

## **О рекомендациях, как выбрать косметику**

При выборе косметики и парфюмерии в первую очередь стоит обратить внимание на срок годности парфюмерно-косметического товара. Продавец обязан передать его покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности. После этого необходимо изучить обязательные сведения для этой группы товаров: название косметики, ее компонентный состав, эффект, который она оказывает, характер действия косметики, применение, противопоказания для применения, способы и условия хранения, объем или масса, уточнить сведения о государственной регистрации.

Особенно аккуратными потребителям необходимо быть при приобретении товаров в социальных сетях. Прежде чем отправиться за покупками на просторы Инстаграма, рекомендуем ознакомиться с нашей памяткой.

Помните, что вся необходимая информация о парфюмерно-косметической продукции в наглядной и доступной форме должна своевременно представляться потребителю продавцом, чтобы помочь правильно выбрать товар.

Покупатель, перед тем как купить парфюмерию, имеет право ознакомиться с ароматом духов, одеколонов, туалетной воды. Для этого продавец использует образцы пробники, предоставляемые изготовителями товаров.

При передаче парфюмерно-косметических товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты.

При продаже данной продукции продавец должен соблюдать требования Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, и Технический регламент Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» ТР ТС 009/2011.

Парфюмерно-косметическая продукция, соответствующая требованиям ТР ТС 009/2011, должна иметь маркировку единым знаком обращения продукции на рынке государств — членов ТС.

Информация о товаре, размещенная на упаковке, этикетке изделия,

открытке или листе-вкладыше, должна содержать следующие сведения о товаре:

— наименование, название (при наличии) парфюмерной продукции и ее назначение;

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

— страна происхождения парфюмерной продукции (если страна, где расположено производство продукции, не совпадает с юридическим адресом изготовителя);

— наименование и местонахождение организации (юридический адрес), уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства — члена ТС;

— номинальное количество (объем или масса) продукции в потребительской таре, за исключением парфюмерной продукции номинальным объемом менее 5 мл, или ее пробника;

— срок годности (дата изготовления (месяц, год) и срок годности (месяцев, лет), или надпись «годен до» (месяц, год) или «использовать до» (месяц, год);

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

— особые меры предосторожности при применении продукции (при необходимости);

— номер партии или специальный код, позволяющие идентифицировать партию парфюмерной продукции;

— сведения о способах применения парфюмерной продукции, отсутствие которых может привести к неправильному использованию потребителем парфюмерной продукции;

— список ингредиентов/состав продукции (при этом, парфюмерную (ароматическую) композицию указывают как единый ингредиент без раскрытия ее состава).

Список ингредиентов может быть представлен либо на государственном языке, либо в соответствии с международной номенклатурой косметических ингредиентов (INCI) с использованием букв латинского

алфавита.

Наименование изготовителя, местонахождения изготовителя и название продукции могут быть написаны с использованием букв латинского алфавита.

Важно знать, что сведения о декларации о соответствии или о сертификате соответствия должны быть указаны в сопроводительной документации на продукцию. Отсутствие, вышеуказанных документов, а также отсутствие информации о товаре и изготовителе ставит под сомнение качество, безопасность и происхождение реализуемой парфюмерии.

Совершая выбор парфюмерии, косметики необходимо проявлять осмотрительность в отношении потребительских свойств изделия, поскольку право на обмен товара надлежащего качества, предусмотренное ст. 25 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 на парфюмерно-косметические изделия не распространяется.

Покупателю парфюмерной продукции необходимо знать, что вернуть такой товар в магазин можно только в том случае, если в нем есть недостатки, либо если при покупке не была предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре.

В случае обнаружения недостатков в товаре потребитель в соответствии с требованиями ст. 18 Закона о защите прав потребителей вправе:

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

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

### **30 лет закону о защите прав потребителей**

Ровно 30 лет назад – 7 февраля 1992 года был принят первый в российской истории Закон «О защите прав потребителей», в котором были сформулированы права потребителей на государственную защиту своих интересов, надлежащее качество и безопасность продукции, судебную защиту этих прав, а также право на объединение в общественные организации потребителей.

Естественно, за прошедшие годы Закон «О защите прав потребителей» претерпел существенные изменения, однако не утратил своей главной особенности – служить интересам всех российских граждан, ведь по статистике ежемесячно каждый человек на товары и услуги тратит в среднем от 55% до 90% своих доходов, а статус потребителя имеют даже новорожденные дети.

