



ФБУЗ «Центр гигиенического образования населения» Роспотребнадзора

Защита прав потребителей при оказании гостиничных и туристических услуг

**Буркова
Елена Владимировна**

Заместитель заведующего отделом организации пропаганды ЗОЖ и санитарно-гигиенического просвещения, врач по гигиеническому воспитанию





Потребитель

- гражданин, имеющий намерение приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, **(не связанных с предпринимательской деятельностью)**





Нормативные документы

- Гражданский кодекс
- **Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"**
- **Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"**
- **Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"**



Нормативные документы

- **Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"**
- **Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»**
- **Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»**
- **Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 «Правила бытового обслуживания населения»**
- **Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"**



Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

- **Гостиница** - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации.

(К гостиницам **не относятся** средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру, деятельности по оказанию услуг в сфере сельского туризма в сельской местности)

- **Гостиничные услуги** - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;
- **Классификация гостиниц** - отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положением;



Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

Статья 5. Классификация гостиниц

- **Классификация гостиниц** – аккредитованная организация. Аккредитация организаций, осуществляющих соответствующую классификацию, проводится уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- Порядок аккредитации указанных организаций, включающий в себя в том числе требования к организациям, осуществляющим классификацию гостиниц, порядок принятия решения об отказе в аккредитации указанных организаций, порядок прекращения действия аттестатов аккредитации, переоформления аттестатов аккредитации и форму аттестатов аккредитации, устанавливается Правительством Российской Федерации.

Основание **для отказа** в аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц:

- непредставление указанными организациями документов, необходимых для аккредитации в соответствии с порядком аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц;
- наличие в документах, представленных указанными организациями для получения аккредитации, недостоверной информации;
- несоответствие организации-заявителя требованиям к организациям, осуществляющим классификацию гостиниц, установленным порядком аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц.

Аттестат аккредитации выданный до 01.01.2019, считается действительным до окончания срока его действия.



Федеральный закон от 24.11.1996 статья 5. Классификация гостиниц

- Аккредитация организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, действует 3 года с даты принятия решения об аккредитации указанных организаций и позволяет им осуществлять соответственно классификацию гостиниц, на всей территории Российской Федерации при условии уведомления уполномоченных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых планируется осуществлять соответствующую классификацию. Порядок и форма данного уведомления устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- Организация может получить аккредитацию в нескольких областях аккредитации.

Основание для прекращения действия аттестата аккредитации организации, осуществляющей

- выявление в документах недостоверной информации;
- окончание срока действия аттестата аккредитации организации, осуществляющей классификацию гостиниц;
- получение уполномоченным федеральным органом исполнительной власти заявления аккредитованной организации о прекращении деятельности по осуществлению классификации гостиниц;
- прекращение аккредитованной организацией деятельности в соответствии с законодательством РФ о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- осуществление аккредитованной организацией классификации гостиниц, с нарушением более 2-х раз требований соответственно положения о классификации гостиниц;
- выявление несоответствия аккредитованной организации требованиям к организациям, осуществляющим классификацию гостиниц, установленным порядком аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц.



Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

Статья 5. Классификация гостиниц

Основание для приостановления действия свидетельства о присвоении гостинице, определенной категории :

- выявление недостоверной информации;
- выявление несоответствия гостиницы и предоставляемых в ней гостиничных услуг установленным положением о классификации гостиниц требованиям к категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостинице определенной категории, на основании жалобы потребителя гостиничных услуг, либо мотивированного представления должностного лица федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, о нарушении прав потребителя при предоставлении гостиничных услуг, либо мотивированного представления должностного лица уполномоченного федерального органа исполнительной власти о нарушении требований законодательства Российской Федерации о туристской деятельности;
- получение аккредитованной организацией, выдавшей свидетельство о присвоении гостинице определенной категории, заявления лица, предоставляющего гостиничные услуги, об изменениях, влияющих на соответствие гостиницы и (или) предоставляемых в ней гостиничных услуг установленным положением о классификации гостиниц требованиям к категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостинице определенной категории;



Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности
в Российской Федерации"

Статья 5. Классификация гостиниц

Основание для прекращения действия свидетельства о присвоении гостинице, определенной категории:

- не устранение в течение срока приостановления действия свидетельства о присвоении гостинице, определенной категории обстоятельств, послуживших основанием для приостановления действия данного свидетельства;
- окончание срока действия свидетельства о присвоении гостинице, определенной категории;
- получение аккредитованной организацией, выдавшей свидетельство о присвоении гостинице, определенной категории, заявления лица, предоставляющего гостиничные услуги, о прекращении деятельности по предоставлению соответственно гостиничных услуг;
- прекращение индивидуальным предпринимателем деятельности



Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

Статья 5. Классификация гостиниц

Предоставление гостиничных услуг **без свидетельства о присвоении гостинице определенной категории**, установленной положением о классификации гостиниц, а также использование в рекламе, названии гостиницы и деятельности, связанной с использованием гостиницы, категории, не соответствующей категории, указанной в таком свидетельстве, запрещается и влечет за собой административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Не распространяется на средства размещения, используемые для осуществления:

- основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей,
- медицинских организаций,
- организаций социального обслуживания,
- физкультурно-спортивных организаций,
- централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру,
- деятельности по оказанию услуг в сфере сельского туризма в сельской местности,
- на кемпинги, общежития и иные средства размещения, **в которых не предоставляются гостиничные услуги.**



Положение о классификации гостиниц

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"

Положение устанавливает:

порядок классификации гостиниц, в том числе порядок принятия решения об отказе в осуществлении классификации гостиницы, приостановления или прекращения действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, виды гостиниц, категории гостиниц, требования к категориям гостиниц;

форму свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;

требования о доведении до потребителей информации о присвоенной гостинице категории, включая требования к размещению, содержанию и форме информационного знака о присвоенной гостинице категории;

порядок представления аккредитованной организацией в Федеральное агентство по туризму сведений о классифицированных гостиницах, содержащихся в сформированном перечне классифицированных ею гостиниц, и копий свидетельств о присвоении гостиницам определенных категорий.

Цели классификации гостиниц:

- предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц категориям;
- повышение конкурентоспособности гостиничных услуг и привлекательности гостиниц, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия гостиниц.



