**Об угрозе безопасности жизни и здоровья потребителей туристских услуг, выезжающих на территорию либо находящихся на территории Китайской Народной Республики (КНР)**

В связи с продолжающимся поступлением информации об участившихся случаях заражения новым коронавирусом (2019-nCoV) граждан, находящихся (находившихся) на территории КНР, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обращает внимание потребителей на нижеследующее.

Статья 7 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» гарантирует потребителю право на то, чтобы услуги, в том числе туристские, были безопасны для его здоровья.

Каждый турист в соответствии с положениями статьи 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон № 132-ФЗ) при подготовке к путешествию и во время его совершения, включая транзит, имеет право на обеспечение своих потребительских прав, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

Правовые основы обеспечения безопасности туристов в странах временного пребывания закреплены статьей 14 Закона № 132-ФЗ.

Согласно положениям указанной статьи, в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, турист (экскурсант) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. В этом случае при расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия «туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг».

Функция по информированию туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, предусматривающая опубликование соответствующих официальных сообщений на этот счет в государственных средствах массовой информации, статьей 14 Закона № 132-ФЗ возложена на Ростуризм (согласно пункту 5.3.2 Положения о Федеральном агентстве по туризму, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года № 901, Ростуризм «информирует в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания»).

                Практическая реализация названного полномочия осуществляется Ростуризмом на основании Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, утвержденного приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 июня 2012 года № 666 (зарегистрирован в Минюсте России 17 июля 2012 года № 24930).

С учетом опубликования Ростуризмом информации (<https://www.russiatourism.ru/news/16533/>) Роспотребнадзор напоминает, что при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию, в том числе включающую сведения:

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи.

Кроме того, в силу соответствующих положений статьи 14 Закона № 132-ФЗ туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Для потребителей, уже заключивших соответствующий договор, важно иметь в виду, что информация уполномоченного органа государственной власти о наличии в стране временного пребывания угрозы безопасности их жизни и здоровья является свидетельством очевидного ухудшения условий путешествия, указанных в договоре, что позволяет требовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении (статья 10 Закона № 132-ФЗ), в том числе в досудебном порядке, ибо как таковое право на судебную защиту никоим образом не исключает возможности достижения на этот счет соглашения сторон в случае заявления туристом соответствующего требования до направления иска в суд.

**ВАЖНО:** «Сообщение Ростуризма о возникновении в стране (месте) временного пребывания туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, опубликованное до начала его путешествия, является основанием для расторжения договора о реализации туристического продукта и возврате туристу уплаченной им по договору суммы» (см. пункт 6 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2019), утвержденного Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 25.12.2019).

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.

**Памятка при выполнении работ по ремонту телефонов (планшетов, ноутбуков, компьютеров)**

Поскольку мобильные устройства стали крайне популярны в наше время, их ремонт сегодня очень востребован. Как же правильно выбрать компанию по ремонту мобильной техники?

Стоит отдать предпочтение крупным организациям, которые довольно давно работают на рынке. Не нужно доверять только лишь информации с сайта компании или ее рекламным лозунгам. Рекомендуем расспросить знакомых, друзей и коллег, кто тоже пользуется подобной техникой, слышали ли они что-либо о данном сервисном центре. Изучить отзывы в интернете – на форумах и в социальных сетях. Посмотрите на цены. Слишком низкая стоимость ремонта должна вас насторожить. Обратите внимание, на место расположения сервисного центра, наличию вывески. Посмотрите, как там оформляются документы, дают ли вам все необходимые квитанции и акты при приёме устройства в ремонт или диагностику. Наконец, не постесняйтесь уточнить, есть ли в сервисном центре необходимые оригинальные комплектующие и качественное оборудование для проведения ремонта любой сложности.

Стоит отметить, что в последнее время набирает популярность услуга доставки вышедших из строя мобильных устройств в сервисный центр с помощью курьера. Как правило, курьер приезжает на дом к заказчику и забирает технику. При этом очень часто необходимые документы заполняются в спешке и не в полном объеме. Не указывается стоимость принятого в ремонт оборудования и перечень необходимых работ, которая в последующем существенно возрастает. После «аппаратной диагностики» стоимость ремонта увеличивается в несколько раз, а техника незаконно удерживается исполнителем до полной оплаты, что само по себе является незаконным и служит основанием для обращения в правоохранительные, надзорные органы и суд.

