибиотиков, их применение в сельском хозяйстве к 2030 году увеличится на две трети: с 63200 тонн в 2010 году до 105600 тонн в 2030 году.  Инфографика, размещенная на сайте Международной организации по защите прав потребителей (CI) http:// <http://www.consumersinternational.org/our-work/food/key-projects/antibiotics/>, показывает, что использование антибиотиков в сельском хозяйстве приведет к тому, что некоторые распространённые заболевания станет неизлечимыми.  В этой связи в целях предотвращения глобальной угрозы для здоровья населения Международная организация по защите потребителей (CI) призывает убедить продовольственные компании изменить политику в отношении использования антибиотиков. Важную роль в этом процессе могут сыграть потребители.   Информация об итогах проведения в Азовском районе мероприятий в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей, прошедшего в 2016 году под девизом «Исключить антибиотики из меню».    Ежегодно 15 марта общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей. По сложившейся традиции Международная Федерация потребительских организаций каждый год определяет тематику Всемирного дня защиты прав потребителей. В 2016 году он прошел под девизом «Исключить антибиотики из меню».  Возрастающая устойчивость к антибиотикам достигает опасно высокого уровня по всему миру, около половины антибиотиков, производимых в мире, используется в сельском хозяйстве. При этом большая часть используется для стимуляции роста, а также в качестве превентивных мер защиты от болезней, вместо применения антибиотиков для лечения в случае необходимости.  Всемирная организация здравоохранения предупреждает, если не принять срочных мер, наступит конец эпохе антибиотиков, лекарства перестанут быть эффективными, а простые инфекции и незначительные травмы вновь станет смертельно опасными для жизни и здоровья людей.  Именно поэтому в целях предотвращения глобальной угрозы для здоровья населения Международная организация по защите потребителей (CI) призывает убедить продовольственные компании изменить политику в отношении использования антибиотиков. Важную роль в этом процессе могут сыграть потребители.  По сложившейся традиции в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей В Азовском районе были проведены информационно-просветительные мероприятия.  Так в Азовском районе проведены информационные акции, приуроченные к Всемирному дню защиты прав потребителей на ярмарке в с. Кулешовка, во время проведения этих акций потребителям были розданы листовки и буклеты по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей.  В Азовском районе в марте 2015 года в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей проведены тематические лекции в МБОУ Кулешовской СОШ №16для учащихся старших классов.  Так же был проведен тематический опрос среди учащихся старших классов МБОУ Кулешовской СОШ №16, мнения о том, что потребитель имеет право на здоровое питание, придерживаются 100% опрошенных, при этом 95% правильно считают, что продавец должен компенсировать потребителю вред, причинённый его здоровью в результате продажи пищевой продукции, не соответствующий установленным требованиям. Здоровым питанием интересуются по причине: «хочу быть здоровым» 73,5% опрошенных, «хочу похудеть» 3,7%, «хочу долго жить» - 9,5%, «боюсь выглядеть не красиво», не интересуются здоровым питанием 6% опрошенных. Мнения о том, что использование антибиотиков в продуктах питания вредно для здоровья придерживаются 87% опрошенных. |