Приложение N 4 к Положению о классификации гостиниц

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ

Положение о классификации гостиниц

- I. Общие положения
 - II. Виды гостиниц
 - III. Участники классификации гостиниц
 - IV. Порядок классификации гостиниц
 - V. Рассмотрение апелляций, прекращение и приостановление действия свидетельства
 - VI. Информационный знак о присвоенной гостинице категории
 - Приложение N 1. Требования к номерам гостиниц
 - Приложение N 2. Критерии балльной оценки номеров гостиниц
 - Приложение N 3. Форма свидетельства о присвоении гостинице определенной категории
 - Приложение N 4. Требования к гостиницам
 - Приложение N 5. Критерии балльной оценки гостиниц
 - Приложение N 6. Критерии балльной оценки персонала гостиниц
-



Виды гостиниц

- а) городская гостиница (отель)
- б) гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия,
- в) курортный отель, санаторий, дом отдыха, центр отдыха, пансионат
- г) апартамент-отель
- д) комплекс апартаментов
- е) мотель
- ж) хостел
- з) загородный отель, туристская база, база отдыха

Система звезд:

**

*



К гостиницам не относятся и классификации не подлежат

- ✓ организации отдыха и оздоровления детей,
- ✓ медицинские организации,
- ✓ организации социального обслуживания,
- ✓ физкультурно-спортивные организации,
- ✓ централизованные религиозные организации
- ✓ кемпинги,
- ✓ общежития.





Участники классификации гостиниц

Аккредитованная организация:

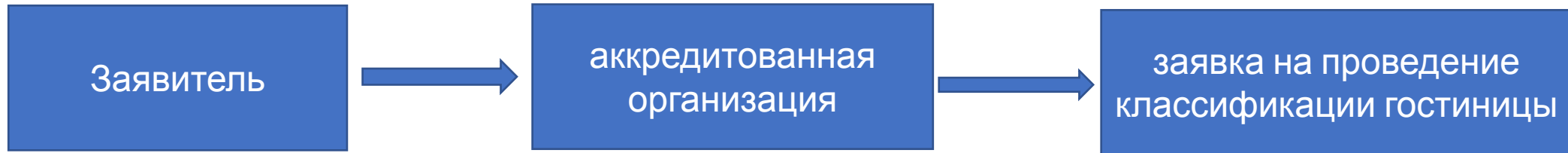
- а) принимает по обращению заявителя решение об осуществлении классификации гостиницы или об отказе в осуществлении классификации гостиницы;
- б) заключает с заявителем договор о проведении классификации гостиницы;
- в) организует проведение экспертной оценки (в том числе непосредственно в гостинице) соответствия гостиницы требованиям настоящего Положения;
- г) принимает решение о присвоении гостинице определенной категории и выдает по результатам классификации свидетельство о присвоении гостинице определенной категории по форме согласно приложению N 3 (далее - свидетельство) или принимает решение об отказе в присвоении гостинице категории в случае несоответствия гостиницы ни одной из категорий гостиниц, предусмотренных настоящим Положением;
- д) формирует перечень классифицированных ею гостиниц (далее - перечень классифицированных гостиниц) и представляет в Федеральное агентство по туризму сведения, содержащиеся в этом перечне;
- е) приостанавливает, возобновляет и прекращает действие свидетельства.

Заявитель:

обеспечивает соответствие гостиницы требованиям присвоенной категории, установленной настоящим Положением, на весь срок действия свидетельства; информирует аккредитованную организацию обо всех изменениях в гостинице, влияющих на соответствие требованиям присвоенной категории.



Порядок классификации гостиниц



Документы

а) копия документа о государственной регистрации юридического лица или копия документа о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (выписка из Единого государственного реестра юридических лиц или Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей соответственно, подтверждающая виды экономической деятельности, которые идентифицируются кодами Общероссийского классификатора видов экономической деятельности), либо копия документа, подтверждающего внесение записи в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, заверенные заявителем;

б) копия уведомления о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг, поданного в уполномоченный орган (Роспотребнадзор) согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. N 584 "Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности";

в) выписка из Единого государственного реестра недвижимости, или копия свидетельства о праве собственности, или копия договора аренды на здание (помещение), или копия иного документа, подтверждающего право заявителя на использование здания (помещения) для оказания гостиничных услуг, копии договора аренды земельного участка, на котором расположены объекты, не являющиеся объектами капитального строительства, или иных документов, подтверждающих право владения или пользования указанным земельным участком;

г) сведения о гостинице, гостиничных услугах, номерном фонде и персонале в объеме, необходимом в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением.



Порядок классификации гостиниц

Документы

- а) копия документа о государственной регистрации юридического лица или копия документа о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (выписка из Единого государственного реестра юридических лиц или Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей соответственно, подтверждающая виды экономической деятельности, которые идентифицируются кодами Общероссийского классификатора видов экономической деятельности), либо копия документа, подтверждающего внесение записи в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, заверенные заявителем;
- б) копия уведомления о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг, поданного в уполномоченный орган (Роспотребнадзор) согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. N 584 "Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности";
- в) выписка из Единого государственного реестра недвижимости, или копия свидетельства о праве собственности, или копия договора аренды на здание (помещение), или копия иного документа, подтверждающего право заявителя на использование здания (помещения) для оказания гостиничных услуг, копии договора аренды земельного участка, на котором расположены объекты, не являющиеся объектами капитального строительства, или иных документов, подтверждающих право владения или пользования указанным земельным участком;
- г) сведения о гостинице, гостиничных услугах, номерном фонде и персонале в объеме, необходимом в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением.