Правовое регулирование отношений между потребителями и исполнителями в сфере ремонта мобильных устройств осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1025 (далее – Правила).

При оказании услуг населению до потребителя в доступной и наглядной форме должна доводиться необходимая и достоверная информация, предусмотренная законодательством Российской Федерации, а именно: исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа. Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

- сроки оказания услуг (выполнения работ);

- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);

- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;

- сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Исполнитель обязан предоставить потребителю для ознакомления:

- настоящие Правила;

- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

Данная информация должна находиться в удобном для обозрения месте. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации - исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- вид услуги (работы);

- цена услуги (работы);

- точное наименование, описание и цена материалов, если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов  потребителя;

- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

- даты приема и исполнения заказа;

- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором;

- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ. Один экземпляр договора выдается потребителю.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы).

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены.

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 рекомендациях по приобретению мебели**

Покупка мебели процесс не только достаточно длительный и кропотливый, но и дорогостоящий. По статистике, расходы на покупку мебели занимают третье место среди расходов среднестатистической семьи, после расходов на недвижимость и автотранспорт. Учитывая значимость расходов на приобретаемую мебель, специфику законодательства в области защиты прав потребителей и особенности ведения бизнеса многими крупными и мелкими компаниями, необходимо изучить некоторые правила покупки мебели и предостеречь потенциальных покупателей мебели от возможных ошибок.

Реализация мебели регламентируется Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции».

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров.

Информация в обязательном порядке должна содержать:

          - наименование товара;

    - место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхождения товара;

           - дату изготовления;

         - сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании;

         - сведения об основных потребительских свойствах товара;

          - правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

         - гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;

                - единый знак обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза;

         - цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита - размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

      - если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом;

        - об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

     Для мебели, поставляемой в разобранном виде, маркировочный ярлык с необходимой информацией должен вкладываться в упаковку вместе с инструкцией по сборке.

Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.

Кроме вышеперечисленного информация о мебели должна содержать сведения:

- о функциональном назначении;

- о материалах, из которых изготовлена мебель и которые использованы при ее отделке;

- о способах, сроках, условиях доставки и передачи товара покупателю.

Образцы мебели, предлагаемые к продаже, должны быть выставлены в торговом зале таким образом, чтобы обеспечить свободный доступ к ним покупателей для осмотра.

Продавец обязан осуществлять предпродажную подготовку мебели, включающую в себя проверку комплектности, наличия необходимых для сборки деталей, схем сборки мебели (если мебель является разборной), а также проверку наличия всех предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели.

При продаже мебели покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, артикул, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цена каждого предмета, общая стоимость набора мебели, вид обивочного материала.

Сборка и доставка мебели осуществляются за отдельную плату, если иное не установлено договором.

**Возврат качественной мебели**

Не подлежат возврату кухонные, столовые или спальные гарнитуры, наборы для ванной комнаты, шкафы-купе, стенки и других комплектов, а также мебель, изготовленная на заказ, если в ней нет недостатков и дефектов, брака. Мебель входит в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, форм, габаритов, фасонов, расцветки или комплектации.

А вот отдельные предметы обстановки, к примеру, диван, стол, шкаф можно вернуть на основании ст. 25 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей».

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- отказаться от исполнения заключенного договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в разумные сроки, установленные требованиями потребителя.

**Если в мебели обнаружены недостатки**

Если потребитель обнаружил в мебели недостатки, которые не были оговорены продавцом, но указаны в договоре, потребитель по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Для предъявления любого из указанных выше требований необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с чётко сформулированными требованиями.

Подать претензию можно несколькими способами: вручить лично, отправить по почте, вручить при свидетелях.

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться **в суд с исковым заявлением** для защиты своих прав и законных интересов.

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.

**Информирование потребителей: цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке. Что делать?**

Отношения между потребителем и исполнителем в сфере розничной торговли регулируются Правилами продажи отдельных видов товаров, разработанными в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.

В соответствии с п. 19 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 г. № 55, продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Допускается оформление ценников на бумажном или ином визуально доступном для покупателей носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло.

Согласно пункту 1 статьи 10 Закона Российской Федерации«О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1: «изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора». В соответствии с пунктом 2 этой же статьи, цена товара в рублях является неотъемлемой частью этой информации.

