

УВАЖАЕМЫЕ ЖИТЕЛИ СЕВЕРО - ВОСТОЧНОГО АДМИНИСТРАТИВНОГО ОКРУГА ГОРОДА МОСКВЫ!

В связи с проведением **Всемирного дня защиты прав потребителей 15 марта 2015 года**,
приглашаем Вас на консультации по вопросам защиты прав потребителей **10,12, 17, 19, 24 и 26 марта с 10:00 до 18:00** в

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Москве в СВАО города Москвы по адресу:

ул. Бочкова, д. 5 (станция метро «Алексеевская»).

Также принимаем звонки по телефонам: 8 (495) 96-51 или 8 (495) 615-08-17

в будние дни с 10:00 до 17:00.



ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ «О некоторых правах потребителя в магазине (когда магазин не прав...)»

Вопросы, рассматриваемые в настоящей памятке:

1. Вправе ли сотрудник магазина запретить потребителю пройти в торговый зал с детской коляской?
2. Вправе ли сотрудник магазина требовать от потребителя сдать сумки в ячейку камеры хранения?
3. Должен ли потребитель оплатить товар, находящийся в торговом зале магазина при случайном его повреждении?
4. Вправе ли охранник магазина досматривать личные вещи покупателя?

1. Вправе ли сотрудник магазина запретить потребителю пройти в торговый зал с детской коляской?

В некоторых магазинах потребитель встречается с объявлением администрации магазина, в котором запрещается посещение магазина с детскими колясками. Такое требование незаконно и ущемляет права потребителей в силу следующего:

1) Ограничение прав маломобильных групп населения.

В соответствии со СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» покупатель с детскими колясками относится к маломобильным группам населения.

К маломобильным группам населения относятся люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

В соответствии с государственной программой на 2011-2015 гг. «Доступная среда», утвержденной Постановлением Правительства РФ от 17.03.2011 г. № 175 и действующим законодательством в целом предусмотрено, что на территории Российской Федерации необходимо создавать равные возможности получения услуг всеми категориями населения, в том числе и маломобильным группам населения.

2) Запрещено отказывать потребителю от заключения договора розничной купли-продажи.

Покупая в магазине товары, потребитель заключает договор розничной купли-продажи, который в свою очередь является публичным договором. Это означает, что организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим, за исключением случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами (ст.ст. 426, 492 Гражданского кодекса РФ). Действующим законодательством не предусмотрен запрет на вход потребителя в торговый зал с детской коляской.

Кроме этого не допускается отказ организации от заключения договора розничной купли-продажи при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары.

Таким образом, магазин не имеет права отказать в заключении договора розничной купли-продажи товара покупателям с детскими колясками и соответственно должен обеспечить вход в магазин.

3) Самоуправство.

Если представитель продавца не пропускает потребителя в магазин с детской коляской, то его действия можно характеризовать как самоуправство.

Самоуправство это самовольное, вопреки установленному федеральным законом или иным нормативным правовым актом, порядку осуществление своего действительного или предполагаемого права. В случае если в результате самоуправства потребителю не причинен существенный вред, то виновное лицо привлекается к административной

ответственности, в соответствии со ст. 19.1 КоАП РФ. Если потребителю в результате самоуправства причинен существенный вред, то виновное лицо привлекается к уголовной ответственности в соответствии с Уголовным кодексом Российской Федерации.

Советы потребителю в случае отказа продавца пропустить в торговый зал с детской коляской

1. Сообщить сотруднику магазина (охраннику, представителю администрации) на то, что запрет на посещение магазина с детской коляской нарушает требования действующего законодательства и ущемляет Ваши потребительские права.

2. Потребовать гарантию сохранности коляски, в случае если администрация магазина вынуждает Вас оставить коляску на улице.

3. Попросить сотрудника магазина предоставить Вам вместо коляски другое транспортное средство для передвижения ребенка по магазину, отвечающее обязательным требованиям действующего законодательства.

4. Потребовать у продавца книгу отзывов и предложений и сделать в ней соответствующую запись.

II. Вправе ли сотрудник магазина требовать от потребителя сдать сумки в ячейку камеры хранения?

Лица, действующие от имени магазина (контролеры, охранники и т.д.) **неправомочны** требовать от покупателя сдать личные вещи (сумки, пакеты) в ячейки камеры хранения.

В соответствии со ст. 421 Гражданского кодекса РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена законом или добровольно принятым обязательством.

