

СОЦИАЛЬНАЯ РЕКЛАМА



Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

1. Исковое заявление подается в суд в письменной форме (согласно ст. 131 ГПК РФ).

2. В исковом заявлении должны быть указаны:

1) наименование суда, в который подается заявление;

2) наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

3) наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;

4) в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;

5) обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

6) цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

7) сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;

8) перечень прилагаемых к заявлению документов.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

3. В исковом заявлении, предъявляемом прокурором в защиту интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований или в защиту прав, свобод и законных интересов неопреде-

ленного круга лиц, должно быть указано, в чем конкретно заключаются их интересы, какое право нарушено, а также должна содержаться ссылка на закон или иной нормативный правовой акт, предусматривающие способы защиты этих интересов.

В случае обращения прокурора в защиту законных интересов гражданина в заявлении должно содержаться обоснование невозможности предъявления иска самим гражданином.

4. Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

Статья 132. Документы, прилагаемые к исковому заявлению

К исковому заявлению прилагаются:

его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;

документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;

доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;

документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;

текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;

доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;

расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

телефон горячей линии

8(863) 300-6-003

интерактивный коммуникационный портал

<http://www.zppdon.ru>





Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

ДАЕШЬ ЭКСПЕРТИЗУ?

Не всегда купленный вами товар оказывается качественным. И зачастую бывает так, что продавец (исполнитель, изготовитель) не хочет принимать его обратно. В такой ситуации приходится доказывать, что Вам был продан некачественный товар, работа, услуга. Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает такие ситуации: в 18 статье Закона написано, что продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара. А Вы имеете право присутствовать при проверке качества и оспорить его. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли по вине потребителя, то потребитель должен будет возместить продавцу (исполнителю, изготовителю) расходы на проведение экспертизы. Сроки проведения экспертизы 10-20 дней. В зависимости от заявленных Вами требований: обмен, возврат, устранение недостатков (ст. 20,21,22).

интерактивный коммуникационный портал
<http://www.zppdon.ru>

телефон горячей линии
8(863) 300-6-003

Где можно провести экспертизу в городе Ростове-на-Дону?

1. **Центр независимых экспертиз**
ул. Чехова, 71, тел. 264-35-30.
2. **ТПП Донэкспертиза**
пр. Кировский 40 А, тел. 2-68-76-32.
3. Ул. Баумана 64, тел. 240-15-09.
4. **ООО «Открытый мир»**
ул. Темерницкая, 68, тел. 268-75-40.
5. **ФГУ «Ростовский центр стандартизации, метрологии и сертификации»**
ул. Соколова, 58, тел. 227-59-09.
6. **Центр судебных экспертиз**
ул. Ленина 109/2, тел. 243-06-08.
7. **ООО «Центр судебных экспертиз по Южному округу»**,
тел. 270-06-75, 262-17-56
8. **ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области»**
7я линия, 67, тел. 251-05-85

БРОЙН
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ



Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

КАК ЧИТАТЬ ШТРИХ-КОД

Штрихкод - универсальный товарный код - символ. Считывается сканером. Представляет собой закодированную информацию для продавца - о стране - изготовителе, о предприятии, номере товара, др.

Внешний вид штрих-кода мало о чем может сказать. Вопреки тому, что мы привыкли видеть, он вполне может быть и узким, и коротким, и вовсе без цифр. Допускаются и сокращенные кодировки. Но это, скорее, исключение. Большинство производителей придерживаются установленной системы кодирования.



Контрольная цифра
Код товара
Код изготовителя
Код страны

Наиболее распространены американский Универсальный товарный код **UPC** и Европейская система кодирования **EAN**.

Согласно той или иной системе, каждому виду изделия присваивается свой номер, состоящий чаще всего из 13 цифр (EAN-13).

В штрихкоде, состоящем, по европейскому стандарту, из 13 цифр, первые три цифры обозначают страну; следующие пять - код предприятия; в следующих пяти цифрах зашифрованы потребительские свойства (первая - имя товара, вторая - потребительские особенности, третья - масса, четвертая - состав, пятая - цвет).