классификация гостиниц

Первый этап - экспертная оценка гостиницы:

экспертная оценка гостиницы включает в себя документарную экспертную оценку и выездную экспертную оценку;

аккредитованная организация осуществляет экспертную оценку в согласованные с заявителем сроки;

аккредитованная организация осуществляет выездную экспертную оценку с обязательным присутствием уполномоченного представителя заявителя;

проводится выездная экспертная оценка гостиницы, в том числе номерного фонда, персонала, а также предоставляемых в ней гостиничных услуг на их соответствие требованиям, установленным настоящим Положением;

гостиничные номера, находящиеся в процессе ремонта или реконструкции, а также выведенные из эксплуатации, экспертной оценке не подлежат. Экспертная оценка таких номеров и присвоение им категории проводятся дополнительно, после ввода их в эксплуатацию;

протоколы обследования и акт оценки соответствия гостиницы одной из категорий оформляются в 2 экземплярах. Один экземпляр протоколов обследования и один экземпляр акта оценки передаются аккредитованной организацией заявителю по завершении выездной экспертной оценки;

протоколы обследования и акты оценки подписываются всеми специалистами по классификации, участвовавшими в проведении экспертной оценки гостиницы;

форма акта оценки и протоколов обследования принимается аккредитованными организациями по рекомендации совета;



классификация гостиниц

Второй этап - принятие решения о присвоении гостинице определенной категории:

аккредитованная организация на основании анализа документов, представленных заявителем, и результатов выездной экспертной оценки, зафиксированных в акте оценки, принимает решение о присвоении гостинице заявленной или иной категории, предусмотренной настоящим Положением, или об отказе в присвоении гостинице категории;

аккредитованная организация отказывает в присвоении гостинице категории в случае несоответствия гостиницы требованиям, предъявляемым к виду гостиниц заявленной или иной категории, предусмотренной настоящим Положением;

решение о присвоении гостинице заявленной или иной категории или об отказе в присвоении гостинице категории подписывается руководителем аккредитованной организации, заверяется печатью аккредитованной организации (при наличии);

решение о присвоении гостинице определенной категории направляется заявителю в течение 5 рабочих дней со дня его принятия;

в случае принятия решения об отказе в присвоении гостинице категории аккредитованная организация в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения вручает заявителю копию решения об отказе в присвоении гостинице категории с указанием причин принятия такого решения и документы, представленные заявителем, или направляет их заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронного документа;



классификация гостиниц

Третий этап - оформление и выдача свидетельства:

свидетельство оформляется аккредитованной организацией по форме, предусмотренной приложением N 3 к настоящему Положению, и направляется заявителю в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения о присвоении гостинице определенной категории;

свидетельство действует 3 года со дня принятия решения о присвоении гостинице определенной категории;

внесение изменений в свидетельство осуществляется аккредитованной организацией в случае изменения сведений о гостинице, в том числе сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе, которым было выдано свидетельство, не влияющих на соответствие гостиницы присвоенной категории, в течение 3 рабочих дней со дня получения от заявителя документов, подтверждающих указанные изменения;

по окончании срока действия свидетельства классификация гостиницы проводится в порядке, установленном настоящим Положением;

протоколы обследования, акты оценки, копия свидетельства, а также документы, полученные от заявителя для проведения классификации гостиницы, и копия договора о проведении классификации гостиницы хранятся в аккредитованной организации и у заявителя в течение 5 лет со дня заключения этого договора;

аккредитованная организация в соответствии с порядком ведения единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей, утверждаемым Федеральным агентством по туризму, направляет в Федеральное агентство по туризму в электронном виде копии решения, свидетельства и сведения, содержащиеся в перечне классифицированных гостиниц.

Федеральное агентство по туризму в соответствии с утверждаемым им порядком ведения единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей вносит сведения в указанный перечень и размещает сведения о классифицированной гостинице на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".



Приложение N 4 к Положению о классификации гостиниц

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ

Приложение N 4. Требования к гостиницам

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ

Требование к гостинице	Категория						Особенности применения требований к гостиницам
	"без звезд"	"одна звезда"	"две звезды"	"три звезды"	"четыре звезды"	"пять звезд"	
I. Здание и прилегающая территория							
1. Внешнее освещение здания и прилегающей территории в темное время суток							
наружное архитектурное освещение (подсветка) здания (уличный фасад)	-	-	-	-	-	x	<input type="text"/>
освещение центрального входа, наружное освещение подходов к зданию	x	x	x	x	x	x	
2. Парковка у (или вблизи) центрального входа для остановки автотранспорта	-	-	-	-	x	x	требование не является обязательным: для гостиниц с количеством номеров 15 и менее; для гостиниц, центральный вход которых находится в зоне действия дорожных знаков 3.28 "Стоянка запрещена" и 5.33 "Пешеходная зона"
3. Вывеска:							
вывеска с информацией, предусмотренной требованиями нормативных правовых актов	x	x	x	x	x	x	
освещаемая или светящаяся с	-	-	-	x	x	x	требование не является



Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.



Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

- а) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- б) сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;
- в) сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);
- г) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);



Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах, (в т.ч, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)

- д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- ж) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
- з) предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен исполнителем;
- и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- л) сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;
- м) сведения о правилах, указанных в пункте 6 настоящих Правил (при наличии)



Заключение и изменение договора

- а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;
- б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) время заезда и время выезда (расчетный час);
- ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).



Виды бронирования:

- **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;
- **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.



Заселение потребителя – документ, удостоверяющий личность

- ✓ паспорт гражданина Российской Федерации;
- ✓ свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- ✓ паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- ✓ временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- ✓ паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- ✓ документ, выданный иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ✓ разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- ✓ вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).





Исполнитель

- обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

- устанавливает заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

- устанавливает предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

- устанавливает- цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) исполнителем.

- м.б. установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

- не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.



Виды услуг без дополнительной оплаты:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.



Оплата

- в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.
- потребителю кассовый чек или документ оформленный на бланке строгой отчетности.
- посуточная оплата проживания,
- при раннем заезде- в размере, не превышающем плату за половину суток.
- если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов,
- в случае позднего выезда





Ответственность исполнителя и потребителя

31. Исполнитель - сохранность вещей потребителя.
32. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность.
33. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
34. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

Контроль за соблюдением Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.



Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 «Правила бытового обслуживания населения»

Информация об оказываемых услугах:

- ✓ перечень оказываемых услуг форм и условий их предоставления;
- ✓ указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги;
- ✓ сроки оказания услуг ;
- ✓ данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу, если эти данные имеют значение исходя из характера услуги;
- ✓ требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- ✓ образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- ✓ образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;
- ✓ перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.



Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ)

- ✓ фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;
- ✓ вид услуги (работы);
- ✓ цена услуги (работы);
- ✓ **точное наименование**, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- ✓ отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- ✓ даты приема и исполнения заказа;
- ✓ гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- ✓ другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);
- ✓ должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора об оказании услуг выдается исполнителем потребителю.



Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"

"услуги" - услуги общественного питания, предусматривающие изготовление продукции общественного питания, создание условий для потребления и реализации продукции общественного питания и иной пищевой и непищевой продукции (покупные товары) как на месте изготовления, так и вне его по заказам;

"порция" - определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену.



Информация об оказываемых услугах



- перечень услуг и условия их оказания;
- наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания).



Информация об оказываемых услугах:

Меню или прейскурант.

Винная карта:

- наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию **в потребительской таре,**

- наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

Цена услуги определяется стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).

ВИНА ПО БОКАЛАМ

Ритмо де Эспана Ritmo de Espana Брикетное вино, Испания	150 P
Виденсия Темпранильо Тинто Videncia Tempranillo Tinto красное сухое, Испания	190 P
Виденсия Виура Videncia Viura белое сухое, Испания	190 P
Терра Ореска Россо Terra Orasca Rosso красное полусухое, Италия 0,75	200 P
Терра Ореска Бьянко Terra Orasca Bianco белое полусухое, Италия 0,75	200 P
Москатто Фонтене Moscato Fonte спарко, белое, Италия	190 P
Дон Луциано Don Luciano Брикет, белое, Испания	190 P
Дон Луциано Москатто Don Luciano Moscato полусухое, белое, Испания	190 P

ИГРИСТЫЕ ВИНА

Дон Луциано Don Luciano Брикет, белое, Испания	190 P
Дон Луциано Москатто Don Luciano Moscato полусухое, белое, Испания	190 P

ВИНА ПО БУТЫЛКАМ

Розовые вина

И Кастиелли Ромео и Джульетта Il Castello Romeo and Juliet Pinot Grigio Blanc полусухое, Италия	1450 P
Розе д'Анжу Элизе АС Rose d'Anjou Elize AC полусухое, Франция	1400 P

Игристые вина

Просекко ДКК Тревиано Prosecco DCC Treviso Брикет, Италия	1800 P
Кава Нубиана Cava Nubiana DO Брикет, Испания	1400 P

Красные вина

Рубенитино Коэнти Rubenitino Coenti Италия	1450 P
Палатино Новиле Валлеполченела Palazzo Novile Valpolcencella DCC сухое, Италия	1500 P
Пасифико Суп Карменер Pacifico Sur Carmener DO сухое, Чили	1300 P
Рубенитино Санжовезе ди Тоскана Rubenitino Sangiovese di Toscana IGT сухое, Италия	1400 P
Аралецика Барбера д'Асти Chianti Barbera d'Asti Чемпи Старорчи Anellita Barbera d'Asti DCCS Segni Storici сухое, Италия	1950 P
Шато Басак Бьерре Chateau Basac Bierge Chateau Basac Bierge AC сухое, Франция	1400 P
Престиж АОР Кот де Рон Prestige Cotes du Rhone сухое, Франция	1800 P
Принц де Виана Крианса Principe de Viana Crianza сухое, Италия	2000 P
Принц де Виана Каберне Совинон Principe de Viana Cabernet Sauvignon сухое, Италия	1800 P
Гаучечко Класико Мальбек Gaucheco Clasico Malbec сухое, Аргентина	1850 P

Белые вина

Мюскар Себр и Мэн Сюр Лу. Le Marquisier Muscadet Sevre et Maine sur Lie. Chateau des Templiers AC сухое, Франция	1400 P
Турени Совинон. Валле де Рэн. Touraine Sauvignon. Vallee des Reines ACV сухое, Франция	1800 P
И Кастиелли Ромео и Джульетта Il Castello Romeo and Juliet Pinot Grigio полусухое, Италия	1450 P
И Кастиелли Ромео и Джульетта Il Castello Romeo and Juliet Soave DCC сухое, Италия	1500 P
Габу Ла Лучиано Gabi La Luciana Италия	2500 P
Игонимта Вареетал Шарроне Igominata Varetal Charonne полусухое, Чили	1600 P
Кот Мас Блан Мегитерранэ Cote Max Blanc Mediterranee полусухое, Франция	1650 P
Плюма Вино Верде Pluma Vino Verde полусухое, Италия	1500 P
Вистамар Бризза Совинон Блан Vistamar Brizza Sauvignon Blanc полусухое, Чили	1500 P



Порядок оказания услуг

Исполнитель обязан оказать услугу в соответствии с перечнем услуг, предусмотренным пунктом 5 настоящих Правил, любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу в течение всего режима работы исполнителя.

При предварительном заказе на оказание услуг один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю и (или) направляется в электронном виде (если потребителем выбран указанный способ).

Исполнитель обязан оказать

потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

услуги, качество которых соответствует требованиям и условиям заказа.

Исполнитель вправе предложить потребителю

- предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо предложить потребителю иной порядок оплаты услуг.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в порядке и сроки, которые согласованы с исполнителем.

кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме
возможность проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции общественного питания посредством предоставления необходимых средств измерения.

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие услуги, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер и предоставив возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил. При этом в соответствии со статьей 16 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей":

исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а также включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг;

потребитель вправе отказаться от оплаты таких дополнительных услуг (расходов), а если они оплачены, - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Отказ исполнителя либо потребителя от исполнения договора об оказании услуг возможен в порядке и случае, которые установлены статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

В случае реализации потребителю при оказании услуг общественного питания покупных товаров ненадлежащего качества потребитель пользуется правами, предусмотренными главой II Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.



Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"

Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» - 30 лет!

07.02.2022 г. исполнилось 30 лет Закону Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Закон, установивший основные гарантии экономических прав граждан, был принят в сложное время, когда рыночные отношения только зарождались. За месяц до принятия Закона началась масштабная экономическая реформа, провозглашена либерализация цен, объявлена свобода торговли, что привело к началу нового этапа в жизни многих людей - наполнению внутреннего рынка продовольственными и промышленными товарами.





15 марта Всемирный день защиты прав

В 2022 году Всемирный день прав потребителей проводился под девизом «Fair Digital Finance - «Справедливые цифровые финансовые услуги».

