



« Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления Новгородской области за 2022 год и первый квартал 2023 года»

**Быстрова Ольга Викторовна
начальник отдела защиты прав потребителей
и контроля за соблюдением правил
реализации товаров, работ, услуг
8-816-2-971-093**



**Управление Федеральной службы по надзору в
сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека по Новгородской области**



**Статья 44 Закона РФ «О защите прав потребителей»
от 07.02.1992 года № 2300-1**

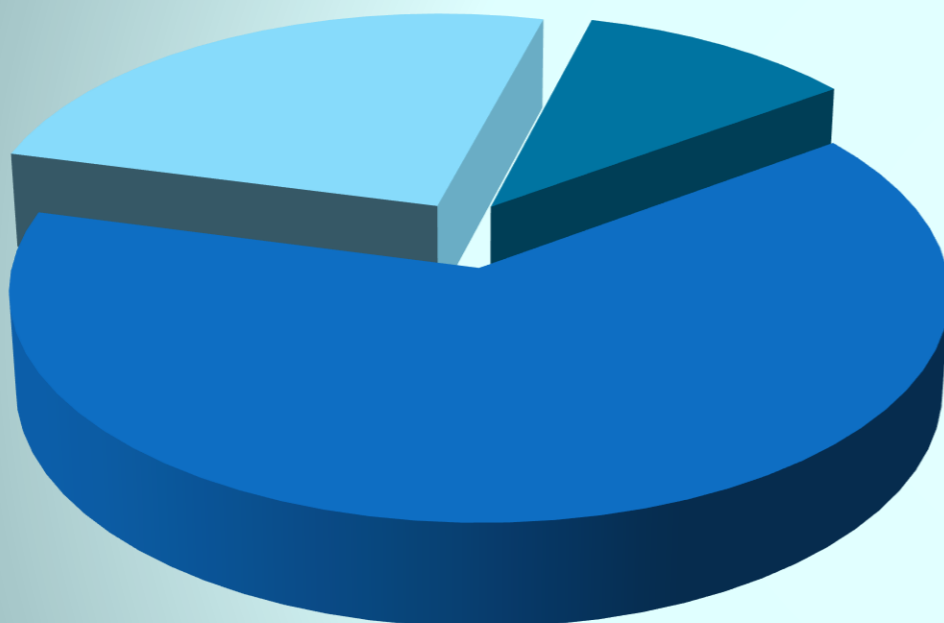
Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

- **В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:**
- **рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;**
- **обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);**
- **разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.**
- **При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).**



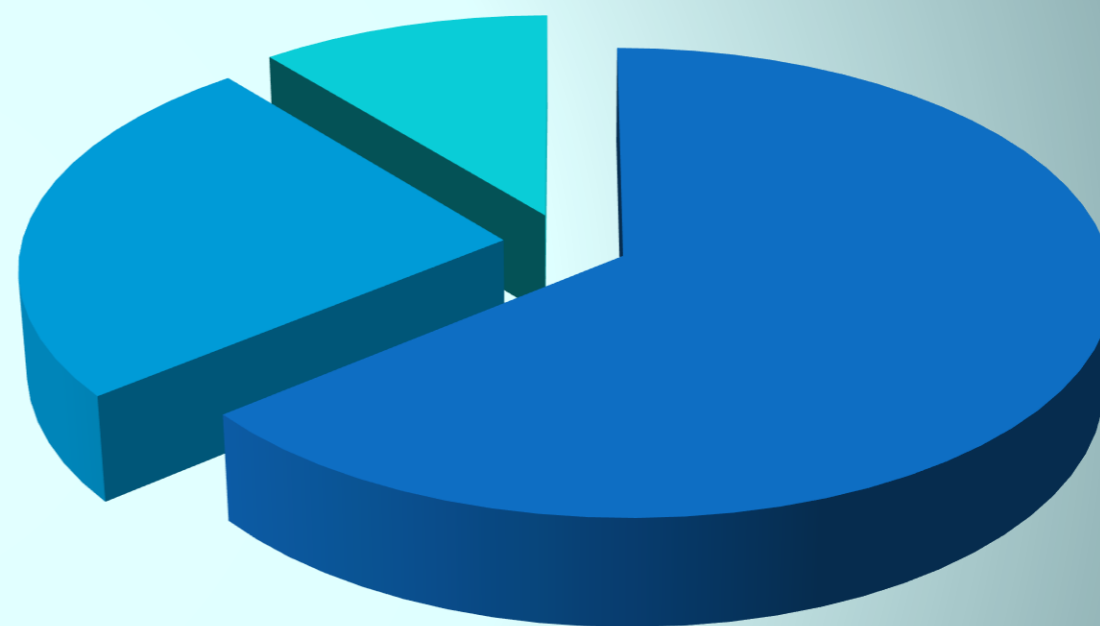
Обращения потребителей, рассмотренные органами местного самоуправления в 2021-2022 г.г.