Закрепляя основные права потребителей и определяя механизм их защиты, Закон «О защите прав потребителей» одновременно устанавливает систему органов власти федерального, регионального и муниципального уровня, которые во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формируют национальную систему защиты прав потребителей.

Федеральный уровень в этой системе представляет Роспотребнадзор, который осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей. В 2021 год Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю оказана помощь по 8940 обращениям жителей края с жалобами на нарушения прав потребителей.

На региональном уровне органы государственной власти субъектов Российской Федерации реализуют важные полномочия по осуществлению мероприятий и принятию мер, направленных на обеспечение прав потребителей. Во исполнение поручений Президента Российской Федерации постановлением Правительства Красноярского края от 28.04.2018 № 220-п утверждена Региональная программа Красноярского края «Обеспечение защиты прав потребителей».

Дальнейшее развитие устоявшейся трехуровневой системы защиты прав потребителей в ближайшие годы будет происходить в соответствии с планом мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до

2030 года, утвержденным 23 марта 2018 года Правительством Российской Федерации. Поздравляем всех жителей Красноярского края с 30-летним юбилеем становления законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, ставшего неотъемлемой частью российской правовой системы, основу которой всецело определяет защита прав и свобод человека и гражданина.

## **О возврате денежных средств за подарочные карты и сертификаты**

В Роспотребнадзор часто обращаются граждане с вопросом, что делать, если по определенным причинам не удалось воспользоваться подарочной картой или подарочным сертификатом: не нашлось подходящего товара в магазине, срок действия карты или сертификата закончился, как обменять подарочную карту или сертификат на равнозначную денежную сумму.

Подарочную карту или сертификат можно приобрести практически в любом магазине. При этом номинал подарочной карты определяется потребителем. Важно помнить, что подарочная карта не является товаром, а лишь подтверждает внесение денежных средств за товар, который может быть приобретен как самим плательщиком, так и другим лицом в последующем в пределах суммы, доступной на подарочной карте.

Сущностная ценность и предназначение подарочных карт заключается в предоставлении возможности одним лицом другому лицу выбрать товар из ассортимента магазина, выпустившего подарочную карту, на сумму, зачисленную на подарочную карту, соответственно, подарочные карты являются особым объектом гражданского оборота.

Когда приобретатель подарочной карты вносит денежные средства в кассу магазина, а в обмен получает подарочную карту, он заключает договор. У предъявителя подарочной карты на основании такого договора возникает право требования передачи выбранного товара на сумму, зачисленную на подарочную карту.

Заключенный в момент приобретения подарочной карты договор является по своей правовой природе смешанным договором, то есть включает элементы разных видов договоров и не является в чистом виде договором купли-продажи товара, и не является предварительным договором, так как предмет договора (какой именно товар) в момент приобретения подарочной карты еще не определен.

В связи с этим требования потребителей о возврате денежных средств, зачисленных на подарочную карту, при отсутствии таких обстоятельств как обращение к продавцу о передаче товара и отказ в передаче товара по своей правовой природе является требованием об одностороннем отказе от исполнения обязательств. Для сферы розничной купли-продажи такой отказ не предусмотрен действующим законодательством. Соответственно, односторонний отказ от исполнения обязательств не допускается.

В соответствии с правовой позицией, сформулированной в определении Верховного Суда Российской Федерации от 13.10.2015 N 57-КГ15-7, а также позицией Роспотребнадзора отношения по приобретению подарочного сертификата следует квалифицировать как договор купли-

продажи с условием о предварительной оплате. Поэтому уплаченные денежные средства подлежат возврату только в случае, когда продавцом не исполнена обязанность по передаче товара, либо подарочная карта имеет ограниченный срок действия (и этот срок уже истек). Аналогичная практика по данному вопросу содержится в постановлении Тринадцатого Арбитражного апелляционного суда от 11.03.2021г. № А56-101207/2020.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212.

## **О дорогостоящей косметике и косметических услугах в кредит**

В преддверии февральских и мартовских праздников обращаем внимание потребителей, особенно женщин, на существующую в «сфере красоты» практику персонального приглашения в салоны (косметические или медицинские центры и т.д.) на бесплатные косметические процедуры или презентации косметических средств.