The screenshot shows the website 'ОБЪЯСНЯЕМ.РФ' (EXPLAIN.RU) with a navigation bar including 'Главная', 'Вопрос-ответ', 'Стопфейк', 'Новости', 'Полезные материалы', and 'Задать вопрос'. A red 'Важное' (Important) banner at the top reads 'Что будет с ценами на товары?'. The main content area features several news items:

- Новости:** 'Правительство направит на поддержку экономики 1 трлн рублей' (The government will direct 1 trillion rubles to support the economy). Subtext: 'Бюджет реализовано более ста инициатив для поддержки экономики' (More than 100 initiatives for economic support have been implemented in the budget). Date: 15 марта 2022.
- Новости:** 'МЭР: Сокращение сроков оформления документов поможет масштабировать бизнес' (MEP: Reducing document processing times will help scale up business). Date: 16 марта 2022.
- Экономика и финансы:** 'Где получить консультацию российским предприятиям в период санкций?' (Where to get advice for Russian companies during sanctions?). Date: 16 марта 2022.
- Экономика и финансы:** 'Как работают кредитные каникулы для граждан?' (How do credit holidays work for citizens?). Date: 15 марта 2022.

Below the main content, there are two sections:

- Главное:** 'Туроператоры вывезли из-за рубежа более 80 процентов россиян' (Tour operators have evacuated more than 80% of Russians from abroad). Date: 16 марта 2022.
- Стопфейк:** A section with a navigation arrow, likely containing information about counterfeit goods.



ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. **Право на качество и безопасность товаров и услуг**
2. **Право на заявление претензии и ее быстрое рассмотрение**
3. **Право на компенсацию за нарушение прав потребителя**
4. **Право на рассмотрение спора по месту жительства**
5. **Освобождение от уплаты госпошлины при подаче иска**
6. **Право на просвещение и образование**



Право на качество и безопасность товаров и услуг

Товар **при обычных условиях** его использования, хранения, транспортировки и утилизации **должен быть безопасен** для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не наносит вред имуществу потребителя.

Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует **договору и обязательным требованиям**. При отсутствии в договоре условий о качестве товара - товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.



ИНФОРМАЦИЯ О ПРОДАВЦЕ

- Вывеска - Продавец обязан довести до сведения потребителя на вывеске фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы.
- "Уголок потребителя" - Продавец должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.





ИНФОРМАЦИЯ О ПРОДАВЦЕ услуги

1. Фирменное наименование организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы
2. Телефон и адреса вышестоящих и контролирующих организаций
3. Информация о государственной регистрации юридического лица и наименовании зарегистрировавшего его органа (Свидетельство ОГРН/ОГРНИП)
4. Книга отзывов и предложений
5. Закон РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992
6. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
8. Лицензия (при реализации алкоголя) в баре





Качественный товар должен соответствовать:

Обязательным требованиям

- Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

Требованиям договора

- Кроме того, продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору

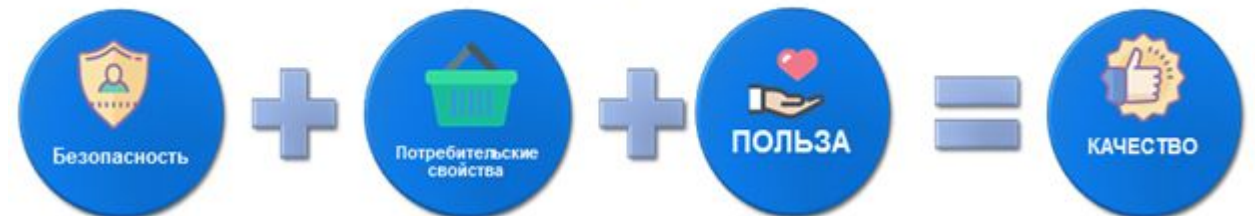
Обычно предъявляемым требованиям

- При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется

Требованиям и целям о которых заявил потребитель

- Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Качество продуктов питания





Право на заявление претензии и ее быстрое рассмотрение

Какой срок установлен для ответа на претензии потребителей

Законом о защите прав потребителей такой срок не установлен.

Закон устанавливает только сроки, в течение которых вы должны удовлетворить требования потребителя. Поэтому, если вы получили от потребителя обоснованную претензию, вам необязательно писать ему ответ, но надо совершить в определенный срок конкретные действия, чтобы удовлетворить его требования.

Например, вернуть деньги за работу (услугу), от которой он отказался, в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (п. 1 ст. 31 Закона о защите прав



Претензия

Продавцу, исполнителю, владельцу агрегатора (полное наименование):

Адрес:

От потребителя (Ф.И.О.):

Почтовый адрес:

Контактный телефон:

потребителей»: о компенсации морального вреда (статья 15), о взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (пункт 6 статьи 13).

Порядок направления заявления

Один экземпляр заявления направляется продавцу, исполнителю, владельцу агрегатора (через канцелярию, секретаря, на сайт, электронной почтой, заказным письмом с уведомлением, иным доступным способом).

Приложения (в копиях):

(договор купли-продажи, о выполнении работ, оказании услуг)

(документ об оплате)

(иные документы)

С уважением, потребитель

(дата составления настоящего заявления)

(подпись)

Отметка о вручении заявления

(должность, Ф. И. О. лица,

уполномоченного на принятие заявлений от потребителей)

(дата принятия и подпись)

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате уплаченной денежной суммы

(об исполнении обязательств по договору о выполнении работ (оказании услуг), о передаче товара по цене, указанной в заказе и пр.)

« ____ » _____ 20 ____ г. между мной _____ и _____ (указать продавца, исполнителя, владельца агрегатора и т. д.) заключен договор купли-продажи (о выполнении работ, оказании услуг) № ____ от _____.

Согласно условиям заключенного договора продавец (исполнитель, владелец агрегатора) обязуется _____.

(описать предмет договора)

В нарушении условий договора _____.

(описать суть проблемы).

Обстоятельства, свидетельствующие о неисполнении обязательств по договору

Согласно позиции продавца (исполнителя, владельца агрегатора) исполнение договора невозможно по следующим причинам:

(введение ограничительных экономических характеристик в отношении Российской Федерации, отсутствие товара на складе, увеличение цены товара (работы, услуги) и пр.)

Нормативное правовое обоснование требования

(указываются соответствующие статьи и пункты нормативного (правового) акта)¹

ПРОШУ:

Расторгнуть договор купли-продажи (выполнения работ, оказания услуг) № _____ от _____ и вернуть уплаченные денежные средства.

Денежные средства в размере _____ (указать сумму, оплаченную за товар, работу, услугу) прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам: _____ в течение 10 дней.