2021г



- Всего 10329
- Письменных 5786
- Устных 4543

2022г



- Всего 13914
- Письменных 6897
- Устных 7017



Структура обращений граждан в 2022 году





Деятельность специалистов муниципальных образований по защите прав потребителей за 2022год

| | Районы | Количество обращений | Дано консультаций | Оказана помощь в составлении претензий, исковых заявлений | Количество разъяснений по каналам информационной связи (сайты, СМИ) |
|----|------------------|----------------------|-------------------|---|---|
| | Всего | 13914 | 7755 | 28 | 2911 |
| 1 | Батецкий | 45 | 45 | - | 33 |
| 2 | Валдайский | 138 | 75 | - | 138 |
| 3 | Волотовский | 102 | 102 | - | - |
| 4 | Великий Новгород | 7232 | 2272 | - | 1524 |
| 5 | Демянский | 2 | 2 | 2 | 7 |
| 6 | Крестецкий | 7 | 4 | - | - |
| 7 | Любытинский | 437 | - | - | - |
| 8 | Маловишерский | 291 | 1 | - | 104 |
| 9 | Маревский | 19 | 20 | - | 102 |
| 10 | Мошенское | 15 | 15 | - | - |
| 11 | Новгородский | 3392 | 3392 | - | 414 |
| 12 | Окуловский | 45 | 45 | - | 58 |



Деятельность специалистов муниципальных образований по защите прав потребителей за 2022год

| | | | | | |
|----|---------------------|-----|-----|----|-----|
| 13 | Парфинский | 26 | 26 | 6 | 4 |
| 14 | Пестовский | 72 | 39 | 12 | 51 |
| 15 | Поддорский | 61 | 61 | - | - |
| 16 | Солецкий | 3 | 3 | 3 | - |
| 17 | Хвойнинский | 77 | 45 | 4 | 68 |
| 18 | Холмский | 12 | 12 | - | 2 |
| 19 | Чудовский | 902 | 563 | - | 380 |
| 20 | Шимский | 881 | 879 | - | 23 |
| 21 | Боровичский | 142 | 142 | 1 | 3 |
| 22 | Старорусский | 13 | 12 | - | - |
| | | | | | |



Деятельность специалистов муниципальных образований по защите прав потребителей за 1 квартал 2023 года

| | Районы | Количество обращений | Дано консультаций | Оказана помощь в составлении претензий, исковых заявлений | Количество разъяснений по каналам информационной связи (сайты, СМИ) |
|----|------------------|----------------------|-------------------|---|---|
| | Всего | 7345 | 1060 | 5 | 705 |
| 1 | Батецкий | 21 | 21 | - | 2 |
| 2 | Валдайский | 23 | 16 | - | 16 |
| 3 | Волотовский | 15 | 15 | - | - |
| 4 | Великий Новгород | 6046 | - | - | 459 |
| 5 | Демянский | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 6 | Крестецкий | 2 | 2 | - | - |
| 7 | Любытинский | 65 | - | - | - |
| 8 | Маловишерский | 91 | 66 | - | 25 |
| 9 | Маревский | - | - | - | - |
| 10 | Мошенское | 5 | 5 | - | - |
| 11 | Новгородский | 470 | 470 | - | 52 |