Обычно звонят по телефону и доверительным тоном, а иногда очень настойчиво приглашают прийти в медицинский центр, при этом обязательно иметь при себе паспорт, якобы для оформления пропуска.

В салоне, где создана приятная атмосфера с располагающей музыкой и ароматами, вас приглашают пройти в кабинет якобы лишь для того, чтобы только протестировать косметическое средство. Обычно всегда делают «супер» процедуры на одной половине лица, чтобы потом сравнить результат. При этом «косметолог» начинает незатейливую и очень располагающую беседу о всех сферах жизни (в том числе, как важно быть красивой и ухоженной).

После процедуры начинают уговаривать стать клиентом салона (медцентра), либо приобрести комплект косметики (медицинских изделий). Косметика и услуги стоят дорого, вы начинаете ссылаться на отсутствие финансовых средств. И тут вам сразу же предлагают рассрочку и скидку 30% по случаю сегодняшней акции.

Обычно все это происходит вечером в будние дни, когда человек устал и невнимательно читает документы, неохотно вступает в диалог.

Но уже на следующее утро или после получения смс-сообщения о необходимости очередного платежа по кредитному договору, вы понимаете, что подписали кредитный договор, купив «чемоданчик красоты».

Если вы все-таки собираетесь посетить такой салон, будьте бдительны:

- до получения косметологической процедуры убедитесь в том, что используемая для этого косметическая продукция не вызывает нежелательных кожных реакций (жжения, покраснений, шелушений и т.п.) и соответствует установленным обязательным требованиям;

- не торопитесь принимать решение о покупке косметических

средств, оставьте себе время для оценки необходимости использования предлагаемых товаров и наличия финансовой возможности для их оплаты, в том числе с учётом мнения членов семьи;

- не подписывайте предлагаемые документы (договор, соглашение, заявления, анкеты, акты, спецификацию на товар, заявление на получение кредита и т.п.), не прочитав и не поняв предварительно их содержание;

- учтите, что подписывая кредитный договор (заявление на получение кредита, график погашения кредита и т.п.), потребитель связывает себя договорными обязательствами с банком, что означает необходимость последующего погашения суммы кредита и уплаты процентов даже в том случае, если продавцу или исполнителю заявлено требование о расторжении договора и возврате денежных средств;

- помните, что потребитель свободен в своем праве заключения договора, и его понуждение к этому не допускается.

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

Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от номинальных значений могут привести к скачку напряжения и выходу из строя бытовой электротехники.

Важно. Факт скачка напряжения должен быть зафиксирован аварийной или дежурной службой в акте о произошедшей перемене напряжения с указанием даты и точного времени.

Затем необходимо обратиться в энергоснабжающую организацию и организацию, обслуживающую общую собственность жильцов многоквартирного дома, для установления виновника случившегося.

Ущерб, причиненный имуществу потребителя вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме. Это необходимо доказать. Следует обратиться в сервисный центр для установления причины выхода техники из строя. Расходы на экспертизу можно взыскать с виновного лица.

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

На основании собранных документов можно требовать с виновного лица возмещения причиненного вреда.

В случае неудовлетворения исполнителем услуги требований в добровольном порядке потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд.

## **Кому предъявлять претензии по некачественному вывозу мусора**

Если дом обслуживает управляющая организация - УК, ТСЖ, ТСН или другой кооператив, то договор на обращение с ТКО с региональным оператором оформляет она. В этом случае для жителей дома именно управляющая организация считается исполнителем услуги и все претензии предъявляются ей. Если заключен прямой договор с региональным оператором - то региональному оператору.

### **Как зафиксировать факт нарушений?**

Нужно обратиться в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя услуги. Отреагировать на заявку должны в течение двух часов и согласовать с вами дату и время проверки нарушения качества услуги. По окончании проверки составляется акт, который будет являться основанием для перерасчета.

### **На сколько может снизиться плата за некачественную услугу?**

Плату за обращение с твердыми коммунальными отходами должны снизить на 3,3% от размера платы за каждые 24 часа отклонения от нормы суммарно в течение месяца. Если услугу не оказали, то соответственно и плата может вовсе не начисляться (пункт 17 приложения № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354).