В Гражданском кодексе РФ есть такое понятие как оферта, т.е. задокументированное предложение. В магазинах ценник является именно публичной офертой, и продавец обязан продать товар именно по той цене, которая в этой оферте указана. Таким образом, у потребителя есть законное право купить товар по цене, указанной на ценнике.

В ситуации, когда чек уже пробит, потребитель также имеете все законные основания потребовать возврата излишне уплаченной суммы или обменять товар на деньги. При этом следует ссылаться на статью 12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

При обнаружении расхождения цены на ценнике при расчете на кассе необходимо сообщить администратору магазина, и потребовать немедленно исправить нарушение законодательства, т.е. продать товар по цене, указанной на ценнике.

Потребитель имеет право потребовать книгу отзывов и предложений и обязательно сделать в ней запись о происходящем, подробно написать, что покупали, когда, какая цена была на ценнике, какая цена в чеке. Если есть возможность - сфотографировать ценник в качестве доказательства.

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.

**Памятка по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств**

В настоящее время все большее количество граждан пользуется автотранспортом для личных нужд, который обеспечивает соответствующий комфорт при их передвижении, а также помогает экономить личное время в достаточно напряженной и динамичной жизни.

Однако используемое автотранспортное средство требует регулярного технического обслуживания и при необходимости ремонта, который необходимо проводить в автосервисе – организации, специализирующейся на оказании услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. При этом, чтобы не оказаться «обманутым» и правильно выбрать подходящий Вам автосервис, необходимо перед обращением за подобными услугами к исполнителю ознакомиться с установленными законом правилами, которые четко определяют права и обязанности сторон.

Правовое регулирование отношений между потребителями и исполнителями в сфере ремонта автотранспортных средств осуществляется в соответствии с ГК РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, утвержденными постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290 (далее – Правила).

При выборе автосервиса, прежде всего, необходимо обратить внимание на наличие обязательной информации для потребителей об исполнителе и оказываемых им услугах (выполняемых работах), которая позволит обеспечить возможность их правильного выбора. Указанная информация должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте.

К обязательной информации относится, в том числе, перечень оказываемых услуг, форм их оказания, наименование стандартов, которым должны соответствовать оказываемые услуги, цены на оказываемые услуги, а также цены на используемые при этом запасные части и материалы, сведения о порядке и форме оплаты, гарантийные сроки. Кроме этого [исполнитель](file:///C:\Users\yurtaeva\Downloads\2020.01.21%20%20%D0%9F%D0%B0%D0%BC%D1%8F%D1%82%D0%BA%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%80%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%83%20%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D0%B9.doc#sub_202) обязан также предоставить потребителю для ознакомления: настоящие Правила; образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем; перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

Правилами установлены обязательные требования при заключении и оформлении договора (заказ-наряда, квитанции или иного документа), в силу которых договор обязательно заключается в письменной форме и должен содержать следующие сведения: наименование и место нахождения (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя; дата приема заказа, сроки его исполнения, цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты; марка, модель автомототранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов; цена автомототранспортного средства, определяемая по соглашению сторон; перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество; перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем; гарантийные сроки на результаты работы (если они установлены); должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя.

Договор, исполняемый в присутствии потребителя (подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и другие), может оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека и т.п.

В случае, если потребитель оставляет исполнителю автомототранспортное средство, исполнитель обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автомототранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

Экземпляры договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обусловливать оказание одних услуг (выполнение работ) обязательным исполнением других. Такие условия договора признаются недействительными.

Порядок расчетов за оказанную услугу (выполненную работу) определяется договором между потребителем и исполнителем. На оказание услуги (выполнение работы), предусмотренной договором, может быть составлена смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно. Просьба потребителя об оказании дополнительных услуг (выполнении дополнительных работ) обязательно оформляется договором.

Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг. Качество оказываемых услуг (выполняемых работ) должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре требований к качеству или при их недостаточности - требованиям, обычно предъявляемым к качеству услуг (работ) такого рода.

Выдача автомототранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автомототранспортного средства. Потребитель обязан проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автомототранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять оказанную услугу (выполненную работу).

При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат оказанной услуги (выполненной работы), подмены составных частей, некомплектности автомототранспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.

Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).

При обнаружении недостатков выполненной работы, оказанной услуги, потребитель имеет право на безвозмездное устранение недостатков, соответствующего уменьшения установленной за работу цены; на безвозмездное повторное выполнение работы; на  возмещение понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автомототранспортного средства (запасных частей и материалов) исполнитель обязан известить об этом потребителя и в 3-дневный срок передать безвозмездно в собственность потребителю автомототранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества либо возместить в 2-кратном размере цену утраченного (поврежденного) автомототранспортного средства (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем.

При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автомототранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.

Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем условий договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) которой она проводилась, а в случае назначения экспертизы по соглашению сторон - исполнитель и [потребитель](file:///C:\Users\yurtaeva\Downloads\2020.01.21%20%20%D0%9F%D0%B0%D0%BC%D1%8F%D1%82%D0%BA%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%80%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%83%20%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D0%B9.doc#sub_201) поровну.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную федеральными законами и договором.

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 | **Как правильно выбрать обувь**  При покупке обуви следует тщательно осмотреть  обувь. Важно обратить внимание на то, чтобы она была одинаковой по структуре материала, по цвету, чтобы детали не отличались по размеру, плотности. Подкладка не должна отставать от верха или задника, сама задняя часть и носок не должны быть мягкими, плохо сформированными или деформированными. Обувь не должна иметь следов эксплуатации: потертостей ходовой поверхности, царапин, заломов. Примеряя новую обувь, необходимо примерять ее стоя, желательно сделать несколько шагов. Форма обуви должна соответствовать форме и размеру стопы.  Безопасность обуви регламентируется техническим регламентом Таможенного союза ТРТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности».  Перед выпуском в обращение обувь, в зависимости от ее назначения, должна пройти подтверждение соответствия данному нормативному документу в виде декларирования.  Согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией, содержащей сведения об обязательном подтверждении соответствия (в том числе регистрационный номер декларации соответствия, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.  Необходимые сведения об обуви предоставляются потребителю путем маркировки товара.  Маркировка может наноситься на само изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию, или товарный ярлык, упаковку изделия, упаковку группы изделий или листок-вкладыш к товару.  До потребителя доводится следующая информация:  - наименование продукции;  - наименование страны-изготовителя;  - наименование изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица;  - юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица;  - размер изделия;  - товарный знак (при наличии);  - единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза:  - гарантийные обязательства изготовителя (при необходимости);  - дату изготовления;  - модель и (или) артикул изделия;  - вид материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви;  - инструкцию по уходу за обувью (при необходимости).  Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обращает внимание, что постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2019 г. № 860 утверждены Правила маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенности внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров.  Перечень обувных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации №792-р от 28 апреля 2018 года.              С 01 марта 2020 года нанесение средств идентификации на потребительскую упаковку или на обувные товары, или на товарный ярлык обувных товаров является обязательным.  Новую обязанность должны исполнить производители, поставщики, розничные продавцы, импортеры обуви, комиссионеры.  Вместе с обувью покупателю должен быть передан кассовый и (или) товарный чек, в котором указывается наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.  Предпочтительнее совершать покупки обуви в стационарных и специализированных магазинах. При соблюдении вышеперечисленных правил можно купить достойную, качественную и долгослужащую обувь.  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. |

**Что делать, если в квартире перегорели электроприборы?**

В современном мире бытовая техника, работающая от электричества, делает нашу жизнь удобнее. Однако любая бытовая техника боится скачков напряжения. Они могут произойти по ряду причин, большинство из которых происходят не по вине потребителя.

Причины возможных скачков и отклонений от номинальных значений:

·  аварии на подстанции, среди которых замыкания на ЛЭП (линиях электропередач);

·  импульсные скачки напряжения из-за молнии;

·  обрыв или замыкание воздушной линии из-за упавшего дерева;

·  повреждения кабеля при ремонтно-строительных работах;

·  отключение электроэнергии, приведшие к скачкам напряжения;

·  неполадки сетей электроснабжения, связанные с  длительной подачей напряжения выше нормативного (более 300 вольт).