Деятельность специалистов муниципальных образований по защите прав потребителей за 1 квартал 2023 года

| | | | | | |
|----|--------------|-----|-----|---|-----|
| 12 | Окуловский | 12 | 12 | - | 19 |
| 13 | Парфинский | 3 | 3 | - | 1 |
| 14 | Пестовский | 15 | - | 3 | 12 |
| 15 | Поддорский | 21 | 21 | - | - |
| 16 | Солецкий | 2 | 2 | 1 | - |
| 17 | Хвойнинский | 12 | 12 | - | - |
| 18 | Холмский | 4 | 4 | - | 1 |
| 19 | Чудовский | 262 | 147 | - | 115 |
| 20 | Шимский | 255 | 244 | - | 48 |
| 21 | Боровичский | 19 | 19 | - | - |
| 22 | Старорусский | 1 | - | - | - |



« О нарушениях прав потребителей при дистанционном способе продажи товаров».

**Быстрова Ольга Викторовна
начальник отдела защиты прав потребителей
и контроля за соблюдением правил
реализации товаров, работ, услуг
8-816-2-971-093**



**Управление Федеральной службы по надзору в
сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека по Новгородской области**



Итоги работы Управления с обращениями граждан при дистанционном способе продажи товаров.

За 6 месяцев 2023 году поступило 73 обращения на действия продавцов, реализующих товары дистанционным способом.

Обращения в основном касались: не предоставления товара по цене, указанной на сайте, а также по вопросам несоответствия характеристик товара указанных на сайте, фактическим характеристикам, не возврата денежных средств за товар с недостатками, взимания платы за обратную логистику некачественного товара..

За отчетный период Управлением, выдано 5 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований продавцам, реализующим товары дистанционным способом.

Всего за 6 мес. 2023 года подано 7 исков, из них 5 в защиту прав неопределенного круга потребителей и 2 в защиту прав конкретных потребителей.

Иски касались: признания информации, в части продажи табачных изделий дистанционным способом, распространяемой в сети Интернет, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации; по нарушениям в части повторных продаж на сайте «Честный знак».

Рассмотрены и удовлетворены 6 исковых заявлений, из них 4 неопределенный круг и 2 конкретный потребитель. Потребителям присуждено 411, 5 тыс. рублей, в т.ч. моральный вред-23,0 тыс. рублей. За 6 мес. 2023года по вопросам продажи товаров дистанционным способом было дано 7 заключений, из 9 рассмотренных – 9 удовлетворено (100 %), присуждено денежных средств в пользу потребителей в сумме 412,7 тыс.руб., из них компенсация морального вреда – 6,0 тыс.руб.

Ст.26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» Дистанционный способ продажи товара

Дистанционный способ продажи товаров – это такой способ продажи, при котором договор может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Права потребителя при продаже некачественного товара, предусмотренные статьей 18 Закона «О защите прав потребителей»

По выбору потребителя

Замена на товар этой же марки (модели, артикула)

Замена на такой же товар другой марки (модели, артикула)
с перерасчётом покупной цены

Соразмерное уменьшение покупной цены

Незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара или возмещения
расходов на их исправление потребителем или третьим лицом

Отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы



Статья 12

Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, владельца агрегатора) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)

Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Если иное не предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом (исполнителем) или не вытекает из существа отношений между ними, ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена недовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Владелец агрегатора не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре (услуге), в случае, если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).



Право на возмещение ущерба

За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель, импортер) несет ответственность в соответствии со ст. 14, 15 Закона или с договором. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Неустойка за нарушение исполнения требований потребителя составляет 1% по товарам за каждый день просрочки и 3% по услугам, работам.

В договорах продажи или оказания услуг неустойка не может быть ниже установленных пределов, больше допускается.

Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером) в добровольном порядке.

Договор (непроф.) — это дву- или многосторонняя сделка.

Договор (проф.ст. 420 ГК РФ) – соглашение 2 или более лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.



Статья 16. Закона «О защите прав потребителей»

Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

- 1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.**
- 2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.**
- 3. Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).**

Договор (непроф.) — это дву- или многосторонняя сделка.

Договор (проф.ст. 420 ГК РФ) – соглашение 2 или более лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.



