

К Всемирному дню прав потребителей - перечень электронных сервисов для потребителя

В преддверии Всемирного дня прав потребителей, который будет отмечаться 15 марта и пройдет под девизом «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства - Роспотребнадзор подготовил информацию о наиболее востребованных потребительских ресурсах.

Сервисы Роспотребнадзора

Уже сегодня при помощи государственного ресурса для потребителей (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>) в режиме онлайн можно получить ответы на многие вопросы (например, Что должен знать потребитель, приобретая товары для детей посредством трансграничной интернет-торговли или 5 советов покупателю приобретенного в Интернет-магазине, оплаченного, но не доставленного товара). Помимо этого, на ресурсе функционирует виртуальная приемная, размещены памятки, которые касаются самых разных сфер, будь то торговля, медицинские или финансовые услуги, представлены образцы необходимых документов и ответы на часто задаваемые вопросы.

Для тех, кто хотел бы вникнуть в проблемы защиты потребителей более глубоко представлен раздел, в котором публикуются информационно-аналитические материалы, в том числе ежегодные доклады о защите прав потребителей, в которых дана комплексная оценка состоянию этой сферы, приведена необходимая статистика и рассмотрены наиболее актуальные проблемы потребителей.

Один из самых востребованных разделов – это перечень продукции, не соответствующей обязательным требованиям. Данный раздел формируется на основе данных, полученных по результатам проведенных проверок и содержит подтвержденные сведения о фактах нарушения требований технических регламентов. Раздел будет активно совершенствоваться, чтобы стать надежным инструментом защиты здоровья и материального состояния потребителей, именно здесь потребитель может найти информацию о фальсифицированных товарах, о продукции, в которой обнаружены химические загрязнители или патогенные организмы.

В разделе ресурса «результаты проверок» каждый потребитель может получить сведения о любом магазине, кафе, аптеке – не выявлялись ли там надзорными органами какие-либо нарушения.

Среди мобильных сервисов хотелось бы отметить появление такого приложения как «Проверка маркировки товаров», которое позволяет проверить легальность приобретаемого (приобретенного) товара, а также сообщить о нарушении. В настоящее время приложение доступно для проверки маркировки

изделий из натурального меха и лекарственных препаратов. Также потребителям уже доступно приложение «Проверка кассового чека», которое позволит получать и хранить кассовые чеки в электронном виде, а также проверить их легальность, добросовестность продавца или сообщить о нарушении.

Справочная система Роспотребнадзора для потребителей (памятки, ответы на вопросы и др. полезная информация по различным видам деятельности) <http://help.rospotrebnadzor.ru/>

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиенического образования населения» Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – Школа грамотного потребителя <http://cgon.ru/>.

Торговля

Росаккредитация — федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий формирование единой национальной системы аккредитации и контролирующей деятельность аккредитованных лиц. На сайте ведомства можно найти реестры со сведениями о выданных сертификатах и декларациях о соответствии, аккредитованных на их выдачу лицах, об экспертах и экспертных организациях.

Программа НОТА — независимое объединение товарных агрегаторов. 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».

Если интернет-магазин является участником Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ), то спорную ситуацию можно урегулировать при помощи сервиса подачи обращений.

На сайте «Горячая линия Рунета» Региональной общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ) можно подать жалобу на некачественное предоставление услуг в сети Интернет, а также на контент, который нарушает законодательство России.

«Общественная потребительская инициатива» — организация по защите прав потребителей, на безвозмездной основе оказывающая помощь гражданам по вопросам приобретения товаров и услуг дистанционным способом.