Требования к качеству подаваемой электрической энергии гражданам-потребителям, установленные **Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354,** предусматривают:

- постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2014);

- отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

**Каков алгоритм действий потребителя, если факт перенапряжения уже состоялся и бытовая электротехника перегорела? Что делать в первую очередь?**

Прежде всего необходимо установить лицо, причинившее материальный  ущерб.  Виновным  лицом  может быть:

- энергоснабжающая организация: если причиной выхода из строя бытовой техники послужило «плохое качество» подаваемой энергии;

- организация, обслуживающая общее имущество жилого многоквартирного дома, если причиной ущерба являются поломки в электрических сетях, проходящих от границы ответственности с энергоснабжающей организацией до квартиры (жилого дома) пострадавшего, либо включая внутриквартирную сеть, если пострадавший собственником не является;

- третье лицо (соседи), если их действия привели к сбою в электрической сети дома.

Сам факт скачка напряжения обязательно должен быть за­фиксирован в акте о происшед­шей перемене напряжения с ука­занием даты и точного времени. Поэтому важно сразу вызвать  аварийную  или дежурную бригаду.

При этом сообщается Ф.И.О., точный адрес, а также вид предоставленной коммунальной услуги ненадлежащего качества.

Сообщение о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе.

Затем  необходимо обратиться в энергоснабжающую организацию и организацию, обслуживающую общую собственность жильцов многоквартирного дома (в случае, если потерпевший является собственником частного дома, достаточно будет обратиться в энергоснабжающую  организацию), которые  дадут  свои заключения  о  том, кто  виноват  в  случившемся.

Подобные заявления граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению. Как правило, указанные организации осуществляют обследование (осмотр) места происшествия с оформлением соответствующего акта. О полученных в результате осмотра выводах обратившееся лицо должно быть уведомлено в срок не позднее 30 календарных  дней  с момента обращения.

Кроме того, следует заручиться поддержкой соседей при необходимости присутствия в суде.

**Как доказать ущерб?**

Ущерб, причиненный неполадками в сети, нужно доказать. Для этого необходимо заключение сервисного центра о том, что ваша техника вышла из строя по причине скачка напряжения. Соберите всю сломавшуюся от этого технику и отнесите для экспертизы в сервисный центр. Расходы на экспертизу Вы сможете затем взыскать с виновного  лица.

Если техника подлежит ремонту, то попросите эксперта посчитать стоимость ремонта. Если ремонту изделия не подлежат, то вам необходимо обратиться к услугам оценщиков. Они посчитают сумму ущерба исходя из стоимости «утраченной» техники с учетом износа.

После этого на основании собран­ных документов можно требовать с виновного лица возме­щения причиненного вреда.

**Какими нормами законодательства руководствоваться?**

Аргументировать требование о возмещении ущерба можно следующими нормами закона:

На основании  п. 1 ст. 7 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Согласно законодательству РФ вред, причиненный имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред (ст. 1064 ГК РФ). Ущерб, причиненный имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара, также подлежит возмещению в полном объеме. Требовать компенсации может любой потерпевший независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет ([ст. 1095](consultantplus://offline/ref=20B1B00A462A326F031DB3EAE359169A1886F5DE524BE9F087FA6AAB1A3FECD6DBB40D166C05ABAC35JEE) ГК РФ).

В соответствии  с п. 1 ст. 14  Закона о защите прав потребителей вред, причиненный имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуг, подлежит возмещению в полном объеме.

Свое требование о добровольном возмещении причиненного ущерба оформите в письменном виде, обязательно зарегистрируйте и на втором экземпляре поставьте отметку о принятии  заявления.

В соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе по своему выбору потребовать от организации - исполнителя услуги (то есть от организации, с которой заключен договор на оказание услуги по электроснабжению, - это может быть энергоснабжающая организация или управляющая компания) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками оказанной услуги по электроснабжению.

Если виновником являются ваши соседи – отправьте заявленные Вами требования заказным  письмом  с уведомление  о вручении.

В случае неудовлетворения исполнителем услуги требования в добровольном порядке потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд на основании [ст. 17](consultantplus://offline/ref=34902A3A50F76F76E630C507F74BB6B6DF18D13ADD5B41A1291FFF4E5EBE5611671FBE9DB5D6ED0Cy7sCE) Закона  о защите прав потребителей.