Последняя цифра штрих-кода - контрольная, служит для определения подлинности кода.

Вы можете просчитать подлинность товара. Сложите цифры, стоящие на четных местах. Полученную сумму умножьте на три. Сложите цифры, стоящие на нечетных местах, кроме последней. Сложите два предыдущих результата. А теперь от этой суммы отбросьте первую цифру. Из десяти вычтите последний получившийся результат.

Если у вас получилась цифра, равная последней, контрольной, значит перед вами оригинальный продукт. Если цифры не совпадают, перед вами, скорее всего, подделка.

Штриховые коды потребительских товаров, использующих международную систему EAN

00-09	США, Канада	73	Швеция
30-37	Франция	740-745	Гватемала,
380	Болгария		Сальвадор,
383	Словения		Гондурас,
385	Хорватия		Никарагуа,
387	Босния,		Коста-Рика,
	Герцеговина		Панама
400-440	Германия	746	Доминиканская
45-49	Япония		республика
460	Россия	750	Мексика
471	Тайвань	759	Венесуэла
474	Эстония	76	Швейцария
475	Латвия	770	Колумбия
477	Литва	773	Уругвай
479	Шри Ланка	775	Перу
480	Филиппины	777	Боливия
484	Молдова	779	Аргентина
489	Гонконг	780	Чили
50	Великобритания	784	Парагвай
520	Греция	786	Эквадор
529	Кипр	789	Бразилия
535	Мальта	80-83	Италия
539	Ирландия	84	Испания
54	Бельгия,	850	Куба
	Люксембург	858	Словакия
560	Португалия	859	Чехия
569	Исландия	860	Югославия
57	Дания	869	Турция
590	Польша	87	Нидерланды
594	Румыния	880	Южная Корея
599	Венгрия	885	Таиланд
600-601	ЮАР	888	Сингапур
609	Маврикий	890	Индия
611	Марокко	893	Вьетнам
619	Тунис	899	Индонезия
64	Финляндия	90-91	Австрия
690-691	Китай	93	Австралия
70	Норвегия	94	Новая Зеландия
729	Израиль	955	Малайзия



Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

Несколько слов о «Е»

Сегодня на подавляющем большинстве упаковок с продуктами можно встретить буквы «Е» и некий цифровой код. Все это вместе означает так называемые пищевые добавки: консерванты, красители, ароматизаторы и тому подобные «стабилизаторы» и вещества, которые помогают сохранить продукт как можно дольше, а также они добавляют продуктам более выраженный вкус.

Специфические названия пищевых добавок, как правило, длинны и отражают их сложный химический состав. Поэтому в странах Европейского сообщества была создана система цифровой идентификации, где буква «Е» обозначает разрешенные в этих странах пищевые добавки. Согласно этой системе, каждой пищевой добавке присвоен трех- или четырехзначный код. Разрешение на применение добавок выдает специальный комитет Всемирной организации здравоохранения, перечень разрешенных и безопасных добавок постоянно пересматривается в свете последних научных исследований: включаются новые Е-коды, более совершенные заменители прежних, и исключаются те, безопасность применения которых вызывает сомнения. Окончательное разрешение на использование тех или иных добавок у себя в стране выдают соответствующие органы здравоохранения.

Очень важный момент заключается в том, что разные люди могут по-разному переносить одну и ту же добавку. Кто-то совершенно спокойно, а кто-то на эту добавку имеет аллергию и знает о том, что определенная пищевая добавка определенным образом воздействует на его организм, но разобраться в этих кодах порой ему не просто.

Эта информация должна помочь Вам разобраться в сложных кодах буквы «Е».

Запрещенные добавки - это добавки, по которым доказано, что их действие приносит вред организму.

E121 - Цитрусовый красный 2 (краситель)

E123 - Красный амарант (краситель)

E128[1] - 03.09.2007 Красный 2G (краситель)

E216[2] - Пара-гидроксибензойной кислоты пропиловый эфир, группа парабенатов (консервант)

E217[2] - Пара-гидроксибензойной кислоты пропилового эфира натриевая соль (консервант)

E240 - Формальдегид (консервант)

Неразрешенные добавки - это добавки, которые не тестировались или проходят тестирование, но окончательного результата пока нет.