Обуславливая продажу товаров обязательным оказанием услуги по хранению вещей потребителя, магазин нарушает п.2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п.22 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. №55.

В случае сдачи вещей в камеру хранения потребитель заключает с магазином договор хранения. Магазин несет ответственность в случае сдачи вещей в камеру хранения, магазин несет ответственность за сохранность вещей на основании главы 47 Гражданского кодекса РФ, поскольку администрация магазина в данном случае является хранителем оставленных вещей. В соответствии со ст. 891 ГК РФ хранитель обязан принять все предусмотренные договором хранения меры для того, чтобы обеспечить сохранность переданной на хранение вещи.

В случае кражи вещей, магазин (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) несет гражданско-правовую ответственность, то есть должен возместить материальный ущерб. Потребитель в свою очередь должен подтвердить размер материального ущерба документально, например чеками и пр.

Совет потребителю! Если в магазине предоставляется дополнительная услуга по упаковке личных вещей потребителя в пакеты, то потребитель может воспользоваться услугой и пройти в торговый зал с упакованными вещами.

III. Должен ли потребитель оплатить товар, находящийся в торговом зале магазина при случайном его повреждении?

Случайная (**не умышленная**) порча принадлежащего магазину товара, находящегося на его территории до момента оплаты является риском случайной гибели имущества.

Риск случайной гибели или порчи товара переходит к потребителю одновременно с возникновением у него права собственности. В соответствии со ст. 211 Гражданского

кодекса РФ риск **случайной гибели или случайного повреждения** несет его собственник (магазин), если иное не предусмотрено договором. До оплаты товара потребителем на кассе, собственником является магазин. Однако законом предусмотрено, что в случае причинения ущерба имуществу, собственник имеет право потребовать от виновного лица оплаты его стоимости в полном объеме.

Если товар был поврежден вследствие неправильной выкладки в торговом зале, то риск его случайного повреждения возлагается на магазин.

В случае несогласия потребителя о возмещении ущерба магазину, то спор о причинах, в результате которых поврежден товар, разрешается в претензионном и судебном порядке.

Совет потребителю! Если Вы считаете, что товар поврежден не по Вашей вине, обратитесь к представителю продавца с требованием о проведении расследования по факту повреждения товара. Магазин должен доказать, что товар поврежден именно по Вашей вине.

IV. Вправе ли охранник магазина досматривать личные вещи покупателя?

Если сотрудник охраны магазина требует показать сумку, то покупатель может ему в этом отказать, имея на то законные основания.

В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 07.02.2011г. № 3-ФЗ «О полиции» право по осуществлению личного досмотра граждан, досмотру находящихся при них вещей вправе осуществлять сотрудники органов внутренних дел (полиции). Личный досмотр осуществляется лицами одного пола с досматриваемыми. Кроме того, досмотр осуществляется в присутствии двух понятых.

Поэтому осуществлять досмотр личных вещей «своими силами» охранник магазина не имеет права. Согласно ст. 12 Закона РФ от 11.03.1992г. № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» лицо, совершившее противоправное посягательство на охраняемое имущество (например, товар в магазине), может быть задержано охранником на месте правонарушения и должно быть незамедлительно передано в орган внутренних дел (полицию). В данном случае ключевым является слово «совершившее противоправное посягательство». То есть охранник магазина может Вас задержать только в том случае, если потребитель совершил правонарушение и охранник это видел, например, через системы слежения.

Для сведения! В случае если потребителю причинены физические и нравственные страдания незаконными действиями сотрудников охраны (иными сотрудниками) магазина, потребитель вправе требовать компенсации морального вреда.

ПОТРЕБИТЕЛЬ - ЗНАЙ СВОИ ПРАВА!

Каждый день, совершая покупки в магазинах, пользуясь различными видами услуг (медицинскими, жилищно-коммунальными, образовательными и др.), заключая договоры на выполнение работ, необходимо помнить, что все мы являемся потребителями.

Поэтому немаловажно знать свои права и уметь ими пользоваться,

Кто является потребителем?

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон), Потребитель - это гражданин, имеющий намерение заказать, или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Следовательно, потребителем не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд.

Основным документом, регулирующим потребительские отношения (то есть права и обязанности, ответственность между потребителем, продавцом, исполнителем услуг и т.д.) является Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ:

1. ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

Данное право регулируется ст. 7 Закона и означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны это обеспечивать являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению,

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия установленным требованиям

2. ПРАВО НА КАЧЕСТВО ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

Данное право регулируется ст. 7 Закона и означает, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара(работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

3. ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ).