Размер возмещения ущерба будет зависеть от того, возможен ли ремонт или техника непригодна для дальнейшей эксплуатации. Сумма возмещения ущерба будет состоять из стоимости выполнения ремонтных работ по восстановлению бытовой техники или оценочной стоимости с учетом износа на основе экспертного заключения. Кроме того, вы вправе включить в сумму для возмещения стоимость услуг экспертов и 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.

**Что необходимо знать при выборе парфюмерно-косметических товаров**

В канун праздников мы ищем подарки для родных, знакомых, друзей. Одним из самых популярных подарков являются парфюмерно-косметические товары.

При выборе таких товаров необходимо обратить вниманиена наличие информации о товаре и изготовителе, которая в обязательном порядке должна быть на русском языке, и нанесена в виде надписей, цифровых, цветовых и графических обозначений на потребительскую тару, этикетку, ярлык.

Согласно техническому регламенту Таможенного союза ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (далее – Технический регламент Таможенного союза) маркировка парфюмерно-косметической продукции должна содержать следующую информацию:

- наименование, название (при наличии) парфюмерно-косметической продукции;

- назначение парфюмерно-косметической продукции, если это не следует из наименования продукции;

- косметика, предназначенная для детей, должна иметь соответствующую информацию в маркировке;

- наименование изготовителя и его местонахождение (юридический адрес, включая страну);

- страна происхождения парфюмерно-косметической продукции (если страна где расположено производство продукции не совпадает с юридическим адресом изготовителя);

- наименование и место нахождения организации (юридический адрес), уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства - члена Таможенного союза;

- номинальное количество (объем или масса) продукции в потребительской таре;

- цвет и/или тон (для декоративной косметики и окрашивающих средств);

- массовую долю фторида для средств гигиены полости рта, содержащих соединения фтора;

- срок годности: дата изготовления (месяц, год) и срок годности (месяцев, лет), или надпись "годен до" (месяц, год) или "использовать до" (месяц, год);

- описание условий хранения в случае, если эти условия отличаются от стандартных;

- особые меры предосторожности при применении продукции;

- номер партии или специальный код, позволяющие идентифицировать партию парфюмерно-косметической продукции;

- сведения о способах применения парфюмерно-косметической продукции, отсутствие которых может привести к неправильному использованию потребителем парфюмерно-косметической продукции;

- список ингредиентов.

Информация должна быть четкой и несмываемой с упаковки в условиях использования продукции по назначению.

Оценка соответствия парфюмерно-косметической продукции требованиям Технического регламента Таможенного союза проводится путем подтверждения соответствия в форме декларирования

В соответствии с п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55,  продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащий по каждому наименованию сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.

Покупателю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, представляемых изготовителями товаров, а также с другими свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 парфюмерно-косметические товары надлежащего качества не подлежат обмену или возврату. Поэтому, при приобретении парфюмерно-косметических товаров, покупателю следует принять взвешенное решение, поскольку вернуть их в магазин можно только при наличии недостатков либо если Вам при покупке (т.е. в момент заключения договора) не предоставлена полная и достоверная информация о товаре.

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.

**Порядок установки приборов учета коммунальных услуг**

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске напоминает:

в соответствии с Федеральным законом от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности...» собственники квартир и жилых домов обязаны установить приборы учета энергетических ресурсов и воды.

Согласно требованиям Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 г. № 354 (далее - Правила № 354), оснащение жилого или нежилого помещения приборами учета, ввод установленных приборов учета в эксплуатацию, их надлежащая техническая эксплуатация, сохранность и своевременная замена должны быть обеспечены собственником жилого или нежилого помещения.

Учет объема (количества) коммунальных услуг, предоставленных потребителю в жилом или нежилом помещении, осуществляется с использованием приборов учета.

K использованию допускаются приборы учета утвержденного типа и прошедшие поверку в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений. Информация о соответствии прибора учета утвержденному типу, сведения о дате первичной поверки прибора учета и об установленном для прибора учета межповерочном интервале, а также требования к условиям эксплуатации прибора учета должны быть указаны в сопроводительных документах к прибору учета.

Оснащение помещения приборами учета, ввод их в эксплуатацию, их надлежащая техническая эксплуатация, сохранность и своевременная замена обеспечиваются собственником помещения. Собственники, не исполнившие обязанность по оснащению домов приборами учета, должны обеспечить допуск ресурсоснабжающих организаций к местам установки приборов учета и оплатить расходы указанных организаций на установку этих приборов учета. Полномочиями по приему платежей в оплату таких расходов, как правило, наделяются управляющие организации.