E127 или эритрозин - запрещена в ряде стран. Может вызывать гиперактивность щитовидной железы. **E154, E173, E180, E388, E389, E424.**

Американцам не рекомендуется употребление продуктов питания, содержащих **E-131, E-132, E-160b, E-131, E-132, E-160b, E-210, E-214, E-217, E-230, E-231, E-232, E-239, E-311-313, E-951.**

У астматиков **E-102, E-107, E-122-124, E-155, E-211-214, E-217, E-221 - E-227** могут спровоцировать приступы.

Людям, чувствительным к аспирину, не рекомендуются **E-107, E-110, E-122 - E124, E-155, E-214, E-217.**

Беременным женщинам не рекомендуется употребление продуктов питания, содержащих **E-233.**

Расстройство пищеварения могут вызвать **E-338 - E-341, E-407, E-450, E-461, E-463, E-465, E-466.**

Нежелательны для маленьких детей пищевые добавки **E-249, E-262, E-310 - 312, E-320, E-514, E-623, E-626 - 635.**

E-320 не рекомендуется людям с повышенным уровнем холестерина в крови.

E-127 может стать причиной нарушения функции щитовидной железы.

E-230 - E-233 не рекомендуются людям с кожными заболеваниями.

Людям с заболеванием печени и почек не рекомендуются **E-171 - 173, E-220, E-302, E-320 - 322, E-510, E-518.**

E220 - разрушает витамин B12.

E230, E231, E233 - нарушают функцию кожи

E338, E340, E341, E407, E450, E461-463, E466, E468 - нарушают пищеварение.

Но есть и **безвредные**, и даже полезные «Е». Например, добавка **E-163** (краситель) - всего лишь антоциан из виноградной кожуры. **E-338** (антиокислитель) и **E-450** (стабилизатор) - безобидные фосфаты, которые необходимы для наших костей.



Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

НЕСКОЛЬКО ШАГОВ В ЗАЩИТУ СВОИХ ПРАВ

Запомните некоторые советы для защиты
своих прав.

1. Купив товар, не спешите отходить от места совершения покупки. Если это недовольственный товар, то проверьте, все ли детали имеются в комплекте, если это продовольственный товар проверьте срок годности и состав.

2. Обязательно возьмите чек. Несмотря на то, что по Закону отсутствие кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя, однако с ним Вам легче будет доказать свои права.

3. Если Вы заключаете договор об оказании услуг, выполнении работ, обязательно внимательно и подробно прочитайте все его главы, пункты и параграфы.

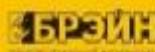
4. Не бойтесь выдвигать свои условия. Но при этом старайтесь, чтобы ответственность сторон в договоре была расписана в равной степени.

5. Обязательно возьмите экземпляр договора себе.

6. Если Вы, не прочитав, подписали договор, а потом выяснилось, что Вас не устраивают его условия. Помните, в такой ситуации ни один профессионал не сможет Вас защитить. Ведь как говорят «дело сделано».

7. Если Вы сделали все от Вас зависящее, а ситуация не меняется. Пора обращаться к профессионалам.

телефон горячей линии
8(863) 300-6-003
интерактивный коммуникационный портал
<http://www.zppdon.ru>



1. Службы по защите прав потребителей по Ростовской области:

- Роспотребнадзор по Ростовской области в г. Ростове-на-Дону **8 (863) 282-82-63**
- Территориальные отделения Роспотребнадзора в муниципальных образованиях области.

2. Администрации городов и районов Ростовской области:

- В г. Ростове-на-Дону **8 (863) 251-57-28**
- Администрации муниципальных образований Ростовской области.