Данное право регулируется ст. 10 Закона и означает, Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение; сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента); пищевой ценности; назначении; об условиях применения и хранения продуктов питания; о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы; гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг); срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг); информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ) Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

4. ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА

Данное право регулируется ст. 13 Закона и означает, что за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец и т.д.) несет ответственность, предусмотренную законом или договором в виде возмещения убытков, неустойки (пени), а также уплате штрафа.

5. ПРАВО НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ

В соответствии со ст. 17 Закона Защита прав потребителей осуществляется судом.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены > выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора;

если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

ПРИБРЕТЕНИЕ ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКИХ ТОВАРОВ

Парфюмерно-косметическая продукция - вещество или смеси веществ, предназначенные для нанесения непосредственно на внешний покров человека (кожу, волосяной покров, ногти, губы и т.д.) или на зубы и слизистую оболочку полости рта с единственной или главной целью их очищения, изменения их внешнего вида, придания приятного запаха, и/или коррекции запаха тела, и/или их защиты, и/или сохранения в хорошем состоянии, и/или ухода за ними.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55 *парфюмерно-косметические товары надлежащего качества не подлежат обмену или возврату*. Поэтому, покупая парфюмернокосметические товары, необходимо помнить, что 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.

Какая информация должна быть доведена до потребителя при покупке парфюмерное

косметической продукции?

В соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах, обеспечивающая возможность их правильного выбора.

Информация для потребителя, предоставляемая непосредственно с изделием на упаковке, этикетке, ярлыке, открытке, листе - вкладыше, должна содержать сведения: о наименовании парфюмерно-косметической продукции; о назначении парфюмерно-косметической продукции;

о наименовании изготовителя и его местонахождении (юридический адрес, включая страну);

о наименовании и местонахождении организации, уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства - члена Таможенного союза;

о сроке годности;

о входящих в состав ингредиентах;

об ограничениях (противопоказаниях) для применения;

о способах и условиях хранения и др.

Информация о парфюмерно-косметической продукции предоставляется на государственном языке государств - членов Таможенного союза, в которых осуществляется реализация парфюмернокосметической продукции. Причем наименование изготовителя, местонахождения изготовителя и название продукции могут быть написаны с использованием букв латинского алфавита. Страна происхождения парфюмерно-косметической продукции приводится на государственном, официальном языке государств - членов Таможенного союза, в которых осуществляется реализация парфюмерно-косметической продукции.

Список ингредиентов может быть представлен в соответствии с международной номенклатурой косметических ингредиентов с использованием букв латинского алфавита.

Что такое срок годности парфюмерно-косметической продукции?

Срок годности - период, по истечении которого парфюмерно-косметические товары становятся непригодными для использования по назначению.

Срок годности устанавливает изготовитель парфюмерно-косметических товаров, который обязан гарантировать соответствие изделия требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителя, а также сохранность потребительских свойств при соблюдении условий хранения. **Права потребителя при обнаружении недостатков в парфюмерно-косметических**

товарах

Недостаток товара - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию (Преамбула Закона РФ № 2300-1),
В соответствии со ст. 18 Закона РФ Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель, в случае обнаружения недостатков в товаре (если они не были оговорены продавцом), вправе потребовать:

- замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы за товар.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков и уплаты неустойки.

Порядок действия потребителя в случае обнаружения недостатков в парфюмерно-косметическом товаре

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. Один экземпляр претензии необходимо ***вручить продавцу лично*** (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо ***направить по почте***, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

Как должен действовать продавец при получении претензии?

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре, Закон РФ № 2300-1 обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости - экспертизу товара.

Проверку качества товара осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация.

Эксперт - любое не заинтересованное в исходе дела совершеннолетнее лицо, обладающее специальными познаниями в науке, технике, искусстве или ремесле, достаточными для проведения экспертизы и дачи экспертного заключения.

Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества или экспертизы товара **и**, в случае несогласия с ее результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Внимание! Соответствие качества и безопасности парфюмерно-косметической продукции требованиям Технического регламента Таможенного союза и государственных стандартов, подтверждается наличием свидетельства о государственной регистрации на продукцию или декларации о соответствии. Перечень парфюмерно-косметической продукции, подлежащей государственной регистрации утвержден Техническим регламентом Таможенного Союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции», принятый Решением Коллегии Евразийской экономической комиссии от 23.09.2011 ГМ 799. По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с копиями данных документов.

СЛОВАРЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫБОРЕ ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКИХ ТОВАРОВ **Наименование парфюмерно-косметического товара** - обозначение вида однородной парфюмерно-косметической продукции (зубная паста, лосьон, духи, крем и т.п.);

Маркировка - информация для потребителя в виде надписей, цифровых, цветовых и графических обозначений, наносимая на потребительскую тару, этикетку, ярлык.

Этикетка - средство информации об упакованной парфюмерно-косметической продукции, располагаемое на потребительской таре.

Дата изготовления - это дата, проставляемая изготовителем и фиксирующая начало соответствия парфюмерно-косметических товаров установленным требованиям.

Ингредиент - вещество или смесь веществ синтетического или природного происхождения, используемые для производства парфюмерно-косметической продукции. К ингредиентам не относятся примеси в ингредиентах, а также материалы, использованные в процессе изготовления парфюмерно-косметической продукции и не присутствующие в готовой продукции.

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 случае подачи искового заявления в суд в целях защиты своих нарушенных прав как потребителя Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах) для привлечения его в качестве государственного органа для дачи заключения по делу и участия в суде.

Памятка потребителю о БАД

(медицинский справочник)

Одним из самых простых и доступных способов оптимизации питания является использование биологически активных добавок к пище (БАД) - природных или аналогичных природным комплексам, которые необходимы для обеспечения физиологически оптимального функционирования человеческого организма и которые современный человек недополучает с пищей. БАД используются, как дополнительный источник пищевых и биологически активных веществ, для оптимизации углеводного, жирового, белкового, витаминного и других видов обмена веществ при различных функциональных состояниях, для нормализации и/или улучшения функционального состояния органов и систем организма человека, в т.ч. продуктов, оказывающих общеукрепляющее, мягкое мочегонное, тонизирующее, успокаивающее и иные виды действия при различных функциональных состояниях, для снижения риска заболеваний, а также для нормализации микрофлоры желудочно-кишечного тракта, в качестве энтеросорбентов.

БАД по своей природе могут быть продуктами растительного, животного, минерального, микробного происхождения или иметь комбинированный состав. Они позволяют восполнить алиментарные дефициты современного человека и пополнить его рацион необходимыми организму витаминами, минеральными веществами, микроэлементами, растительными волокнами и другими ингредиентами. Важной особенностью биологически активных добавок к пище является то, что они представляют собой эволюционно predetermined сочетанный и комплементарный набор экзогенных биологически активных веществ, адекватно влияющий на метаболические системы организма в условиях реального пищевого и экологического статуса.

Установлено, что применение БАД снижает риск развития диабета, атеросклероза, сердечнососудистых и других заболеваний, т.е. заболеваний, которые определяют уровень смертности в большинстве развитых стран мира.

Производитель БАД, для средств массовой информации представляет сведения о продукции, прошедшей государственную регистрацию, и в частности о ее составе, свойствах, действии на здоровье человека и условиях применения в соответствии с инструкцией, утвержденной в установленном порядке

Юридические лица, индивидуальные предприниматели и граждане, осуществляющие деятельность по ввозу и обороту БАД, обязаны предоставлять покупателям (потребителям) полную и достоверную информацию о качестве БАД.

Не допускается реализация БАД: не прошедших государственной регистрации; без удостоверения о качестве и безопасности; не соответствующих санитарным правилам и нормам; с истекшим сроком годности; при отсутствии надлежащих условий реализации; без этикетки, а также в случае, когда информация на этикетке не соответствует согласованной при государственной регистрации; при отсутствии на этикетке информации, наносимой в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Розничная торговля БАД осуществляется через аптечные учреждения (аптеки, аптечные магазины, аптечные киоски и другие), специализированные магазины по продаже диетических продуктов, продовольственные магазины (специальные отделы, секции, киоски). Розничная продажа БАД **осуществляется только в потребительской упаковке**. Наиболее часто нарушаемой сферой распространения БАД является рекламная деятельность их производителей и дистрибьюторов. Рекламирование БАД в средствах массовой информации (СМИ) вводит в заблуждение потребителя относительно состава БАД и ее эффективности, создает впечатление, что природные источники, используемые в составе БАД, являются гарантией ее безопасности; преподносит БАД как уникальные профилактические и лечебные средства, вызывая недоверие к истинным лекарствам, и т. д. При государственной регистрации биологически активных добавок к пище, которую осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в свидетельстве о государственной регистрации указываются только источники биологически активных веществ (аминокислоты, жирные кислоты, витамины, минеральные вещества и т.п.).