ЖКХ

В специальной системе ГИС ЖКХ граждане могут:

- получать информацию об управляющих и ресурсоснабжающих организациях, о выполняемых ими работах по дому, об оказываемых услугах, об их стоимости и о начислениях за жилищно-коммунальные услуги;
- осуществлять контроль качества оказываемых жилищно-коммунальных услуг;
- участвовать в электронном голосовании по вопросам управления домом;
- определять рейтинг управляющих организаций;
- направлять обращения в организации и контролирующие органы;
- вносить показания приборов учета и оплачивать счета по выставленным платежным документам, получать информацию о проведении такой оплаты;
- заключать в электронной форме договоры, в том числе на управление многоквартирным домом и оказание коммунальных услуг;
- получать информацию об организациях, осуществляющих прием платы за ЖКУ;
- контролировать выполнение программ по капитальному ремонту, по переселению из аварийного жилья, модернизации объектов коммунальной инфраструктуры.

Финансовые услуги

Хочу могу узнаю.рф — материалы сайта содержат информацию о правах потребителей финансовых услуг, законодательную базу, интерактивные материалы для самостоятельного изучения правил пользования такими услугами. На сайте можно пройти тест на знание прав потребителей финансовых услуг, организовать игру или урок, распечатать комиксы для школьников.

Ваши финансы.рф — сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», реализуемого Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком. На сайте есть раздел «Библиотека», в котором содержатся информационные и образовательные материалы по вопросам финансовой грамотности, ориентированные на нужды родителей, педагогов, учебных и исследовательских организаций, пенсионеров и иных заинтересованных лиц.

Цифровая грамотность.рф — проект Региональной общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ), направленный на измерение

индекса цифровой грамотности россиян и проведение мероприятий по повышению уровня знаний и компетенций населения в этой области. Цифровая грамотность — набор знаний и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов Интернета. Включает в себя цифровое потребление, цифровые компетенции и цифровую безопасность.

Раздел [«Финансовое просвещение»](#) на сайте Центрального банка Российской Федерации содержит познавательные материалы, которые в наглядной и доступной форме расскажут, как правильно открывать вклады и брать кредиты, разбираться в страховых и инвестиционных продуктах, избегать финансовых пирамид, критически оценивать финансовые предложения с учетом их преимуществ и недостатков и делать осознанный выбор для достижения личных финансовых целей. Также на сайте действует [интернет-приемная](#) для обращения граждан в Банк России.

На сайте [Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров](#) размещены ответы на часто задаваемые вопросы о финансовых пирамидах, деятельности микрофинансовых организаций, негосударственных пенсионных фондов, страховых компаний, профессиональных участников рынка ценных бумаг, о деятельности на внебиржевом рынке «Форекс».

На сайте [АСВ — Агентства по страхованию вкладов](#) можно ознакомиться с информацией [о страховых случаях](#) (о том, где и когда начнутся выплаты по вкладам в банках, лишившихся лицензий), [о перечне банков](#), входящих в систему страхования вкладов, [о порядке и размере получения возмещения по вкладам](#), а также [подать жалобу](#) на банк-агент, выплачивающий вклады.

[Финансовый омбудсмен](#) — общественный примиритель на финансовом рынке) — орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами. Рассмотрение споров является бесплатным.

[Финпотребсоюз](#) — Общероссийская общественная организация защиты потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг», на безвозмездной основе осуществляющая защиту потребителей от недобросовестного поведения финансовых и смежных с ними структур. На сайте Финпотребсоюза можно [ознакомиться с ответами на наиболее распространенные вопросы](#).

[Российский союз автостраховщиков](#) — некоммерческая организация, объединяющая страховщиков, осуществляющих обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств. Рассматривает жалобы на некорректное применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ), влияющего на стоимость полиса (повышающего или понижающего в зависимости от аварийности в предыдущие периоды) по договору ОСАГО. На сайте осуществляется прием обращений граждан.

На [сайте Федеральной службы судебных приставов \(ФССП\)](#) размещен реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной

задолженности. Только включенные в данный реестр организации имеют право заниматься возвратом просроченной задолженности.

Информационный портал [«ЕслиБанкрот»](#) подробно рассказывает о банкротстве граждан, помогает найти финансового управляющего и объясняет, как подать заявление о банкротстве. С материалами портала можно ознакомиться как лично, так и задать интересующие вопросы через [форму обратной связи](#).