Примечание:

Либо указываются иные требования (об исполнении обязательств по договору, передачи товара по цене, указанной в заказе и пр.)

В случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке в установленный срок буду вынужден(-а) обратиться за защитой своих нарушенных прав в суд с дополнительными требованиями, предусмотренными Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав

¹ См. памятки о конкретных жизненных ситуациях по изложенным обстоятельствам, размещенные на официальном сайте Роспотребнадзора https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news_time/news_details.php?ELEMENT_ID=20927.



Право на компенсацию за нарушение прав потребителя

Компенсация морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем, продавцом прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.





Право на рассмотрение спора по месту жительства

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд :

- по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, то его места жительства;
- по месту жительства или пребывания истца;**
- по месту заключения или исполнения договора;



Освобождение от уплаты госпошлины при подаче иска

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, **освобождаются от уплаты государственной пошлины** в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.



Право на просвещение и образование

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

РОСПОТРЕБНАДЗОР ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДОКУМЕНТЫ КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ГРАЖДАН

100 ЛЕТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЕ РОССИИ

COVID-19 КОРОНАВИРУС ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ГРАЖДАН

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

САНИТАРНЫЙ ЦИТ

ОБНОВЛЕННЫЕ САНИТАРНЫЕ ПРАВИЛА

О ПРАВИЛАХ ЗАЩИТЫ ОТ КОРОНАВИРУСА И ОРВИ

Исполнение указов Президента Российской Федерации от 07.05.2012

Открытые данные Роспотребнадзора

О профилактике гриппа

О профилактике ВИЧ-инфекции

Противодействие коррупции

Планы плановых проверок

Единый реестр проверок

Перечень обязательных требований

О новой коронавирусной инфекции

ДОКУМЕНТЫ СТАТИСТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ

Приказ Роспотребнадзора от 20.01.2022 № 18 об утверждении форм проверочных листов, применяемых при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора)
Приказ, 25.02.2022 19:24 г.

Приказ Роспотребнадзора от 24.12.2021 № 808 об утверждении форм проверочных листов, применяемых при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора)
Приказ, 25.02.2022 19:23 г.

Приказ Роспотребнадзора от 24.12.2021 № 807 об утверждении форм проверочных листов, применяемых при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора)
Приказ, 25.02.2022 19:20 г.

Отраслевой план Роспотребнадзора от 03.12.2021 "Отраслевой план мероприятий первого этапа адаптации климата в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения на 2022 год"

www.rosпотребнадzor.ru/about/info/news_time/news_details.php?ELEMENT_ID=13566



Право на просвещение и образование

Роспотребнадзор
Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей

Справочник потребителя
Советы по здоровому питанию
Нормативные правовые акты
Информационно-аналитические материалы
Органы и организации в сфере защиты прав потребителей
Результаты проверок
Продукция, не соответствующая обязательным требованиям
Судебная практика
Новости
Для сотрудников

Поиск

Версия для слабовидящих
Виртуальная приемная
2022 © Роспотребнадзор

Справочник потребителя

Данный раздел содержит алгоритмы действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрения типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ).

Новости

Федеральные Региональные

[О рекомендациях, что делать потребителю, если цена на ценнике не соответствует цене на кассе](#)
03 февраля 2021 г.

[О рекомендациях, как избежать уловок мошенников во время пандемии коронавирусной инфекции](#)
01 февраля 2021 г.

[О ключевых особенностях продажи товаров через Интернет в период распродаж и акции "Киберпонедельник"](#)
25 января 2021 г.

Смотреть все новости



Право на просвещение и образование

Справочная система Роспотребнадзора для потребителей

МЕНЮ На главную страницу

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СИСТЕМА РОСПОТРЕБНАДЗОРА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Выберите сферу, которой касается Ваш вопрос

- Торговля
- Туризм
- Финансовая грамотность
- ЖКХ
- Памятки по различным темам
- Банкротство

16:16 14.03.2022



Право на просвещение и образование



The screenshot displays the website 'ОБЪЯСНЯЕМ.РФ' (Explains.RF) in a browser window. The browser's address bar shows the URL: https://obiasnyem.rf/?utm_referrer=https%3a%2f%2fwww.google.com%2f. The website's navigation menu includes 'Главная', 'Вопрос-ответ', 'Стопфейк', 'Новости', 'Полезные материалы', and 'Задать вопрос'. A red banner at the top left reads 'Важно: Горячие линии для ро...'. The main content area features several news articles:

- News Article 1:** 'Мишустин подписал постановление о продлении сроков лицензий в 2022 году' (Mishustin signed a decree on extending license terms in 2022). Date: 14 марта 2022. Subtext: 'Это снизит нагрузку на организации и предпринимателей и сократит издержки'.
- News Article 2:** 'В России создали цифровой сервис «Биржа импортозамещения»' (Russia created a digital service 'Import substitution bourse'). Date: 13 марта 2022.
- News Article 3:** 'Какая польза от кредитных каникул для бизнеса?' (What is the benefit of credit holidays for business?). Date: 14 марта 2022.
- News Article 4:** 'Кто в России может рассчитывать на кредитные каникулы для бизнеса?' (Who in Russia can expect credit holidays for business?). Date: 14 марта 2022.
- Main Article:** 'Правительство ввело временный запрет на экспорт сахара и зерновых' (The government introduced a temporary ban on the export of sugar and cereals). Date: 15 марта 2022.
- Main Article:** 'Кабмин определил параметры...' (The cabinet determined the parameters...). Date: 14 марта 2022.

The website footer shows the URL: https://obiasnyem.rf/articles/news/mishustin_podpisal_postanovlenie_o_prodlenii_srokov litsenzy_v_2022_godu/. The system tray at the bottom right shows the time 12:07 and date 15.03.2022.



Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.



Информация для потребителя



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Поиск



РОСПОТРЕБНАДЗОР

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ДОКУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ И НАДЗОР

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ

ДЛЯ ГРАЖДАН



О ПРАВИЛАХ ЗАЩИТЫ ОТ КОРОНАВИРУСА И ОРВИ



Исполнение указов Президента Российской Федерации от 07.05.2012

Открытые данные Роспотребнадзора

[О профилактике гриппа](#)

[О профилактике ВИЧ-инфекции](#)

[Противодействие коррупции](#)

[Планы плановых проверок](#)

[Единый реестр проверок](#)

[Перечень обязательных требований](#)

[О новой коронавирусной инфекции](#)

[ДОКУМЕНТЫ](#)

[СТАТИСТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ](#)

[РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ](#)

Приказ Роспотребнадзора от 20.01.2022 № 18 об утверждении форм проверочных листов, применяемых при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора)

Приказ, 25.02.2022 19:24 е.