3. Общественные организации по защите прав потребителей в Ростовской области:

- Городская общественная организация «Ростовский союз защиты прав потребителей» **8 (863) 269-83-93, 269-82-26**
- Общественная организация «Комитет по защите прав потребителей ЮФО»
8 (863) 255-52-88
- Региональная общественная организация «Донская ассоциация защиты потребителей и предпринимателей» **8 (863) 252-27-08**
- Азовская городская общественная организация - общество защиты прав потребителей **8 (86342) 4-53-27**
- Городская общественная организация защиты потребителей в г. Белая Калитва **8 (86313) 4-15-90**
- Городская общественная организация «Волгодонская Ассоциация потребителей» **8 (86392) 2-05-49**
- Городская общественная организация «Таганрогская лига потребителей»
8 (8634) 39-18-68
- Шахтинская городская общественная организация «Союз защиты прав потребителей» **8 (8636) 5-69-06**
- Зерноградская городская общественная организация «Общество защиты прав потребителей» **8 (86359) 3-29-30**



Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

15 марта 1962 г. президент США Джон Кеннеди произнес речь, в которой провозгласил четыре основных права потребителей:

- право на выбор;
- право на безопасность;
- право быть выслушанным;
- право на информацию.

9 апреля 1985 г. была принята резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», закрепившая восемь основополагающих прав потребителей, добавив к вышеперечисленным:

- право на потребительское образование;
- право на удовлетворение базовых потребностей;
- право на качество;
- право на возмещение ущерба.

Срок службы, срок годности и гарантийный срок.

На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки - сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем.

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется:

- обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению
 - нести ответственность за существенные недостатки.
- (ст.6 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

Срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Срок годности должен быть установлен на:

- продукты питания;
- парфюмерно-косметические товары;
- медикаменты;
- товары бытовой химии;
- иные подобные товары, работы (п. 4, ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя. (п.6,ст.5 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков. Если на товар (работу) не установлены срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени Вы можете предъявить требования относительно товаров (работ) с неустановленными сроками. Если условия договора ущемляют Ваши права - они недействительны. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (п.1 ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

*Установление гарантийного срока товара (работы) - право, а не обязанность изготовителя (исполнителя) (ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»).



Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ *

тел. _____

ПРЕТЕНЗИЯ

_____ г. я приобрел (а) в Вашем магазине по договору розничной купли-продажи _____ стоимостью _____ рублей, что подтверждается кассовым чеком.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Согласно информации в гарантийном талоне срок гарантии составляет _____.

Однако в процессе эксплуатации в товаре проявился недостаток: _____

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать в том числе:

- замены некачественного товара

На основании изложенного, и руководствуясь ст. 4, 13, п.1 ст. 18, ст. 21, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую заменить некачественный товар на аналогичный надлежащего качества в течение 7 дней с момента предъявления настоящего требования.

В случае неудовлетворения моих требований я буду вынужден обратиться в суд, что повлечет для Вас дополнительные расходы по возмещению судебных издержек, неустойки в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки удовлетворения настоящих требований, компенсацию морального вреда, а также уплату штрафа, предусмотренного ст. 13 вышеуказанного закона.

О принятом Вами решении прошу сообщить письменно.

Приложение:

к _____ 2007г. _____

Вы вправе предъявить свои требования (претензию) в течение гарантийного срока, а, если он не установлен, в пределах двух лет со дня передачи товара (работы, услуги) потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

телефон горячей линии:

8(863) 300-6-003

интерактивный коммуникационный портал:

<http://www.zppdon.ru>





Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВСЕ-ТАКИ СВОИ ПРАВА ПРИДЕТСЯ ОТСТАИВАТЬ

1. Если Вы обнаружили, что купили некачественный товар, воспользовались некачественными услугами и работой, необходимо идти в организацию с претензией в двух экземплярах.

2. Вы должны передать ее любому представителю организации, который может расписаться в ее получении.

3. Если сотрудники организации отказываются от получения претензии, вы можете отправить ее через почтовое отделение заказным письмом с уведомлением о получении.

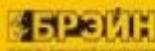
4. Необходимо дождаться уведомления. Если срок удовлетворения требования истек с момента получения требования, потребитель вправе обратиться в:

- Управление Роспотребнадзора по РО;
- Администрации муниципальных образований;
- **Общественные организации по защите прав потребителей с заявлением об оказании правовой помощи;**

5. Если спорный вопрос не получилось урегулировать в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в суд, либо по месту жительства, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора по своему выбору.