Портал центров по финансовой грамотности взрослого населения-
<http://portal-kmfg.ru/>.

Ресурсы информационно-образовательного сайта [Финграмота22.рф](#) или
<http://xn-22-6kcan3a4afmrzg.xn-p1ai/>

Образовательные услуги

[Рособрнадзор](#) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере образования и науки. На сайте ведомства работает [электронная приемная](#). Также на нем можно ознакомиться с [ответами на часто задаваемые вопросы](#).

Медицинские услуги

[Росздравнадзор](#) рассматривает [обращения о нарушении прав граждан на качественную и доступную медицинскую помощь](#). На сайте также размещены [ответы на часто задаваемые вопросы](#).

[Территориальные фонды обязательного медицинского страхования](#) обеспечивают права граждан в сфере обязательного медицинского страхования, в том числе путем проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи, включая проведение медико-экономического контроля, медико-экономической экспертизы, экспертизы качества медицинской помощи и предоставление отчета о результатах такого контроля.

Услуги связи

На сайте [Роскомнадзора](#) можно найти [карты покрытия территории Российской Федерации услугами мобильной связи, карту покрытия мобильной связью магистральных автодорог, ответы на часто задаваемые вопросы](#).

На [Портале персональных данных Уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных](#) размещается информация по всему спектру деятельности Роскомнадзора в сфере защиты прав субъектов персональных данных: новости, аналитические материалы, нормативно-распорядительные документы, рекомендации для операторов персональных данных и т. д. Также через интернет-портал осуществляется доступ к реестру операторов, осуществляющих обработку персональных данных.

Туристические услуги

На сайте [Федерального агентства по туризму \(Ростуризм\)](#) можно найти обширный перечень информации для туристов, [выезжающих за рубеж](#) и [путешествующих по России](#), [советы по планированию путешествия](#), а также [материалы по защите своих прав и реестр туроператоров](#).

[Ассоциация ТУРПОМОЩЬ](#) — объединение туроператоров в сфере выездного туризма. Основными задачами Ассоциации являются оказание экстренной помощи российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора, формирование фондов персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма, а также [размещение сведений о турагентах](#) на портале Ассоциации.

[Консульский информационный портал](#) консульского департамента МИДа России содержит полную информацию о наличии посольств и консульств Российской Федерации на территории других государств, а также исчерпывающую [справочную информацию](#) для выезжающих за рубеж.

Международные органы по защите прав потребителей и иные ресурсы

[Consumers International \(CI\)](#) — Всемирная организация союзов потребителей.

[UNCTAD \(ЮНКТАД\) Конференция ООН по торговле и развитию.](#)

[UNWTO](#) — Всемирная туристская организация (ЮНВТО) — специализированное межправительственное учреждение ООН, занимающееся развитием устойчивого и общедоступного туризма. Объединяет 156 стран-участников.