Приказ Роспотребнадзора от 24.12.2021 № 808 об утверждении форм проверочных листов, применяемых при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора)

Приказ, 25.02.2022 19:23 е.

Приказ Роспотребнадзора от 24.12.2021 № 807 об утверждении форм проверочных листов, применяемых при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора)

Приказ, 25.02.2022 19:20 е.

Отраслевой план Роспотребнадзора от 03.12.2021 "Отраслевой план мероприятий первого этапа адаптации климата в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения на 2022 год"



О ЦЕННИКАХ

Как должен быть оформлен ценник?

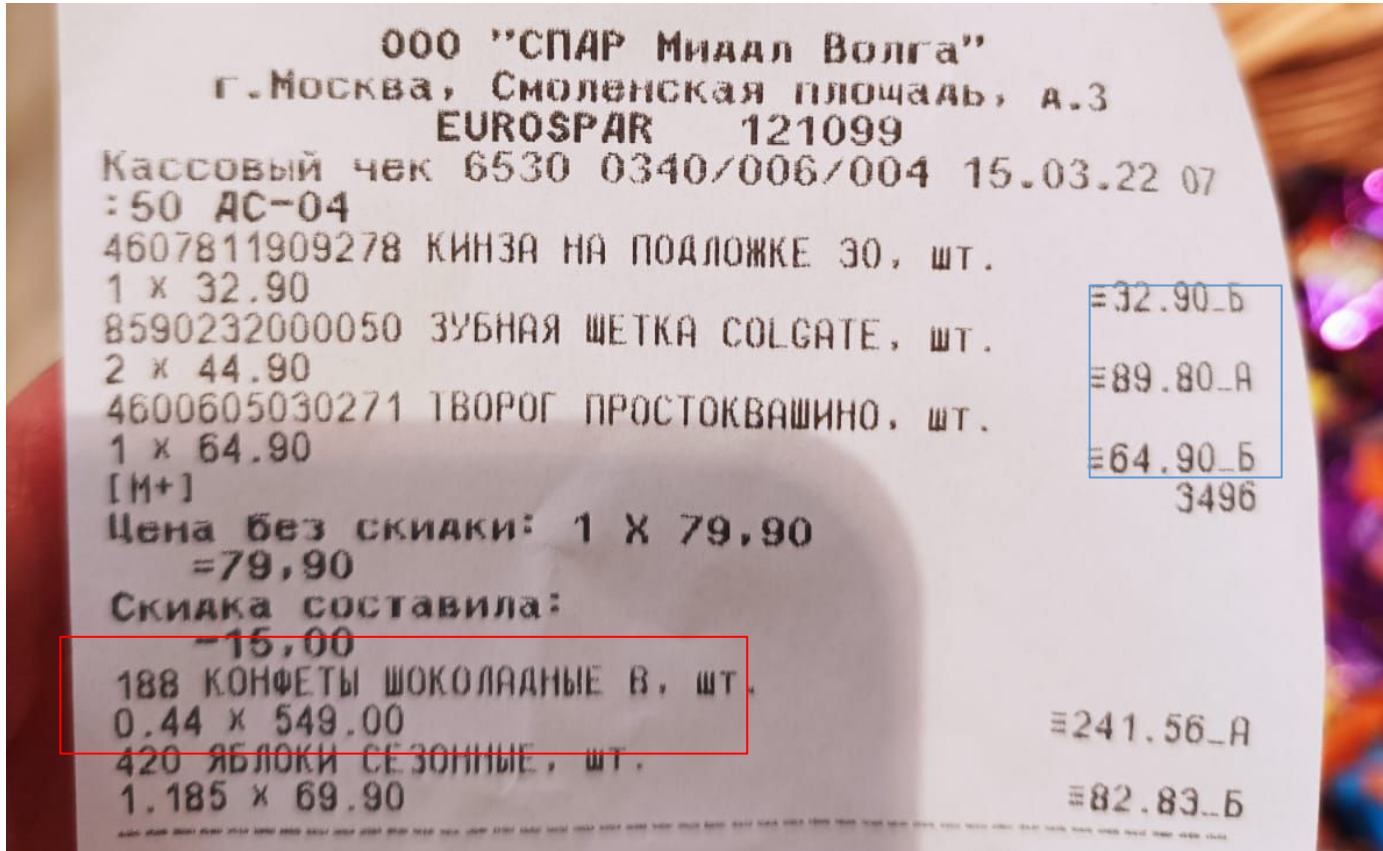
- Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Допускается оформление ценников на бумажном или ином визуальном носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло.

Цена на ценнике не соответствует цене на кассе, что делать?

- Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое количество товаров.
- В случае, если вы столкнулись с подобной ошибкой, и продавец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. Если мирный исход ситуации невозможен, и представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои претензии в книге отзывов и предложений.
- Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник, при отказе в возврате разницы рекомендуем обратиться в Роспотребнадзор.
- Руководителям торговых предприятий следует принимать меры по недопустимости возникновения подобных ситуаций, а также обратить внимание на то, что при выявлении указанных нарушений предусмотрена административная ответственность (ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях).



О ЦЕННИКАХ





ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ

Маркировка пищевых продуктов

- ✓ наименование нормативного документа
- ✓ сведения об основных потребительских свойствах товара
- ✓ об условиях применения и хранения
- ✓ цену в рублях и условия приобретения товара
- ✓ гарантийный срок, если он установлен
- ✓ правила и условия эффективного и безопасного использования товара
- ✓ срок службы или срок годности товара
- ✓ адрес, наименование изготовителя
- ✓ информацию об обязательном подтверждении соответствия
- ✓ информацию о правилах продажи товара



Говядина сыровяленая (высший сорт)

СТО 0174308620-004-2012
Продукт мясной, охлажденный.