6. При этом потребитель освобожден от уплаты государственной пошлины при цене иска до 1 млн. руб. (ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

телефон горячей линии
8(863) 300-6-003
интерактивный коммуникационный портал
<http://www.zppdon.ru>



1. Службы по защите прав потребителей по Ростовской области:

- Роспотребнадзор по Ростовской области в г. Ростове-на-Дону **8 (863) 282-82-63**
- Территориальные отделения Роспотребнадзора в муниципальных образованиях области.

2. Администрации городов и районов Ростовской области:

- В г. Ростове-на-Дону **8 (863) 251-57-28;**
- Администрации муниципальных образований Ростовской области.

3. Общественные организации по защите прав потребителей в Ростовской области:

- Городская общественная организация «Ростовский союз защиты прав потребителей» **8 (863) 269-83-93, 269-82-26**
- Общественная организация «Комитет по защите прав потребителей ЮФО» **8 (863) 255-52-88**
- Региональная общественная организация «Донская ассоциация защиты потребителей и предпринимателей» **8 (863) 252-27-08**
- Азовская городская общественная организация - общество защиты прав потребителей **8 (86342) 4-53-27**
- Городская общественная организация защиты потребителей в г. Белая Калитва **8 (86313) 4-15-90**
- Городская общественная организация «Волгодонская Ассоциация потребителей» **8 (86392) 2-05-49**
- Городская общественная организация «Таганрогская лига потребителей» **8 (8634) 39-18-68**
- Шахтинская городская общественная организация «Союз защиты прав потребителей» **8 (8636) 5-69-06**
- зерноградская городская общественная организация «Общество защиты прав потребителей» **8 (86359) 3-29-30**



Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

ЭТО ВАЖНО ЗНАТЬ!

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества,

не подлежащих возврату или обмену

**на аналогичный товар другого размера, формы,
габарита, фасона, расцветки или комплектации.**

1. **Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях** (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.

2. **Предметы личной гигиены** (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

3. **Парфюмерно-косметические товары.**

4. **Текстильные товары** (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

5. **Швейные и трикотажные изделия** (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. **Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования** (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).

7. **Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.**

8. **Мебель бытовая** (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. **Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.**

10. **Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.**

11. **Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки** (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства).

12. **Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.**

13. **Животные и растения.**

14. **Непериодические издания** (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

(Утверждены Постановлением Правительства РФ № 55 в ред. от 06.02.2002 г. № 81)



Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬ О ДЕНЕЖНЫХ РАСЧЕТАХ С ПРОДАВЦОМ

ТРЕБУЙТЕ ЧЕК КОНТРОЛЬНО-КАССОВОЙ МАШИНЫ

Контрольно-кассовая техника, включенная в Государственный реестр, применяется на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

ТРЕБУЙТЕ БЛАНК СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ

Организации и индивидуальные предприниматели в соответствии с порядком, определяемым Правительством Российской Федерации, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности.

КТО ВПРАВЕ ОСУЩЕСТВЛЯТЬ РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ БЕЗ ПРИМЕНЕНИЯ КОНТРОЛЬНО-КАССОВОЙ ТЕХНИКИ

Организации и индивидуальные предприниматели в силу специфики своей деятельности либо особенностей своего местонахождения могут производить наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при осуществлении следующих видов деятельности:

- продажи газет и журналов, а также сопутствующих товаров в газетно-журнальных киосках при условии, если доля продажи газет и журналов в их товарообороте составляет не менее 50 процентов и ассортимент сопутствующих товаров утвержден органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Учет торговой выручки от продажи газет и журналов и от продажи сопутствующих товаров ведется раздельно;

- продажи ценных бумаг;
- продажи лотерейных билетов;

- продажи проездных билетов и талонов для проезда в городском общественном транспорте;

- обеспечения питанием учащихся и работников общеобразовательных школ и приравненных к ним учебных заведений во время учебных занятий;

