

Департамент образования
администрации
города Нижнего Новгорода

Руководителям органов,
осуществляющих управление в сфере
образования, администраций
районов г. Нижнего Новгорода

14.03.2019 № 18-259/ин

О направлении информации

Департамент образования администрации города Нижнего Новгорода направляет письмо Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области от 15.02.2019 № 52-00-03/10-1167-2019 «О реализации мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню защиты прав потребителей» в 2019 году».

Просим провести мероприятия, разместить в ОУ памятку и пресс-релиз об изменениях в з-н «О защите прав потребителей».

Информацию о проведении мероприятий необходимо направить в срок до 22 марта 2019 года на электронный адрес i.moskvitina@admgor.nnov.ru.

Приложение: на 10 л. в 1 экз.

Директор департамента



Е.А. Платонова

Москвитина
435 22 98

1





Федеральная служба
по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА
ПО НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

603950, г. Нижний Новгород,
ул. Тургенева, 1
Телефон: (831)4 36-78-90
Факс: (831)4 36-78-73
E-mail: sanepid@sinn.ru

Директору департамента образования и
социально-правовой защиты детства
администрации г. Н.Новгорода

Е.А.Платоновой

От 15 ФЕВ 2019 №52-00-03/10-1164
2019

Кремль, 5,
г.Н.Новгород, 603082

*О реализации мероприятий,
приуроченных к Всемирному дню
защиты прав потребителей в 2019 году*

Уважаемая Елена Александровна!

В связи с проведением 15 марта 2019г. Всемирного дня защиты прав потребителей под девизом «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства». Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области (далее - Управление) утверждён План действий по подготовке к его проведению.

Мероприятия Всемирного дня защиты прав потребителей предусматривают традиционные формы работы, связанные с информированием и консультированием граждан, разъяснением актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей, оказанием практической помощи потребителям среди различных групп населения, распространением памяток для потребителей, проведением «горячих телефонных линий», круглых столов, открытых уроков-практикумов, лекций в учебных заведениях, анкетирования по изучению общественного мнения.

Цифровые технологии уже третий год подряд формируют тематику Всемирного дня прав потребителей. В 2018 году этот день проходил под девизом «Making digital marketplaces fairer» - «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными», в 2017 году в качестве

девиза был предложен слоган «Consumer Rights in the Digital Age» - «Потребительские права в цифровую эпоху».

Главным трендом роста потребительского рынка становится цифровизация общества, появление культуры не только оплаты услуг и товаров онлайн, но и активное использование новых технологий распознавания лиц и отпечатков пальцев, геолокационных и облачных сервисов, связанных между собой цифровых продуктов и смарт-устройств, виртуальных помощников, обладающих искусственным интеллектом. Предстоящий Всемирный день прав потребителей будет хорошим поводом еще раз обратить внимание на то, что прогресс цифровых технологий должен, прежде всего, учитывать разносторонние интересы потребителей: это и право на качество и безопасность «умной электроники», и право знать о том, как собирается, обрабатывается и используется личная информация.

Управление предлагает провести мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей, в соответствии с Планом действий Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области по подготовке к Всемирному дню прав потребителей под девизом Цифровой мир: надежные смарт-устройства. просим оказать содействие в организации мероприятий в учебных заведениях города Н.Новгорода согласно плану.

Памятку «Продажа товаров дистанционным способом» и пресс-релиз «Об изменениях в Закон «О защите прав потребителей» с целью повышения потребительской грамотности учащихся предлагаем разместить на сайтах образовательных учреждений.

О проведенных мероприятиях, приуроченных к проведению Всемирного дня защиты прав потребителей, просим сообщить в Управление в срок до 25.03.2019 г. по электронной почте yy010@mts-nn.ru.

Приложение:

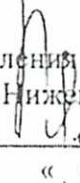
- план действий по подготовке к проведению Всемирного дня защиты прав потребителей в Нижегородской области - на 4 л.
- пресс-релиз «Об изменениях в Закон «О защите прав потребителей» - на 2 л.
- памятка «Продажа товаров дистанционным способом» – на 2л.

Заместитель руководителя



Н.А.Садыкова

Утверждаю:


Руководитель
Управления Роспотребнадзора
по Нижегородской области
Н.С. Кучеренко
« » февраля 2019г.