Вместе с тем, недобросовестные производители, поставщики биологически активных добавок к пище, используя электронные средства массовой информации и периодические издания, представляют

населению заведомо ложную информацию о потребительских свойствах БАД к пище, рекомендуют их применение в качестве лечебных препаратов,

Создание многочисленных систем добровольной сертификации продукции привело к учащению случаев декларирования заведомо ложных лечебных эффектов биологически активных добавок к пище при их добровольной сертификации, что дало возможность недобросовестным участникам рынка позиционировать биологически активные добавки к пище в качестве продукции, обладающей лечебными свойствами.

Так, например, на центральных телевизионных каналах рекламируется биологически активная добавка к пище «Ци-Клим»®¹, зарегистрированная Роспотребнадзором в качестве биологически активной добавки к пище для женщин в климактерическом периоде - содержащей тритерпеновые сапонины,

В то же время ЗАО «Эвалар» зарегистрировало «Ци-Клим»® в качестве лекарственного средства. Используя этот зонтичный бренд, ЗАО «Эвалар», в нарушение Закона № 2300-1 от 7 февраля 1992 года «О защите прав потребителей», заведомо вводит в заблуждение потребителей, используя одно и то же наименование как для БАД к пище, так и для лекарственного средства.

Другим примером является «Пустырник Форте» производства ЗАО «Эвалар», который зарегистрирован в качестве дополнительного источника витамина В6, магния и иридоидов, В телевизионной рекламе указанная добавка, позиционируется в качестве успокаивающего средства, так как в названии БАД используется наименование лекарственного средства, оказывающего успокаивающее действие. Биологически активная добавка к пище «АД минус®» производства ЗАО «Эвалар» зарегистрирована в качестве источника флавоноидов, содержащей дубильные вещества. При рекламе в средстве массовой информации сообщалось, что БАД «АД Минус» содержит экстракты красных соцветий гречихи и сушеницы, которые, сочетаясь в одной таблетке, усиливают действия друг друга, что помогает защищать сосуды и, тем самым, предупредить повышение и скачки артериального давления. Биологически активная добавка к пище «Инулин Форте ЭВАЛАР®» производства ЗАО «Эвалар» зарегистрирована в качестве источника инулина, В отдельных печатных изданиях указывалось, что для снижения риска развития сахарного диабета и возникновения его осложнений «необходимо соблюдать сбалансированную диету. Значимой частью такой диеты могут стать препараты на основе растений, давно и успешно применяемых для снижения уровня сахара в крови», И одно из таких средств - «Инулин Форте». Кроме того, регулярный прием «Инулина Форте» поможет нормализовать уровень сахара в крови, улучшить углеводный обмен и снизить риск развития сахарного диабета.

Биологически активная добавка к пище «Тонгкат Али Платинум» производства «Polens (M) SDN. BHD.», Малайзия зарегистрирована в качестве источника гинзенозидов, содержащей стероидные сапонины и деценовые кислоты.

В телевизионной рекламе БАД к пище «Тонгкат Али Платинум» в нарушение требований Закона «О рекламе» ст.5 ч.3.п.10. данная добавка позиционируется как препарат, который «позволяет каждому мужчине быть успешным, уверенным в себе, иметь максимум сексуальной энергии и радовать», что не свойственно для БАД к пище.

После просмотра рекламы этого средства у потребителя создается представление о том, что указанный препарат используется при лечении эректильной дисфункции. Такая эффективность перечисленных средств ничем не подтверждена, такие заявления являются введением в заблуждение потребителей. Данная ситуация является недопустимой. Данные примеры не являются единичными.

Информация о продукции не должна создавать впечатление о том, что биологически активные добавки к пище являются лекарственными средствами и (или) обладают лечебными свойствами.

Подводя итоги, помните, что БАД, прежде всего содержащие нутриенты, могут использоваться в питании здорового и больного человека, однако при решении вопроса об их применении в каждом конкретном случае необходимо консультироваться со специалистом.

КАК ПРАВИЛЬНО ВЫБРАТЬ ОБУВЬ

При выборе обуви необходимо руководствоваться не только ее внешним видом, но практичностью и удобством. Для эффективного использования обувь следует правильно подбирать по размеру, носить в соответствии с сезоном, осуществлять регулярный уход.