- торговли на рынках, ярмарках, в выставочных комплексах, а также на других территориях, отведенных для осуществления торговли, за исключением находящихся в этих местах торговли магазинов, павильонов, киосков, палаток, автолавок, автомагазинов, автофургонов, помещений контейнерного типа и других аналогично обустроенных и обеспечивающих показ и сохранность товара торговых мест (помещений и автотранспортных средств, в том числе прицепов и полуприцепов), открытых прилавков внутри крытых рыночных помещений при торговле непродовольственными товарами;

- разносной мелкорозничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами (за исключением технически сложных товаров и продовольственных товаров, требующих определенных условий хранения и продажи) с ручных тележек, корзин, лотков (в том числе защищенных от атмосферных осадков каркасами, обтянутыми полиэтиленовой пленкой, парусиной, брезентом);

- продажи в пассажирских вагонах поездов чайной продукции в ассортименте, утвержденном федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта;

- продажи в сельской местности (за исключением районных центров и поселков городского типа) лекарственных препаратов в аптечных пунктах, расположенных в фельдшерско-акушерских пунктах;

- торговли в киосках мороженым и безалкогольными напитками в розлив;

- торговли из цистерн пивом, квасом, молоком, растительным маслом, живой рыбой, керосином, врозь овощами и бахчевыми культурами;

- приема от населения стеклопосуды и утильсырья, за исключением металлолома;

- реализации предметов религиозного культа и религиозной литературы, оказания услуг по проведению религиозных обрядов и церемоний в культовых зданиях и сооружениях и на относящихся к ним территориях, а иных местах, предоставленных религиозным организациям для этих целей, в учреждениях и на предприятиях религиозных организаций, зарегистрированных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- продажи по номинальной стоимости государственных знаков почтовой оплаты (почтовых марок и иных знаков, наносимых на почтовые отправления), подтверждающих оплату услуг почтовой связи.



Информация размещена в рамках реализации
Областной целевой программы
«Защита прав потребителей в Ростовской области»

**ПЕРЕЧЕНЬ
ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ,
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ТРЕБОВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЯ ОБ ИХ ЗАМЕНЕ ПОДЛЕЖАТ
УДОВЛЕТВОРЕНИЮ
В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРАХ
СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ**

Вместо предъявления требований о замене товара потребитель вправе в соответствии с гражданским законодательством отказаться от исполнения договора розничной купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним

2. Мотоциклы, мотороллеры

3. Снегоходы

4. Катера, яхты, лодочные моторы

5. Холодильники и морозильники

6. Стиральные машины автоматические

7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами

8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы

Утвержден Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 года N 575

1. Службы по защите прав потребителей по Ростовской области:

- Роспотребнадзор по Ростовской области в г. Ростове-на-Дону **8 (863) 282-82-63**
- Территориальные отделения Роспотребнадзора в муниципальных образованиях области.

2. Администрации городов и районов Ростовской области:

- В г. Ростове-на-Дону **8 (863) 251-57-28;**
- Администрации муниципальных образований Ростовской области.

3. Общественные организации по защите прав потребителей в Ростовской области:

- Городская общественная организация «Ростовский союз защиты прав потребителей» **8 (863) 269-83-93, 269-82-26**
- Общественная организация «Комитет по защите прав потребителей ЮФО»
8 (863) 255-52-88
- Региональная общественная организация «Донская ассоциация защиты потребителей и предпринимателей» **8 (863) 252-27-08**
- Азовская городская общественная организация - общество защиты прав потребителей **8 (86342) 4-53-27**
- Городская общественная организация защиты потребителей в г. Белая Калитва **8 (86313) 4-15-90**
- Городская общественная организация «Волгодонская Ассоциация потребителей» **8 (86392) 2-05-49**
- Городская общественная организация «Таганрогская лига потребителей» **8 (8634) 39-18-68**
- Шахтинская городская общественная организация «Союз защиты прав потребителей» **8 (8636) 5-69-06**
- Зерноградская городская общественная организация «Общество защиты прав потребителей» **8 (86359) 3-29-30**