

## **О рассмотрении обращений граждан за 2019 г.**

За 2019 год территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Вологодской области в Сокольском, Усть-Кубинском, Вожегодском, Сямженском, Харовском, Верховажском районах (далее – территориальный отдел) рассмотрено 184 письменных обращений граждан, что выше уровня 2018 года на 12%.

Из общего количества рассмотренных обращений – 39% приходится на нарушения потребительских прав граждан. Граждан чаще всего беспокоит неудовлетворительное качество оказания исполнителями жилищно-коммунальных услуг, продажа товаров с нарушением обязательных требований, а также жителей волновали вопросы захламления территорий населенных пунктов и сбор отходов.

Основанием для проведения территориальным отделом контрольно-надзорных мероприятий явились 26 обращений, по результатам которых в 18 случаях, изложенные в обращениях граждан факты подтвердились. В отношении 18 виновных лиц приняты меры административного воздействия.

С целью профилактики нарушения обязательных требований в адрес индивидуальных предпринимателей и юридических лиц выдано 34 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства.

По 124 обращениям граждан даны письменные разъяснения требований санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей.

По фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений граждан, территориальный отдел обратился в суд с 15 исковыми заявлениями о прекращении нарушений требований законодательства в сфере защиты прав и законных интересов граждан и неопределенного круга потребителей.

Решениями судов в 6 случаях исковые требования территориального отдела удовлетворены, утверждены мировое соглашение и отказ от иска в связи с добровольным удовлетворением требований потребителей.

### **Памятка потребителям о работе кафе.**

Кафе – одна из категорий предприятий общественного питания, которое по праву считается одним из популярных и любимых мест посетителей, где можно вкусно и недорого перекусить. При этом качество оказания услуг в ряде случаев вызывает претензии со стороны граждан. Поэтому потребителю следует знать о своих правах при пользовании данными услугами.

Предоставление услуг общественного питания регулируется Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг общественного питания, утв. пост. Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036.

На вывеске организации общественного питания размещается следующая информация:

- фирменное наименование (название) организации;
- место ее нахождения (адрес);
- тип, класс и режим работы.

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме на русском языке посредством меню, прейскурантов довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию о продукции и об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания с обозначением нормативных документов;
- цены в рублях и условия оплаты услуг;

- наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);
- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции.

Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции (п.21 Правил). Для проверки потребителем правильности меры и веса приобретенного блюда в доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование (весы).

В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

Право потребителя на отказ от заказанной им услуги закреплено в ст. 32 Закона о защите прав потребителей и п. 27 Правил. При отказе от заказанной услуги потребитель обязан оплатить кафе (ресторану) фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Таким образом, при заключении договора об оказании услуг по организации и проведению банкетов, предприятия общественного питания не вправе включать в его текст условие о том, что при отказе потребителя от данных услуг, внесенная сумма предоплаты возврату не подлежит. Исполнитель имеет право претендовать ровно на ту сумму, которая покрывает его фактические расходы в связи с исполнением данного договора. Причем все расходы должны быть подтверждены документально.

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Если потребитель обнаружит недостатки оказанной услуги, то он в силу п. 26 Правил вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общепита;
- уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общепита;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества.

Кроме всего прочего, потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Все претензии к исполнителю услуг лучше всего оформлять письменно, в двух экземплярах, вручая один из них исполнителю под роспись (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения). В случае причинения вреда здоровью, к претензии необходимо приложить копии медицинских документов (справки, заключения и т.п.).

Если администрация предприятия общественного питания проигнорировала Вашу претензию или ответила отказом, следующим шагом будет составление и подача искового заявления в суд. Иски предъявляются в суд по месту жительства истца (т. е. потребителя), или по месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда, т. е. по месту расположения предприятия общественного питания.

### **Памятка о работе салона красоты.**

При посещении салона красоты или парикмахерской, потребителям следует обращать внимание на выполнение индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами требований Закона РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997г. № 1025, СанПиН 2.1.2.2631-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги".