Состав: говядина, посопочная смесь (поваренная соль, фиксаторы окраски: нитрит натрия, нитрат калия), глюкоза, перец черный молотый, орех мускатный молотый, перец белый молотый, гвоздика, стартовая культура.

Пищевая ценность в 100 г продукта: белок – не менее 15 г; жир – не более 12 г. Энергетическая ценность – 168 ккал (702 кДж)/100 г.

Упаковано под вакуумом.

Допускается появление белого соляного налета на поверхности продукта, что не является признаком ухудшения качества.

Условия хранения и сроки годности: Общий срок годности при t° от 0 до 6 °С - не более 180 суток. После вскрытия упаковки хранить при t° от 0 до 6 °С

и относительной влажности воздуха не выше 70-80 % - не более 15 суток.

Изготовитель:

ИП Печура С.Н., ТД "ВИК" 690012, Приморский край, г. Владивосток, ул. Калинина, д.84, кв.68, Российская Федерация.

Адрес производства: Россия, 692760, г. Артем, ул. 1-я Западная, 26, Российская Федерация

Тел.: +7 (423) 260-22-25

Масса нетто



Изготовлено и упаковано



Информация о товаре
отсутствует

Покупать опасно для

здоровья!





Куплен товар с истекшим сроком годности. Что делать?

- 1. При покупке быть внимательным и проверять сроки годности.
- 2. Обнаружив это в магазине – сказать продавцу и попросить убрать с витрины.
- 3. Обнаружив дома- отнести в магазин и пытаться решить проблему устно, если продавец отказывается, написать в книге жалоб и предложений, претензию в магазин, на сайт магазина.
- 4. После ответа на претензию пишите обращение в Роспотребнадзор. (есть электронная приемная на сайте)



Срок годности рыбы до 01.08.21г.



ОБМЕН КАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА (если куплен качественный товар)

Возврат

Возможен **только в случаях покупки через Интернет**
Товар надлежащего качества возврату не подлежит
(покупки через интернет **возвращать можно** в течение 7 дней)



Обмен

Возможен
Большинство купленных товаров можно обменять в течение **14 дней**, если они не подошли по размеру и иным характеристикам



ТОВАР НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Если куплен некачественный товар

- Напомним, что недостатком товара является несоответствие его:
 - - обязательным требованиям (техническим регламентам)
 - - условиям договора,
 - - целям, для которых товар такого рода обычно используется,
 - - образцу и (или) описанию при продаже товара
- **ВОЗВРАТ ТОВАРА** - в случае, если Вы купили некачественный товар, Вы имеете право вернуть его продавцу и потребовать назад уплаченные за него деньги. Это правило имеет некоторые изъятия. Например, при покупке технически сложного товара (если уже прошло больше 15-ти дней) возврат можно потребовать только в том случае, если выявленный недостаток оказался существенным.
- **ЗАМЕНА ТОВАРА** - замены товара можно требовать, если он оказался некачественным. Если для замены товара требуется более 7 дней, по требованию потребителя продавец обязан безвозмездно предоставить во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.
- **РЕМОНТ ТОВАРА** - устранение недостатка осуществляется в согласованный сторонами срок. Если срок не установлен - то незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок 5 дней.





Смартфон

- **Вопрос-** Прошло 15 дней с момента покупки смартфона, я обнаружил недостаток, который, похоже, не существенный (то есть я могу использовать товар по назначению). Могу я вернуть товар или обменять на новый?



К сожалению, такие требования заявить нельзя. В указанной ситуации все зависит от того, какой именно товар был приобретен и является ли недостаток существенным.

До истечения 15 дней по любому товару можно заявить любое требование при обнаружении любого недостатка.

В отношении технически сложного товара (это не все товары, есть специальный перечень таких товаров и смартфон в него входит) потребитель при обнаружении недостатков после истечения 15 дней с момента покупки может заявить только требование о ремонте. Отказаться от товара, потребовать его замены нельзя.

Исключения из предусмотренного правила предусмотрено в следующих случаях:

- 1) обнаружение существенного недостатка товара;
- 2) нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара;
- 3) невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

4 Продавец требует заключение экспертизы, о том что товар некачественный. Он прав?

- **Если на товар был установлен гарантийный срок и он еще не истек**, то проверку качества товара должен производить продавец за свой счет.
- **Если гарантийный срок истек** - то продавец вправе предоставления доказательств, что проданный им товар ненадлежащего качества.
- Однако не спешите делать экспертизу за свой счет, попробуйте поговорить с представителями продавца. Возможно, недостаток товара настолько очевидный, что продавец согласится его заменить или вернуть деньги, поскольку стоимость экспертизы ему придется оплатить, если она подтвердит такие выводы.





ЭКСПЕРТИЗА И ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА

- При обнаружении недостатка товара потребитель должен об этом уведомить продавца (изготовителя, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). Если продавец не сомневается в обоснованности требований потребителя, то он обязан принять у него товар и удовлетворить заявленное требование.
- Однако, не всегда причина возникновения недостатка очевидна, поэтому закон предоставляет продавцу право провести проверку качества товара силами своих сотрудников либо представителей сервисной организации, осуществляющей ремонт на основании договора с продавцом.
- Потребитель вправе присутствовать при этой проверке.
- В случае, если выводы проверки качества не удовлетворили потребителя и возник спор о причинах возникновения недостатков товара в период гарантийного срока эксплуатации, продавец по требованию потребителя обязан провести экспертизу товара за свой счёт, но если в ходе экспертизы выяснится, что недостаток возник по обстоятельствам, за которые не отвечает продавец, то потребитель обязан вернуть продавцу расходы, связанные с её проведением (в том числе расходы на транспортировку и хранение товара).
- Экспертиза проводится независимыми специалистами, не заинтересованными в результатах рассмотрения спора. По результатам экспертного исследования выдается экспертное заключение.
- Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.



ФБУЗ
«ЦЕНТР ГИГИЕНИЧЕСКОГО
ОБРАЗОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»
РОСПОТРЕБНАДЗОРА

Потребитель – знай свои права



cgon.rospotrebnadzor.ru



[@vsem.sanprosvet](https://www.instagram.com/vsem.sanprosvet)



[ВсемСанПросвет](https://www.telegram.com)

Москва, 1-й Смоленский пер., д.9, стр.1

e-mail: cgon@cgon.ru

тел.: 8(499)241-03-65