Федеральный закон Российской Федерации от 20.04.2022 года О внесении изменений в статью 16 Закона «О защите прав потребителей»

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителей относятся:

- 1) условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;
- 2) условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный **пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона;**
- 3) условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного **статьей 32 настоящего Закона;**
- 4) условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;
- 5) условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;

Договор (непроф.) — это дву- или многосторонняя сделка.

Договор (проф.ст. 420 ГК РФ) – соглашение 2 или более лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.



Федеральный закон Российской Федерации от 20.04.2022 года О внесении изменений в статью 16 Закона «О защите прав потребителей»

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителей относятся:

- 6) условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя;
- 7) условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 настоящего Закона право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);
- 8) условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;
- 9) условия, которые уменьшают размер законной неустойки;
- 10) условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 и пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, которые могут быть предъявлены продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;

Договор (непроф.) — это дву- или многосторонняя сделка.

Договор (проф.ст. 420 ГК РФ) – соглашение 2 или более лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.



Федеральный закон Российской Федерации от 20.04.2022 года О внесении изменений в статью 16 Закона «О защите прав потребителей»

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителей относятся:

- 11) условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;
- 12) условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;
- 13) условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;
- 14) условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг);
- 15) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.



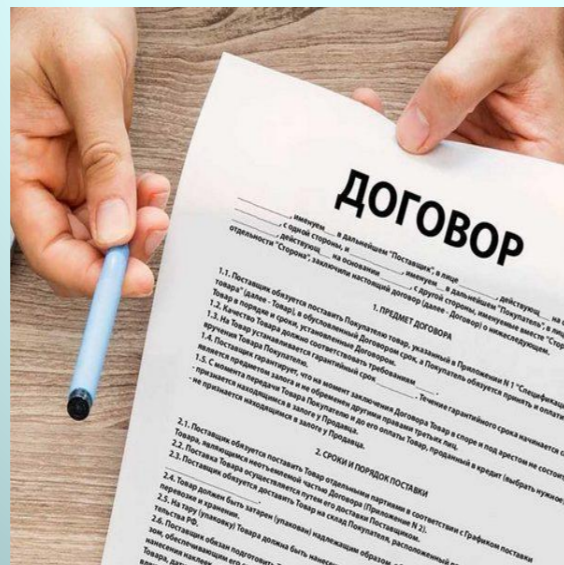
Основания для выявления правонарушений

обращения граждан

информация от
государственных органов,
общественных и
саморегулируемых
организаций

информация из
СМИ

Федеральным законом от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ «О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», вступившим в силу с 01 сентября 2022 года внесен перечень недопустимых условий договоров, ущемляющих права потребителей. В случае если включение в договор таких условий причинило потребителю убытки, продавец обязан возместить их в полном объеме





**СТРУКТУРА НЕДОПУСТИМЫХ УСЛОВИЙ УЩЕМЛЯЮЩИХ ПРАВА
ПОТРЕБИТЕЛЯ В РАЗРЕЗЕ СТАТЬИ 16 ЗАКОНА № 2300-1 ЗА ПЕРИОД 01.09.2022 –
30.06.2023**

| Пункт | Информация содержащаяся в ст. 16 Закона о защите прав потребителей | % |
|--------------|---|----|
| Пп.3 п.2 | условия, препятствующие реализации права, установленного ст. 32 Закона о защите прав потребителей | 18 |
| Пп. 5,6 п. 2 | условия, обуславливающие приобретение одних товаров обязательных приобретением иных товаров, и условия, предусматривающие выполнение дополнительных работ без согласия потребителей | 15 |
| Пп. 1 п. 2 | односторонний отказ или одностороннее изменение условий договора | 14 |
| Пп. 2 п. 2 | ограничение выбора территориальной подсудности | 11 |
| Пп. 15 п. 2 | иные условия | 8 |
| Пп. 9 п. 2 | условия, уменьшающие размер законной неустойки | 7 |
| Пп. 10 п. 2 | условия, ограничивающие право выбора вида требований, предусмотренных п. 1 ст. 18 и п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей | 6 |
| П. 3 | продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе без получения согласия потребителя выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату | 6 |
| Пп. 11 п. 2 | условия, устанавливающие досудебный порядок рассмотрения споров | 6 |
| Пп. 4 п. 2 | условия, ограничивающие ответственность продавца за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства | 4 |
| Пп. 13 п. 2 | условия, ограничивающие потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав | 2 |
| П. 4 | продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные | 2 |

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) предусмотренные статьей 29 Закона «О защите прав потребителей».