*План
действий Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Нижегородской области по подготовке к
Всемирному дню защиты прав потребителей под девизом «Trusted Smart Products» -
Цифровой мир: надежные смарт-устройства.
15 марта 2019 года.*

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственные за исполнение
1.	Подготовить пресс-релиз с информацией об утверждённом девизе Всемирного дня защиты прав потребителей - «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства.	Размещён на сайте Управления 22.01. 2019г.	отдел организации надзора, лицензирования и социально-гигиенического мониторинга. Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области
2.	Довести план действий до органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей для проведения соответствующих информационно-просветительских мероприятий, приуроченных к 15.03.2019г.	до 28 февраля 2019г.	Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области
3.	Разместить на сайте, в СМИ информацию о результатах просветительской деятельности Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Нижегородской области» по актуальным вопросам раскрытия надлежащей информации о реализуемых смарт-устройствах, о праве потребителя на качество и безопасность при покупке таких товаров	до 10 марта 2019г.	Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области», отдел организации надзора, лицензирования и социально-гигиенического мониторинга. Управления Роспотребнадзора по Нижегородской

			области
4.	Довести информацию о тематике проведения Всемирного дня защиты прав потребителей до широкой общественности путём размещения соответствующей информации на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей.	до 28 февраля 2019г.	Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области», органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей
5	Совместно с образовательными учреждениями, министерством образования Нижегородской области, общественными объединениями потребителей организовать и провести тематические потребительские уроки-практикумы, беседы, тренинги, факультативные занятия, лекции и семинары по актуальным вопросам защиты потребительских прав и законных интересов потребителей при приобретении смарт-устройств в Интернете среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений	Февраль-март 2019г.	Отдел защиты прав потребителей и территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, Консультационный центр и пункты ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области», органы исполнительной власти, местного самоуправления, общественные объединения потребителей
6	Организовать и провести тематическую «горячую линию» для потребителей по вопросам защиты их прав и законных интересов в Управлении, территориальных отделах, ФБУЗ «ЦГиЭ», СМИ	Март 2019г.	Отдел защиты прав потребителей и территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, Консультационный центр и пункты ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области»
7	Организовать и провести тематическое	Март 2019г.	Отдел защиты прав

	<p>консультирование потребителей в общественной приемной Управления, консультационном центре и пунктах ФБУЗ «ЦГиЭ Нижегородской области», МФЦ, торговых центрах, в том числе совместно с представителями ассоциаций и союзов предпринимателей, а также представителей торговых организаций по вопросам раскрытия и обеспечения права на качество и безопасность в интернете и защите потребительского рынка от опасной и фальсифицированной продукции, а также недобросовестных действий исполнителей услуг. Особое внимание при консультировании уделять гражданам с ограниченными возможностями и лицам старшего поколения.</p>		<p>потребителей и территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, Консультационный центр и пункты ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области»</p>
8	<p>Организовать мероприятия (конференции, совещания, «круглые столы»), в том числе с участием органов исполнительной власти Нижегородской области, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, представителей ассоциаций и союзов предпринимателей, а также представителей торговых организаций для обсуждения актуальных проблем, связанных с применением цифровых технологий на потребительских рынках при продаже указанных товаров в Интернете.</p>	Март 2019г.	<p>Отдел защиты прав потребителей и территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, Консультационный центр и пункты ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области», органы исполнительной власти, местного самоуправления, общественные объединения потребителей</p>
9.	<p>Разработать шаблоны ответов по наиболее распространенным обращениям потребителей со ссылкой на ГИР ЗПП</p>	До 28 февраля 2019г.	<p>Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области Консультационный центр ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области»</p>
10.	<p>Провести «День специалиста по защите прав потребителей» со специалистами территориальных отделов Управления, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области» в режиме видеоконференции.</p>	28.02.2019г.	<p>Отдел защиты прав потребителей и территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, Консультационный</p>