При покупке следует тщательно осмотреть обувь. Полупары должны быть одинаковыми по размеру, структуре и цвету материалов, без пятен, складок и морщин. Одноименные детали должны иметь одинаковую плотность, форму и размер. Обувь не должна иметь следов эксплуатации: потертостей ходовой поверхности, царапин, заломов.

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.

Права потребителя при обнаружении недостатков в обуви

Если в обуви обнаружены недостатки {которые не были оговорены продавцом при покупке), потребитель имеет право предъявить продавцу, изготовителю (уполномоченной им организации или индивидуальному предпринимателю) либо импортеру одно из следующих требований: *о замене на товар этой же марки (модели и (или) артикула); о замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;*

Требование о замене подлежит удовлетворению в течение **семи дней** со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества товара - в течение **двадцати дней**. *о соразмерном уменьшении покупной цены;*

об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы;

Данные требования подлежат удовлетворению в течение десяти дней со дня их предъявления,

о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом,

Если срок устранения недостатков не определен в письменной форме соглашением сторон, то эти недостатки должны быть устранены **незамедлительно** (т.е. в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа (не должен превышать 45 дней)). Требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение десяти дней.

При этом потребитель вправе потребовать также полного **возмещения убытков**, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Объем прав потребителя и порядок его действий различаются в зависимости от того, был ли установлен на обувь гарантийный срок.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона. В соответствии с Постановлением Правительства Москвы от 16 июля 2013 г. N 466-ПП **сроки наступления сезонов для исчисления гарантийных сроков и сроков службы сезонных товаров на территории города Москвы** определены следующим образом; зимний сезон - с 1 ноября; весенний сезон - с 1 марта; летний сезон - с 1 мая; осенний сезон - с 1 сентября.

Если гарантийный срок на обувь установлен

В этом случае Продавец отвечает за недостатки товара (т.е. должен удовлетворить заявленное требование потребителя), если не докажет, что недостатки являются эксплуатационными, а не производственными,

При получении претензии потребителя, Продавец обязан *принять товар* и в случае необходимости провести *проверку качества*. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (о чем должен сообщить продавцу).

Проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченной им организацией и не является экспертизой.

Если по результатам проверки качества между Продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, Продавец обязан провести **экспертизу** товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чем должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза установит, что недостатки обуви являются **производственными**, Продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование (например, заменить товар или вернуть деньги).

Если экспертиза установит, что недостатки обуви являются **эксплуатационными**, потребитель обязан возместить продавцу расходы на ее проведение.

Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.

Если гарантийный срок установлен не был либо он уже истек (но не прошло двух лет со дня покупки)

В этом случае потребитель не лишается права предъявить одно из указанных требований. Отличие состоит в том, что бремя доказывания того, что недостатки в обуви являются производственными, лежит на потребителе. То есть, если **потребитель при** обращении к продавцу не получил удовлетворения своего требования, то он **должен за свой счет провести экспертизу качества данной обуви**.

Если экспертиза установит, что недостатки являются производственными, то потребитель будет иметь право требовать удовлетворения своего требования (например, о замене обуви или возврате денег за нее) и возмещения убытков (затрат на проведение экспертизы).

Обратите внимание! Согласно ст. 18 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Замена обуви надлежащего качества (без недостатков)

Если потребитель, приобретя обувь, обнаружил, что она **не подходит по форме, фасону, расцветке или размеру**, то он имеет право **обменять** этот товар у продавца, у которого он был приобретен, на аналогичный подходящий товар.

При этом важно, чтобы были соблюдены следующие условия:

Данное требование заявлено потребителем в течение 14 дней (не считая дня покупки).

Обувь не была в употреблении.

Сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Имеется товарный или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ (но законом установлено, что отсутствие таких документов не лишает потребителя возможности ссылаться на свидетельские показания).

По соглашению (желательно оформленного письменно) потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

В случае, **если аналогичный товар отсутствует** в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе **отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы**. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение **трех дней** со дня возврата указанного товара. Такие причины, как обувь «разонравилась» или «в другом магазине стоит дешевле», не являются основанием для ее замены или возврата денег.

Порядок действий потребителя

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к Продавцу с *письменной претензией*, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. Рекомендуем приложить к претензии копии кассового, товарного чеков и гарантийного талона. Один экземпляр претензии необходимо *вручить продавцу лично* {в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо *направить по почте*, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении претензий и исковых заявлений обращайтесь в *отдел надзора защиты прав потребителей* Управления Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах).

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 данном случае Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах) для привлечения его в качестве государственного органа для дачи заключения по делу в суде.