При посещении салона красоты или парикмахерской, необходимо обратить внимание на вывеску перед входом, где должны быть следующие сведения: наименование организации, оказывающей услуги; режим работы; информация о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего органа.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
- сроки оказания услуг (выполнения работ);
- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором;
- цены на оказываемые услуги и сведения о порядке и форме оплаты.

В наглядной и доступной форме до сведения потребителей исполнителем для ознакомления должны быть доведены:

- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997г. № 1025;
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- 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 правовыми актами Российской Федерации.
- альбомы и журналы с моделями причесок и образцами оказываемых услуг.

Парфюмерно-косметические средства должны иметь сертификаты соответствия и русский перевод потребительской информации. Срок использования материалов и средств должен соответствовать сроку годности, установленному изготовителем.

При использовании материалов и проведении процессов оказания услуг необходимо учитывать противопоказания и индивидуальную особенность клиента.

Перед началом процессов оказания таких услуг парикмахерских, как химическая завивка, окраска волос, бровей и ресниц, необходимо проверить кожу клиента на чувствительность к используемым материалам в соответствии с технологией на данный вид услуг парикмахерских. При химической завивке и окраске волос химическими красителями необходимо строго соблюдать состав, концентрацию и время воздействия (выдержки) применяемых химических препаратов в соответствии с технологией конкретных видов услуг с учетом индивидуальной структуры волос клиента.

Перед началом и после окончания обслуживания клиента мастер должен тщательно вымыть руки с мылом. Используемые инструменты и приспособления должны проходить обязательную дезинфекцию. Для обслуживания одного клиента должен быть определен минимальный набор инструментов. На одно рабочее место следует иметь не менее трех наборов.

Зажимы, бигуди, колпаки и сетки для химической завивки волос, шапочки для мелирования необходимо мыть под проточной водой с моющими средствами. Расчески, щетки, ножницы для стрижки волос должны промываться под проточной водой, с последующей дезинфекцией в бактерицидных излучателях или в растворах дезинфицирующих средств, в соответствии с инструкцией. Для хранения подготовленных к работе инструментов на рабочем месте допускается использование бактерицидных ультрафиолетовых облучателей.

Остриженные волосы с шеи и лица клиента мастер должен удалять чистой индивидуальной салфеткой или ватой. Не допускается использование для этих целей волосяных кистей, не подлежащих дезинфекции. Сбор остриженных волос производится в закрывающийся совок, непосредственно у кресла с последующим складированием в герметические емкости.

Белье, применяемое при обслуживании клиентов, должно регулярно проходить санитарную обработку или быть одноразовым. Повторное применение использованного белья не допускается.

Работники организации должны проходить обязательные медицинские осмотры, профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель на основании Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил бытового обслуживания населения в РФ вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом.

Для сведения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

### **О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию.**

С 1 сентября 2012 года действует Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (далее – Федераль-

ный закон), призванный защитить детей и подростков от пропаганды наркотических веществ, алкоголя, противоправного или не адекватного поведения.

К информационной продукции относится продукция средств массовой информации, печатная продукция, аудиовизуальная продукция на любых видах носителей, программы для электронных вычислительных машин (программы для ЭВМ) и базы данных, а также информация, распространяемая посредством информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети Интернет, и сетей подвижной радиотелефонной связи.

К информации, которая может причинить вред здоровью и развитию детей относятся материалы:

- ✓ побуждающие детей к совершению действий, представляющих угрозу их жизни и (или) здоровью, в том числе к самоубийству;
- ✓ способные вызвать у детей желание употребить наркотические средства, психотропные и (или) одурманивающие вещества, табачные изделия, алкогольную и спиртосодержащую продукцию, пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, принять участие в азартных играх, заниматься проституцией, бродяжничеством или попрошайничеством;
- ✓ содержащие информацию порнографического характера;
- ✓ отрицающие семейные ценности и формирующая неуважение к родителям и (или) другим членам семьи;
- ✓ обосновывающие или оправдывающие допустимость насилия и (или) жестокости либо побуждающая осуществлять насильственные действия по отношению к людям или животным;
- ✓ оправдывающие противоправное поведение;
- ✓ содержащие нецензурную брань.

Оборот информационной продукции, содержащей такую информацию без знака информационной продукции, не допускается.