			центр и пункты ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области»
11	Провести изучение общественного мнения по вопросу знания потребителями их прав путем проведения анкетирования.	Февраль-март 2019г.	Отдел защиты прав потребителей и территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, Консультационный центр и пункты ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области»
12	Методическое обеспечение: -разработать памятки «Права потребителей при обнаружении недостатков в смарт-устройстве», «Рекомендации по выбору смартфона» -подготовить анкеты по изучению общественного мнения.	Февраль-март 2019г.	Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области Консультационный центр ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области»
13	Проанализировать и подвести итоги мероприятий, приуроченных к проведению Всемирного дня защиты прав потребителей. Информационный материал об итогах проведённых мероприятий, посвящённых Всемирному дню защиты прав потребителей, разместить на сайте Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области.	До 25 марта 2019г.	Отдел защиты прав потребителей и территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, Консультационный центр и пункты ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области»
14	Представить в Управление защиты прав потребителей Роспотребнадзора по Нижегородской области отчет о проведённых мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей (по утверждённой форме).	До 01 апреля 2019г.	территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, Консультационный центр ФБУЗ «ЦГиЭ в Нижегородской области»
15	Представить в Управление защиты прав потребителей Роспотребнадзора отчет о проведённых мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей (по утверждённой форме).	До 10.04.2019	Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области

Важно!

До заключения договора равнинной купли-продажи и организации, осуществляющей продажу товаров дистанционным способом, обявана предоставить покупателю каталоги, буклеты, проспекты, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар: об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара и иную необходимую информацию.

Attention!

Before entering into a contract of retail selling the company offering distance selling services must provide a buyer with catalogues, booklets and folders containing complete, reliable and available information on the offered product: main characteristics of the product, the seller's address (location), the place of manufacturing, the seller's full brand name, the price and purchase conditions of the product, terms of its delivery, its service life, expiration date, warranty period, terms of payment and other necessary information.

Как действовать правильно и защитить свои права, Вы можете узнать, обратившись к нам по телефонам:

+7(831)438-09-42, +7(831)438-06-72,

+7(831)436-74-69, +7(831)437-08-70,

+7(831)243-82-84

г. Нижний Новгород ул. Тургенева д. 1

г. Нижний Новгород ул. Кулибина д. 11

In order to understand how to act and to defend your rights please contact us by phone.

+7(831)438-09-42, +7(831)438-08-72,

+7(831)436-74-69, +7(831)437-08-70,

+7(831)243-82-84

Nizhny Novgorod, Turgeneva st. 1

Nizhny Novgorod, Kulibina st. 11



Управление Федеральной службы по техрегламентации в сфере защиты прав потребителей и экспертизы товаров по Нижегородской области

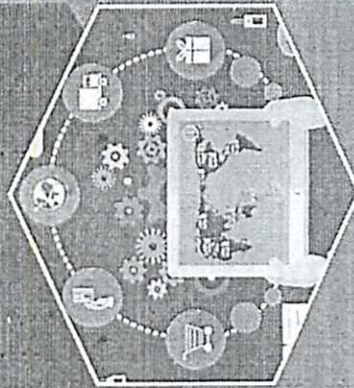
Federal Service of Standardization, Protection and Human Welfare Control in Nizhny Novgorod Region

ФБУЗ - Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области
Nizhny Novgorod Hygiene and Epidemiology Center

Клиентский центр по защите прав потребителей
Consumer Advice Center



Продажа товаров дистанционным способом... Distance Selling



Отличительной особенностью продажи товаров дистанционным способом является то, что выбор покупателем осуществляется «заочно»: путем ознакомления с предложениям продавцом описанием товара, содержащемся в каталогах, проспектах, буклетах, либо представленным изображением на фотоснимках или с использованием сетей связи (почтовой, Интернет, телеканалов, радиоканалов) и иным способом.

The main feature of distance selling is the buyer's ability to make their choice "by correspondence": by reading the seller's description of goods in catalogues, booklets and folders and looking at photos, or by using communication networks (mail, Internet, TV, radio), or by other means.

Отношения между продавцом и покупателем в данной области торговли регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров дистанционным способом.

Buyer-seller relationships in this area of trade are regulated by the Law of the Russian Federation on the Protection of the Consumers Rights and the Rules of Distance Selling.

Обязательства продавца по передаче товара возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателем о намерении заключить договор, в котором должны быть обязательно указаны:

1. полное фирменное наименование (наименование) и адрес (место нахождения) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя и/или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;
2. наименование товара, артикул, марка, разновидность, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;
3. вид услуги (при предоставлении), время ее исполнения и стоимость;
4. обязательства покупателя.