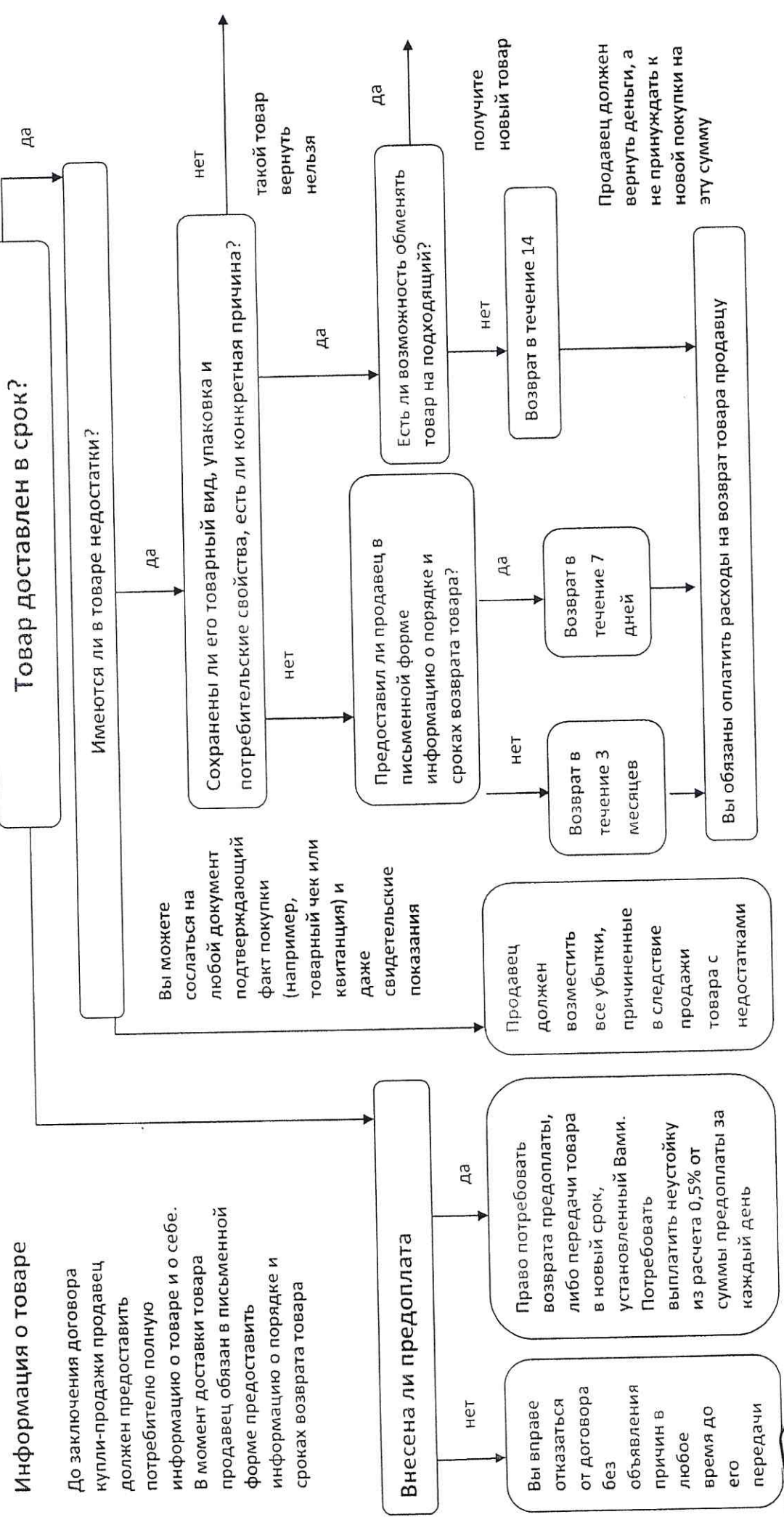
[GlobalRecalls](#) — [Глобальный портал информирования об отозванных товарах \(Global portal on product recalls\)](#), разработанный на платформе ОЭСР и объединяющий информацию о выпуске отозванной продукции по всему миру. Портал содержит информацию об обязательных и добровольных отзывах потребительских товаров, которые были обнародованы уполномоченными государственными органами.

[Консультативный совет по защите прав потребителей государств — участников Содружества Независимых Государств \(Совет\)](#)

[Информационные ресурсы для потребителей Евразийской экономической комиссии](#) (содержат в том числе ссылки на интернет-сайты государственных органов, уполномоченных на защиту прав потребителей в Республике Армения, Республике Беларусь, Республике Казахстан, Кыргызской Республике, Российской Федерации).

Как защитить свои права, покупая товар в интернет-магазине
 Покупка товаров через интернет является дистанционной торговлей. Отношения продавца и потребителя регулируются статьей 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Если нужно отказаться от товара



Рекомендации Управления Роспотребнадзора по Новгородской области для потребителей, приобретающих смарт-устройства дистанционным способом (через интернет-магазин)

Всемирный день прав потребителей проводится ежегодно 15 марта начиная с 1983 года, а с 1994 года широко отмечается и в Российской Федерации.