По выбору потребителя

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)

Изменения в законодательстве о защите прав потребителей

▪ Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463

- «Об утверждении правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»
- (постановление вступило в силу с 1 января 2021 г., абзацы второй-четвертый пункта 1 постановления и пункт 2 изменений, утвержденных постановлением, действуют до 1 января 2027 г.).

Ряд ранее действующих правил, регулирующих стационарную розничную торговлю, продажи товаров по образцам и дистанционным способом, комиссионную торговлю, больше не применяется.

Расширен перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара. В него добавлены следующие категории товаров:

- газовые и газоэлектрические бытовые приборы для приготовления пищи;
- ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

- Правила содержат и ряд полезных новелл, продиктованных практикой применения ранее действующих правил, которые должны сократить количество жалоб потребителей на действия недобросовестных продавцов. Так, в Правилах появилась прямая обязанность продавца в случае поступления претензии потребителя направить ему ответ в отношении заявленных требований (пункт 5 Правил) и др.

Изменения в законодательстве о защите прав потребителей

▪ Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», действует по 31 декабря 2026 г.

▪ Вводится запрет на предоставление гостиничных услуг без Свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, установленной Положением о классификации гостиниц, а также использование в рекламе, названии и деятельности гостиницы, категории, не соответствующей информации, указанной о ней в Свидетельстве. За отсутствие Свидетельства о присвоении гостинице определенной категории с 1 января 2021 года предусмотрена административная ответственность.

▪ С 1 января 2021 г. заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

▪ Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

Изменения в законодательстве о защите прав потребителей

▪ Постановление Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. N 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», вступает в силу с 1 сентября 2023 г. и действует до 1 сентября 2026 г

В новых правилах, появился раздел об особенностях оказания медицинских услуг при заключении договора дистанционным способом.

Он обязывает исполнителей — медицинские организации и индивидуальных предпринимателей — дать потребителю возможность ознакомиться со сведениями о лицензии на осуществление медицинской деятельности, адресами, по которым принимаются жалобы и требования, и другой информацией.

Указанная информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта исполнителя в сети "Интернет" (при наличии у исполнителя такого сайта).

При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора.

Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

Также появились условия, которые необходимо внести в договор:

- условие о том, что пациент уведомлен о необходимости соблюдения режима и правил поведения пациента в медицинских организациях;**
- включить условие о том, что по заявлению пациента ему бесплатно выдаются выписка, результаты анализов и исследований, копия медицинской карты;**
- если есть изменения от первоначального плана в сторону увеличения стоимости, то необходимо или согласовать письменно новый план, или сделать дополнительное соглашение к договору;**
- по заявлению пациента теперь придется выдавать копию договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (раньше можно было не выдавать, выдавали просто справку о лечении);**
 - можно заключать договор на бронирование приема дистанционным способом через сайт;**
 - возможность анонимного приема остается.**

Изменения в законодательстве о защите прав потребителей

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 1515 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания», действует до 1 января 2027 г.

Новые правила определяют услуги в виде изготовления продукции общественного питания, создания условий для ее потребления и реализации, а также иной пищевой и непищевой продукции как на месте изготовления (в ресторанах, барах, кафе и др.), так и вне предприятий, в том числе по заказам.

Так, в новых Правилах, в отличие от ранее действующих, с 2021 года для предприятий общественного питания введены следующие изменения:

- наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие услуги, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а также включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг (п.19 новых Правил);
- исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо предложить потребителю иной порядок оплаты услуг. Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в порядке и сроки, которые согласованы с исполнителем.

Исполнитель при расчетах за оказываемые услуги выдает потребителю кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме с учетом требований законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники (п.17 новых Правил).



