

## **Памятка потребителю при покупке сложно-технического товара дистанционным способом**

Дистанционный способ продажи товаров предусматривает возможность заказа потребителем товара на основании ознакомления с предложенным продавцом описанием товара, размещенным в том числе в сети Интернет», с использованием иных носителей информации, исключающих возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром.

Перечень технически сложных товаров в том числе включены мобильные телефоны, часы наручные и карманные механические и электронные, компьютеры стационарные и портативные, холодильники, стиральные и посудомоечные машины, иные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года

Права потребителя при дистанционном способе продажи технически сложных товаров урегулированы ст. 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами продажи товаров по договору розничной купли - продажи», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463.

Указанными нормами предусматривается возможность возврата технически сложного товара как надлежащего качества, так и имеющего недостатки (дефекты обнаруженные потребителем передачи товара при его эксплуатации, но возникшие до передачи товара – обусловленные несоответствием товара установленным требованиям качества и безопасности, заявленным изготовителем в маркировке, технической документации техническим характеристикам).

Потребитель вправе отказаться от технически сложного товара бытового назначения надлежащего качества :

- в любое время до передачи товара потребителю;
- в течение семи дней - после передачи товара потребителю;
- в течение трех месяцев с момента передачи товара - если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара;
- при условии, если сохранены потребительские свойства товара, его товарный вид.

### **ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ**

- ❖ Потребитель возмещает продавцу расходы, понесенные им на доставку от потребителя возвращенного товара надлежащего качества
- ❖ Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем за товар ненадлежащего качества, несет продавец.
- ❖ При возврате товара с недостатком одновременно потребитель вправе требовать возмещения причиненных в связи с этим убытков, компенсации морального вреда
- ❖ Возврат денежной суммы, уплаченной за товар как надлежащего, так и ненадлежащего качества осуществляется в течение 10 дней со дня его предъявления продавцу

**Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»**

**Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный)**

## **Памятка потребителю**

### **Правила дистанционной торговли лекарственными препаратами**

Права потребителя при приобретении лекарственных препаратов установлены в том числе: Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, Правилами выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом", утвержденными постановлением Правительства РФ от 16.05.2020 N 697

Розничная торговля лекарственными препаратами дистанционным способом (в том числе с помощью сети «Интернет») осуществляется аптечными организациями-продавцом, являющимся **юридическими лицом** и имеющим лицензию на осуществление фармацевтической деятельности с указанием выполняемой работы (оказываемой услуги) по розничной торговле лекарственными препаратами и владеющими такой лицензией не менее одного года.

#### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА**

Договор купли-продажи считается заключенным с момента выдачи аптечной организацией покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения аптечной организацией (или владельцем агрегатора) сообщения о намерении покупателя приобрести лекарственные препараты.

На заказ оформляется опись вложения с указанием номера заказа, даты и времени сборки, которая подписывается уполномоченным работником аптечной организации.

Расчеты при оплате лекарственных препаратов и услуг по их доставке осуществляются **по выбору покупателя** в наличной или безналичной форме путем предоплаты заказа или его оплаты в месте получения заказа

**При получении заказа покупателю необходимо**

- ✓ -проверить целостность упаковки (самостоятельно вскрыв ее),
- ✓ сверить содержимое заказа с описью вложения,
- ✓ проверить отсутствие повреждений вторичной и первичной упаковки,
- ✓ проверить надлежащий вид лекарственного препарата (при возможности),
- ✓ расписаться в получении заказа и в подтверждение отсутствия претензий к аптечной организации, лицу, осуществившему доставку лекарственных препаратов

#### **ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ**

- ❖ Дистанционным способом запрещены к продаже:
  1. лекарственные препараты, отпускаемые по рецепту;
  2. наркотические лекарственные препараты и психотропные лекарственные препараты;
  3. спиртосодержащие лекарственные препараты с объемной долей этилового спирта свыше 25 процентов.
- ❖ Аптечные организации и лица, осуществляющие доставку заказа, несут ответственность за реализацию фальсифицированных, контрафактных, недоброкачественных и не зарегистрированных в Российской Федерации лекарственных средств.

**Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области**  
**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»**

**Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).**

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

### Защита прав потребителей финансовых услуг по договорам, заключаемым в электронном виде (дистанционно)

Внедрение цифровых технологий и интернета значительным образом создает преимущества в реализации прав потребителей, в том числе в сфере финансовых услуг. В настоящее время очень просто на сайте или через мобильное приложение в телефоне в несколько «кликов» оформить кредит, открыть вклад, обратиться в микрофинансовую организацию за получением займа, заключить договор страхования и др.

Рассмотрим порядок заключения договоров финансовых услуг (на примере банковских продуктов и микрозаймов) дистанционным способом.

Как предусмотрено п. 1 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (далее Закон "О потребительском кредите (займе)") договор потребительского кредита (займа) заключается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для кредитного договора, договора займа, с учетом особенностей, предусмотренных данным Федеральным законом.

В соответствии с [п. 2 ст. 160](#) ГК РФ сделка должна быть подписана лицом ее совершающим. При заключении договора в электронной форме может быть использована простая электронная подпись в соответствии с Федеральным [законом](#) от 06.04. 2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (далее - Закон об электронной подписи).

Электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию (пин код, смс и тд..).

При заключении договора в электронной форме потребителю необходимо достоверно установить, что документ исходит от исполнителя (кредитной организации, предложивший банковский продукт).

Пунктом 14 статьи 7 Закона "О потребительском кредите (займе)" установлено, что документы, необходимые для заключения договора потребительского кредита (займа) в соответствии с настоящей статьей, включая индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) и заявление о предоставлении потребительского кредита (займа), могут быть подписаны сторонами *с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим ее принадлежность сторонам в соответствии с требованиями федеральных законов, и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети "Интернет"*.

**ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ** в момент оформления онлайн кредита/займа:

1. Заключать договоры с теми кредитными организациями, которые внесены в государственный реестр Центробанка России (размещенный на сайте Центробанка России в разделе «Финансовые рынки»).
2. Проверить размещение на сайте банка, микрофинансовой организации правил и условий предоставления кредитов/займа, изучить их в том числе в отношении годовой процентной ставки, условий возврата займа, оплате неустоек, штрафов в случаях неисполнения обязательств
3. Проанализировать дополнительные услуги, изложенные в заявлении о предоставлении кредита/займа (улучшение кредитной истории, смс-информирование, рейтинг финансового здоровья, страхование, юридические, консультационные и т.п.).
4. Отказаться от ненужных дополнительных услуг, не связанных напрямую с оформлением договора займа;
5. Отказаться от совершения сделки, если вам не направили экземпляр договора (графика платежей) в личном кабинете в сети «Интернет»/на электронную почту.
6. НЕ подписывать документы, оформлять свое согласие на сделку «не читая» условий договора.

### **ПОМНИТЕ**

Подписание потребителем договора означает его согласие с предложенными условиями о предоставлении кредита (займа). Такой договор может быть признан недействительным, если

он заключен под влиянием заблуждения или обмана, угрозы, что устанавливается в рамках судебного разбирательства.

### **ВАЖНО ЗНАТЬ**

Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ учреждена должность финансового уполномоченного, который рассматривает в досудебном порядке споры, возникшие между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (взаимодействующими с финансовым уполномоченным) в отношении требований потребителя имущественного характера в размере не более 500 тысяч рублей (за исключением споров по ОСАГО, рассматриваемых финансовым уполномоченным независимо от размера (суммы) требований), если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

**С порядком обращения к финансовому уполномоченному можно ознакомиться на сайте <https://finombudsman.ru/>.**

Для разрешения спорной ситуации по договору кредита/займа потребителю необходимо:

- До обращения к финансовому уполномоченному письменно обратиться в адрес банка/микрофинансовой организации
- При неурегулировании спора (неудовлетворении требований) - направить соответствующее обращение финансовому уполномоченному
- При несогласии с вступившим в силу решением финансового уполномоченного - обратиться в суд (в течение тридцати дней после дня вступления в силу указанного решения).

### **Как узнать, что на ваше имя мошенники взяли кредит (займ)?**

Чтобы выяснить, не брали ли преступники кредит на ваше имя,

**НУЖНО ПРОВЕРИТЬ:**

- ✓ Кредитную историю;
- ✓ Наличие исковых производств;
- ✓ Наличие исполнительных производств.