Ввод установленного прибора учета в эксплуатацию, то есть документальное оформление прибора учета в качестве прибора учета, по показаниям которого осуществляется расчет размера платы за коммунальные услуги, осуществляется исполнителем на основании заявки собственника помещения, поданной исполнителю.

Установленный прибор учета должен быть введен в эксплуатацию не позднее месяца, следующего за датой его установки. При этом исполнитель обязан начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию, осуществлять расчет размера платы за соответствующий вид коммунальной услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета.

Потребитель в случае выхода прибора учета из строя (неисправности) обязан незамедлительно известить об этом исполнителя, сообщить показания прибора учета на момент его выхода из строя (возникновения неисправности) и обеспечить устранение выявленной неисправности (осуществление ремонта, замены) в течение 30 дней со дня выхода прибора учета из строя (возникновения неисправности). В случае если требуется проведение демонтажа прибора учета, исполнитель извещается о проведении указанных работ не менее чем за 2 рабочих дня. Демонтаж прибора учета, а также его последующий монтаж выполняются в присутствии представителей исполнителя, за исключением случаев, когда такие представители не явились к сроку демонтажа прибора учета, указанному в извещении.

Исполнитель обязан проводить проверки состояния приборов учета и распределителей, факта их наличия или отсутствия, достоверности представленных потребителями сведений об их показаниях. Такие проверки исполнитель должен проводить не реже одного раза в год, а если проверяемые приборы учета расположены в жилом помещении потребителя, то не чаще одного раза в 3 месяца.

Если потребитель не представляет показания приборов учета в течение 6 месяцев подряд исполнитель не позднее 15 дней со дня истечения указанного 6-месячного срока обязан провести проверку и снять показания прибора учета.

Обращения потребителей по вопросам, связанным с установкой, заменой, вводом в эксплуатацию индивидуальных приборов учета энергоресурсов и воды, расчетом размера платы за соответствующий вид коммунальной услуги, подлежат рассмотрению в рамках жилищного 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.

# Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг

Случаи приостановления или ограничения предоставления коммунальной услуги регулируются разделом ХI Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных и жилых домах от 06.05.2011 № 354.

При **ограничении**коммунальной услуги жители продолжают эту услугу получать — но в меньшем объеме.

При **приостановлении**коммунальной услуги ресурс перестает поступать полностью.

**Исполнитель**может временно отключать (или снижать подачу) ресурса **без предупреждения** в следующих случаях:

1. Авария (или угроза аварии) на сетях, по которым передается вода, тепло, электричество и т. д.

2. Стихийные бедствия и чрезвычайные ситуации (и возникшая необходимость устранить их последствия).

3. Несанкционированное подключение к сетям. При этом остановить подачу ресурса имеют право ровно с того момента, как обнаружат такое нарушение.

4. Использование жильцами бытовых машин, чья мощность превышает максимально допустимую для внутридомовых сетей.

5. Предписание об ограничении или приостановлении услуги. Это предписание выдает государственный орган, который контролирует состояние внутридомовых инженерных систем. Если он обнаружит, что сети в аварийном состоянии, коммунальные службы будут обязаны их отключить.

Однако есть ситуации, при которых **исполнитель уведомляет** потребителя об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги:

1. плановое отключение (и тогда предупреждать о нем жителей дома нужно минимум за 10 дней);

2. неоплата жильцами квартиры (или оплата не в полном объеме) за жилищно-коммунальные услуги. В этом случае исполнитель направляет потребителю-должнику предупреждение (уведомление) о том, что в случае непогашения задолженности по оплате коммунальной услуги в течение 20 дней со дня доставки потребителю указанного предупреждения (уведомления) предоставление ему такой коммунальной услуги может быть сначала ограничено, а затем приостановлено либо при отсутствии технической возможности введения ограничения приостановлено без предварительного введения ограничения. Неполная оплата - это когда у потребителя имеется задолжность по оплате 1 коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за коммунальную услугу.

Расходы, связанные с введением ограничения, приостановления и возобновлением предоставления коммунальной услуги подлежат возмещению за счет потребителя, в отношении которого осуществляются такие действия.

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.