Роспотребнадзор

Государственный
информационный ресурс
в сфере защиты прав потребителей

Все для потребителя
<http://zpp.rosпотребнадзор.ru>

Профилактические мероприятия





Адреса сайтов

- **1. Государственный информационный ресурс в сфере ЗПП (zpp.rosпотребнадзор.ru)**
 - **2. Федеральная служба Роспотребнадзора**
 - (www.rosпотребнадзор.ru)
- **3. Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (info@53.rosпотребнадзор.ru)**
- **4. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»**
 - (www.cgevnov.ru)



**Консультации по вопросам соблюдения требований
действующего законодательства
Вы можете получить в:**

1. Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам: 971-106, 971-083
2. Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу:
г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10,12 ; тел. 77-20-38; 73-06-77
3. По телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43
(звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;
4. Отделе МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00;
5. МФЦ Онлайн - консультирование проводится еженедельно по четвергам с 10.00 до 13.00 часов.



Горячая линия



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПО ВОПРОСАМ НАРУШЕНИЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ 8-800-100-29-26

По телефону «Горячей линии» 8 800-100-29-26 Вы сможете ежедневно и круглосуточно (в т.ч. в выходные дни) оперативно получить консультацию или разъяснение по вопросам защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг.

«Горячая линия» 8 800-100-29-26 призвана помочь гражданам в вопросах подачи обращений, а также окажет содействие повышению информированности населения о правах потребителей на финансовом рынке.



МЕДИАЦИЯ

Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» имеет возможность проводить процедуру медиации (переговоры) для досудебного урегулирования спора между потребителями и хозяйствующими субъектами (юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями).

**По данному вопросу обращаться: Зарецкова Лидия Александровна-
заведующая Центром по информированию и консультированию
потребителей, тел. 73-06-77; специалисты, тел.77-20-38.**



Экспертные организации.

- **Союз «Новгородская торгово-промышленная палата» В.Новгород, ул. Федоровский ручей, д.2/13 (телефон приемной 73-20-46, отдел экспертиз 73-94-03). Виды экспертиз: товароведческая (любая группа товаров).**
- **Центр независимой экспертизы «ПетроЭксперт» В.Новгород, Воскресенский б-р, д.4, оф. 2-23 (телефон: 8.816.2. 55-55-88). Виды экспертиз: товароведческая, строительско-техническая; автотехническая, оценка интеллектуальной собственности (авторское право, патент).**
- **Лаборатория независимой экспертизы «Гудвил» г. Великий Новгород, ул.Великая, д.1, офис 2 (т.77-73-09, 73-93-28). Виды экспертиз: землеустроительная , товароведческая, , строительско-техническая**
- **ООО «Профессиональная экспертиза и оценка» Великий Новгород, ул. Т. Фрунзе, д. 17/3, каб.8 (т.8911600 40 16). Виды экспертиз: оценка недвижимости; автотовароведческая (любая группа товаров); оценка стоимости имущества; экспертиза отчетов об оценке; строительная - техническая экспертиза документов; оценка интеллектуальной собственности (авторское право, патенты и т.д.);**



Экспертные организации.

- **ООО «Новгородский центр судебных экспертиз и оценки» г. Великий Новгород, ул.Свободы, д. 27, корп.1, телефон: 8.816.2.61-04-29. Виды экспертиз: товароведческая, бухгалтерская, экономическая, строительнотехническая, автотехническая, землеустроительная, оценка всех видов имущества, электротехническая, компьютерно-техническая.**
- **ЭКОС, бюро независимой экспертизы, консультации и оценки г.Великий Новгород, ул.Нехинская, д. 24 корп.1, телефон: 8.816.2.78-20-42. Виды экспертиз: строительнотехническая; землеустроительная.**
- **НЭКСИ –бюро независимой оценки и экспертизы. Г.Великий Новгород, ул.Ильин, д.17, телефоны: 8.816.2.66-50-85; 8.908.292.80.52. Виды экспертиз: промышленная, оценка стоимости имущества; лингвистическая; электротехническая; автоэкспертиза; оценка собственности, судебная экспертиза.**

Благодарю за внимание!