## **Рекомендации при покупке ювелирных украшений**

В преддверии приближающихся праздничных дней становится актуальным вопрос приобретения подарков, в качестве которых традиционно востребованы ювелирные изделия. Но, чтобы сделать новогоднее настроение волшебным, а подарок - действительно приятным, при выборе ювелирных изделий необходимо учитывать некоторые особенности реализации данной группы товаров.

Особенности продажи ювелирных изделий установлены **вступившими в законную силу 01.01.2021** Правилами продажи товаров по договору розничной купли продажи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463. В силу пунктов 48 – 51 названных правил ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя (или импортера и страны происхождения (производства) изделия), артикула и (или) модели, общего веса изделия, наименования драгоценного металла и его пробы, наименования, веса, формы огранки и качественно-цветовых характеристик вставок драгоценных камней, наименования вставок, не относящихся к драгоценным камням, а также цены изделия.

При передаче приобретенного товара потребителю продавец проверяет соответствие ювелирного изделия данным, указанным на ярлыке, а для ограненных драгоценных камней - соответствие сертификату на каждый ограненный драгоценный камень.

По требованию потребителя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней с применением средств измерений, находящихся в исправном состоянии и соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также ограненные драгоценные камни должны иметь потребительскую упаковку. Следует иметь в виду, что в соответствии с Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, неподлежащих обмену, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463, **ювелирные изделия надлежащего качества обмену не подлежат.**

Вместе с тем, на территории Российской Федерации допускается продажа ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированных ограненных

драгоценных камней дистанционным способом. При дистанционном способе продажи товара возврат ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированных ограненных драгоценных камней надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца, и потребительская упаковка.

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней у этого продавца

Что же касается некачественных ювелирных изделий, то в случае обнаружения недостатков в приобретенном товаре, потребителю необходимо направить продавцу претензию, изложив в ней все обстоятельства дела и свои требования.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах. Один экземпляр претензии направляется посредством почтовой связи заказным письмом с уведомлением либо вручается под подпись лично. Второй экземпляр претензии (с отметкой о ее получении, если вручете лично) остается у потребителя. Образец бланка претензии размещен на официальном сайте Управления <http://24.rospotrebnadzor.ru>) в разделе «Защита прав потребителей». В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре, Закон обязывает продавца принять его и провести проверку качества.

Если возникает спор о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель или импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

Экспертизу может проводить организация, не заинтересованная в результатах рассмотрения дела. Потребитель вправе присутствовать при проверке качества и экспертизе товара. Если он не согласен с её результатами, то может оспорить их в судебном порядке.

В случае установления экспертизой того, что недостатки товара возникли из-за обстоятельств, независящих от продавца (изготовителя), то потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю или импортеру расходы на проведение экспертизы, а также расходы на хранение и транспортировку товара при ее проведении.

## **Об оказании бесплатной юридической помощи категориям граждан, имеющим право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи**

### **Какие категории граждан имеют право на бесплатную юридическую помощь**

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске информирует, что в соответствии с частью 1 статьи 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» право на получение всех видов бесплатной юридической помощи, а именно: правового консультирования в устной и письменной форме, составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера, представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях, в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи имеют следующие категории граждан:

1) граждане, среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо одиноко проживающие граждане, доходы которых ниже величины прожиточного минимума (малоимущие граждане);

2) инвалиды I и II группы;

3) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;

4) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

4.1) лица, желающие принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с устройством ребенка на воспитание в семью;

4.2) усыновители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов усыновленных детей;

5) граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

б) несовершеннолетние, содержащиеся в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, и несовершеннолетние, отбывающие наказание в местах лишения свободы, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких несовершеннолетних (за исключением вопросов, связанных с оказанием юридической помощи в уголовном судопроизводстве);

7) граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

8) граждане, признанные судом недееспособными, а также их законные представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких граждан;

8.1) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:

а) супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;

б) дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

в) родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

г) лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

д) граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;

е) граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации;

9) граждане, которым право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической

помощи предоставлено в соответствии с иными федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации.

В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» федеральные органы исполнительной власти оказывают гражданам бесплатную юридическую помощь в виде правового консультирования в устной и письменной форме по вопросам, относящимся к их компетенции, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для рассмотрения обращений граждан.