Обозначение категории информационной продукции знаком информационной продукции и (или) текстовым предупреждением об ограничении распространения информационной продукции среди детей осуществляется ее производителем и (или) распространителем следующим образом:

- применительно к категории информационной продукции для детей, не достигших возраста шести лет, в виде цифры «0» и знака «плюс»;
- применительно к категории информационной продукции для детей, достигших возраста шести лет, в виде цифры «6» и знака «плюс» и (или) текстового предупреждения в виде словосочетания «для детей старше шести лет»;
- применительно к категории информационной продукции для детей, достигших возраста двенадцати лет, в виде цифры «12» и знака «плюс» и (или) текстового предупреждения в виде словосочетания «для детей старше 12 лет»;
- применительно к категории информационной продукции для детей, достигших возраста шестнадцати лет, в виде цифры «16» и знака «плюс» и (или) текстового предупреждения в виде словосочетания «для детей старше 16 лет»;
- применительно к категории информационной продукции, запрещенной для детей, в виде цифры «18» и знака «плюс» и (или) текстового предупреждения в виде словосочетания «запрещено для детей».

Текстовое предупреждение об ограничении распространения информационной продукции среди детей выполняется на русском языке

**Как правильно выбрать незамерзающую жидкость**

В связи с установлением устойчиво отрицательных температур территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области в Сокольском, Усть-Кубинском, Вожегодском, Сямженском, Харовском, Верховажском районах рекомендует автомобилистам внимательно отнестись к выбору стеклоомывающей жидкости.

Большинство зимних стеклоомывающих жидкостей изготавливают из растворов спиртов с водой с добавлением моющих средств, т.е. поверхностно-активных веществ (ПАВ), ароматизаторов, красителей.

В современных стеклоомывающих жидкостях используют изопропиловый спирт, пропиленгликоли, этиленгликоли.

Изопропиловый спирт разрешен к использованию при производстве стеклоомывающих жидкостей. Он имеет неприятный, резкий запах, напоминающий ацетон, который трудно перебить даже концентрированными отдушками, однако этот спирт не токсичен для человека.

Важно помнить, что стеклоомывающие жидкости на спиртовой основе содержат непищевые спирты и непригодны для пищевых целей.

Незаконные производители используют в стеклоочистителях метиловый спирт. Это дешевый спирт, который хорошо очищает стекла и обладает слабым запахом, не отличимым от этилового (пищевого) спирта.

Однако метиловый спирт (метанол) - сильный кумулятивный яд, обладающий направленным действием на нервную и сосудистую системы, зрительные нервы, сетчатку глаз.

Может вызвать острые отравления со смертельным исходом при ингаляции, абсорбции через неповрежденную кожу, заглатывании; раздражает слизистые оболочки верхних дыхательных путей, глаз.

При приеме внутрь смертельная доза метанола для человека равна 30 г, но тяжелое отравление, сопровождающееся слепотой, может быть вызвано 5-10 г. Повторное длительное воздействие метанола вызывает головокружение, боли в области сердца и печени, приводит к неврастении, вегето-сосудистой дистонии, ухудшению зрения, заболеваниям органов желудочно-кишечного тракта, верхних дыхательных путей, дерматитам.

Постановлением главного государственного врача Российской Федерации от 11.07.2007 № 47 **запрещено использование метилового спирта в средствах по уходу за автотранспортом**, а также продажа населению указанных средств, содержащих метанол.

Стеклоомывающую жидкость следует приобретать в установленных местах торговли. При покупке «незамерзайки» следует обратить внимание на информацию на потребительской таре, вынесенную на этикетку, которая должна содержать сведения о производителе с указанием адреса, название продукции, ее назначение, состав, соответствие техническим условиям, по которым продукция изготовлена, сроки годности, меры предосторожности.

Гигиенические показатели и нормативы безопасности средств по уходу за автомобилями определены Едиными санитарно-эпидемиологическими и гигиеническими требованиями к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденным решением Комиссии Таможенного Союза от 28.05.2010г. № 299.

Роспотребнадзором ведется постоянный мониторинг наличия на рынке средств по уходу за автотранспортом, изготовленных с использованием метанола. В случае выявления такой продукции принимаются соответствующие меры по изъятию ее из оборота.