Его тематику по сложившейся традиции определяет Международная Федерация потребительских организаций (Consumers International - CI) и в 2019 году он проходит под девизом «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства.

В связи с тем, что в 2018 году возросло количество обращений потребителей в 3,2 раза (с 18 до 58 обращений) на действия продавцов, реализующих товары через интернет-магазины, Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в рамках подготовки к празднованию Всемирного дня прав потребителей рекомендует потребителям имеющим намерение приобрести смарт-устройства (так называемую «умную электронику»: смартфоны, носимые фитнес-трекеры, голосовые помощники, «умные» телевизоры, часы, розетки и т.п., т.е. смарт-продукты отличающиеся тем, что имеют функции подключения к Интернету и они непосредственно получают, собирают и отправляют самые различные данные о потребителях и потребительском поведении) дистанционным способом (через интернет-магазины):

-проверить наличие необходимой информации о наименовании продавца (наименование организации, ее место нахождения (место регистрации); фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя (сведения госрегистрации). Если продавец указал только номер телефона либо адрес электронного ящика, лучше воздержаться от покупки, так как в случае возникновения претензий, в том числе по возврату денег, претензию не направить, а при обращении в судебные органы необходим адрес продавца (его место нахождения для направления иска и повестки).

-на сайте налоговой службы проверить регистрацию индивидуального предпринимателя или юридического лица;

-ознакомиться с отзывами о магазине и реализуемых им товарах (у друзей, знакомых, а также с отзывами в сети интернет);

-проверить соответствие информации на сайте с информацией, предоставляемой продавцом по телефону, посредством телевидения.

- прежде чем совершить покупку необходимо оценить необходимость ее приобретения через интернет-магазин.

Потребитель должен быть ознакомлен с представленной информацией на сайте интернет-магазина до заключения договора розничной купли:

- * об основных потребительских свойствах товара;
- * адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара;
- * полном фирменном наименовании продавца;
- * 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.

При оформлении заказа необходимо обратить внимание на форму доставки и оплаты. Как правило оплата производится после доставки товара, если продавец требует 100 % оплаты, лучше предостеречься от такой покупки.

При получении товара проверить наличие установленной информации, которая должна быть доведена на русском языке об изготовителе (импортере-для импортного товара) и товаре.

При приеме товара необходимо проверить:

- * целостность;
- * комплектность товара;
- * соответствие доставленного товара заказанному;
- * наличие принадлежностей к товару;
- * документации к товару
- * прочие характеристики доставленной вещи.

Информация о товарах доводится до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, путем нанесения маркировки на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

После передачи товара надлежащего качества в семидневный срок, покупатель вправе отказаться от него в любое время, а в случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Рекомендуем сохранять документы, подтверждающие факт и условия покупки товара, для возврата товара надлежащего качества необходимо сохранять товарный вид и потребительские свойства.

В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

- а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- б) режим работы продавца;
- в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок;
- г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Потребитель имеет право в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребовать с продавца уплатить ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

- а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- б) почтовым переводом;
- в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем

При помощи государственного ресурса для потребителей (<http://zpp.rosпотребнадзор.ru/>) в режиме онлайн можно получить ответы на многие вопросы (например, Что должен знать потребитель, приобретая товары для детей посредством трансграничной интернет-торговли или 5 советов покупателю приобретенного в Интернет-магазине, оплаченного, но не доставленного товара). Помимо этого, на ресурсе функционирует виртуальная приемная, размещены памятки, которые касаются самых разных сфер, будь то торговля, медицинские или финансовые услуги, представлены образцы необходимых документов и ответы на часто задаваемые вопросы.

- **За консультациями по вопросам продажи товаров, в том числе через интернет можно обращаться в Общественную приемную Управления по тел. (88162)971-106, 971-117; в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по тел.77-20-38, в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в Старорусском районе по тел.(881652)5-74-52**