### **СОВЕРШИТЬ ДЕЙСТВИЯ:**

- Проверить кредитную историю можно через информационный ресурс «Госуслуги», направив запрос в Центральный каталог кредитных историй (ЦККИ).
- Ознакомиться со списком бюро кредитных историй (БКИ), направленных из ЦККИ заявителю, которые содержат сведения о нем, а также ссылки на сайты этих бюро.
- Перейти по указанным ссылкам, зарегистрироваться и получить информацию обо всех займах, выданных на ваше имя (дважды в год услуга предоставляется бесплатно).

Получить сведения из ЦККИ можно также в любом банке, МФЦ и любом бюро кредитных историй.

Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»

**Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).**

# **ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

## **Дистанционные услуги общественного питания**

В настоящее время достаточно популярной стала услуга по доставке обедов в адрес потребителя при заказе через сеть «Интернет». Подобные предложения размещаются на официальных сайтах организаций, в социальных сетях, мобильных приложениях.

Потребитель, заказав и (или) оплатив продукцию общественного питания (на основе ознакомления с информацией о ней, размещенной в сети «Интернет», в информационных материалах) для доставки ее в указанный заказчиком адрес, тем самым заключил с исполнителем (юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем) соответствующий договор.

### **СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ**

- Обязательные требования при заключении договоров по доставке продукции общественного питания установлены

Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 г. № 1515

Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463

- После оформления заказа продукции с использованием сети «Интернет» исполнитель направляет заказчику подтверждение о заключении соответствующего договора, содержащее номер заказа или иной способ идентификации заказа.
- При оформлении заказа продукции с использованием сети «Интернет» на страницах сайта должны быть размещены сведения об исполнителе.
- Если исполнителем является юридическое лицо, то сведения о нем включают в себя полное наименование организации, основной государственный регистрационный номер (ОГРН), адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.
- Если исполнитель действует в качестве индивидуального предпринимателя, то сведения о нем включают в себя фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер (ОГРН), адрес электронной почты и (или) номер телефона.
- Информация о продукции общественного питания, размещаемая в том числе в сети «Интернет», иных носителях информации среди прочих сведений должна содержать:
  - наименование блюд (изделий) с указанием способов их приготовления (жареный, тушеный, паровой, припущенный) и входящих в них основных ингредиентов;
  - сведения об объеме (весе) порций готовых блюд и покупных товаров и цене в рублях;
  - сведения о пищевой ценности продукции (включая калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления).

### **ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ**

- При доставке заказанной продукции общественного питания в маркировке на нее (наносимой на упаковке или листе – вкладыше) дополнительно к вышеуказанной информации должны быть размещены в том числе сведения об исполнителе, изготовившем продукцию (наименовании юридического лица или ФИО индивидуального предпринимателя, адресе их местонахождения), адресе производства, дате изготовления, сроке годности, условиях хранения и др.
- Услуга по доставке блюд и изделий может быть оказана безвозмездно или за отдельную цену, оплачиваемую потребителем. При этом услуга доставки продукции должна осуществляться при условиях, обеспечивающих надлежащее качество, а именно, соответствующей описанию по составу, внешнему виду, весу, а также требованиям рецептуры и технологии, применяемых при ее изготовлении.

Права потребителя при доставке продукции ненадлежащего качества

Потребитель вправе требовать от исполнителя

- замены продукции или
- соответствующего уменьшения цены или
- расторжения договора и возврата денежной суммы уплаченной за продукцию и ее доставку

Одновременно потребитель вправе предъявить требования о возмещении убытков, компенсации морального вреда, причиненных реализацией продукции ненадлежащего качества.

В случае, если требования потребителя не удовлетворены в добровольном порядке, спор разрешается судом

До обращения в суд в целях урегулирования спора в добровольном порядке потребитель вправе направить претензию исполнителю в адрес его местонахождения

При реализации права на судебную защиту, потребитель вправе обратиться с иском в суд по своему выбору по месту нахождения исполнителя либо месту своего жительства или пребывания, либо месту заключения договора, при этом потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

Полномочия Управления в области судебной защиты сводятся к участию в судебном процессе в качестве государственного органа для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, предусмотренном ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации п. 8 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» (после принятия судом первой инстанции иска к производству, поданного потребителем в суд).

**Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»**

**Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).**