The buyer's obligations arise upon receiving the seller's message expressing the intention to enter into a contract which must contain the following:

1. the seller's full brand name and address (location), the full name of the buyer or the person indicated by them (the receiver), the address of delivery;
2. full name of the product, product identification number, its make, type, number of items in the set, price;
3. type of service (if provided), time of its execution, price;
4. the buyer's obligations.

Что делать, если потребитель передумал и хотел бы отказаться от товара надлежащего качества?

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение 7 дней, а также в течение 3 месяцев с момента передачи товара, в случае не предоставления продавцом информации в письменной форме в момент доставки товара о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества. При этом продавец должен возратить сумму, уплаченную покупателем, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара не позднее 10-ти дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

What should the buyer do if they have changed their mind and want to return a non-faulty product?

The buyer has the right to cancel the order any time before transfer of goods and within 7 days of transfer of goods as well as within 3 months of transfer of goods if the seller fails to provide at the moment of transfer written information on terms and time of return of non-faulty goods. The seller must refund the money paid for the product, except the seller's costs for shipping the product from the buyer's place within 10 days of the buyer's requirement to do so at the latest.

Что делать, если полученный товар оказался ненадлежащего качества?

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- a) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- b) соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) замены на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных товаров эти требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

What should a buyer do if the received product turns out to be of inferior quality?

The buyer who has bought a product of inferior quality (unless it was stipulated by the seller) has the right

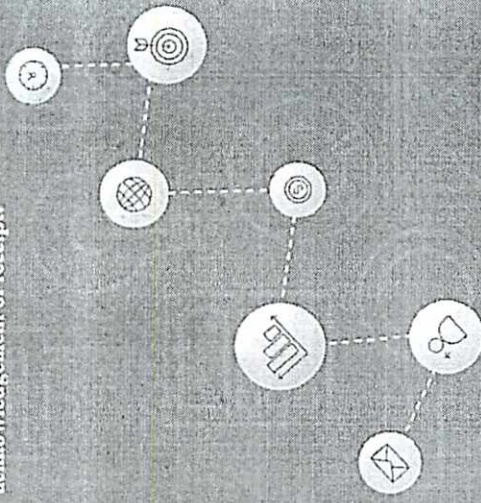
- a) to require at his option that the seller eliminate the defects free of charge or compensate the costs of defect elimination by the buyer or a third party;
- b) to reduce the purchase price accordingly;
- c) to replace the faulty product with its equivalent of the same make (model, product identification number) and recalculate the purchase price accordingly. With technically complex goods these requirements must be satisfied when the defects are serious enough.

Вместо вышесказанных требований покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, а также вправе потребовать полного возмещения убытков.

Alternatively to all options listed above the buyer has the right to cancel execution of the contract and to require back the money paid for the product. The buyer also has the right to claim all damages.

Обратить внимание! Рекомендуем претензионные требования заявлять письменно с получением описки о вручении.

Attention! We strongly recommend submitting claims in writing with acknowledgement of receipt.



С 1 января 2019 года вступят в силу поправки, внесенные в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», о регулировании деятельности агрегаторов.

Агрегатор – электронная торговая площадка, на которой аккумулируются предложения о продаже товаров/услуг различных продавцов.

Нововведения направлены на защиту прав и интересов потребителей в их правоотношениях с теми профессиональными участниками рынка, которые в рамках потребительского законодательства какой-либо ответственности перед покупателем фактически не несли. Кроме того, повысится прозрачность процедуры покупки товаров через такие платформы, что позволит обеспечить защиту покупателей от недобросовестных продавцов.

Согласно нововведениям агрегатор (уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель – владелец сайта или страницы в интернете) по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).

Представление информации

Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе):

- фирменное наименование (наименование);
- место нахождения (адрес);
- режим работы;
- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;
- фамилию, имя, отчество, государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- а также об имеющихся изменениях в указанной информации.

Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Ответственность

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.

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 некачественного 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).

Права потребителя

Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги). Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты товара (услуги) в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок (услуга не оказана в срок);

потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления продавцу (исполнителю) уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Уведомление продавцу (исполнителю) об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) может быть направлено владельцу агрегатора, который обязан направить его продавцу (исполнителю).

Владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты при получении от продавца (исполнителя) подтверждения принятия потребителем товара (оказания услуги) при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги). В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем товара (оказания услуги) потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги) в судебном порядке.