

ПРОТОКОЛ № 10

Заседание межведомственной комиссии по защите прав потребителей в
20.12.2023г. г. Константиновск

Заседание вел: Заместитель главы Администрации Константиновского района – Болотных Владимир Ильич

На заседании присутствовали члены межведомственной комиссии по защите прав потребителей в Константиновском районе, жители Константиновского городского поселения

Повестка дня:

1. Информация о работе телефона «горячей линии» по защите прав потребителей

Докладчики: Гизей А.И.

2. В течение какого срока должны быть удовлетворены требования покупателя

Докладчик: Гизей А.И.

3. Информация о добровольной сертификации бренда «Сделано на Дону».

Докладчик: Карасева М.В.

4. Об утверждении плана работы на 2024 год.

5. Ответы на вопросы.

1. Гизей А.И. – в Администрации Константиновского района работает телефон «Горячей линии» 2-15-83. В 2023 году на телефон «Горячей линии» поступило 125 обращений от граждан Константиновского района. Наиболее часто возникающие жалобы в сфере торговли, бытовых услуг и услуг автострахования.

Решили: Информацию докладчика принять к сведению. Продолжить работу в части информирования населения о работе телефона «горячей линии» на территории района.

2. Гизей А.И. – Сталкиваясь с покупкой некачественного товара, у потребителя возникает вопрос, в какие сроки должны быть удовлетворены его законные требования продавцом. Этот аспект регулирует Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «Закон о защите прав потребителей» (далее Закон).

Рассмотрим несколько ситуаций в зависимости от требований потребителя к продавцу, уполномоченной организации или импортеру.

Покупатель хочет обязать устранить недостатки товара.

В соответствии со ст.20 Закона недостатки должны быть устранены в срок, не превышающий 45 дней.

Следует обратить внимание, что отсутствие деталей и запасных частей, на которое часто ссылаются ответственные за ремонт лица, не освобождает от

ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

На время длительного ремонта по требованию потребителя продавец обязан в трехдневный срок безвозмездно предоставить товар, обладающий этими же потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Это означает, что если сломался холодильник определенной марки и модели, то на замену может быть предоставлен холодильник другой марки и модели, а не точно такой же, какой забрали в ремонт по гарантии. Требование о предоставлении подмены не распространяется на перечень товаров, установленных Правительством Российской Федерации, а именно:

- автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

- мебель;

- электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и (или) кожными покровами);

- электрические, газовые и газозлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи;

- гражданское оружие;

- ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов.

Покупатель хочет заменить товар ненадлежащего качества.

Ст.21 Закона обязывает заменить товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки такого качества продавцом - в течение 20 дней со дня предъявления требования, в случае отсутствия товара, необходимого для замены - в течение месяца.

Требования, когда покупатель хочет:

- уменьшить покупную цену товара ненадлежащего качества,
- взыскать расходы на устранение недостатка,
- взыскать деньги за товар, в отношении которого продавцом не была предоставлена достоверная информация,

- взыскать предоплату в связи с непередачей товара,

- взыскать убытки, возникшие в связи с покупкой товара ненадлежащего качества - регулируются статьями 22, 23.1 Закона. Данные требования должны быть удовлетворены в течение 10 дней со дня их предъявления.

Часто возникает вопрос, какие дни считать календарные или рабочие? Поскольку Закон не уточняет, что дни рабочие, исчисление сроков идет в календарных днях.

За нарушение сроков, предусмотренных статьями 20, 21, 22 Закон предусматривает неустойку, которая должна быть уплачена потребителю в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

За нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара, продавец платит неустойку в размере 0,5% от суммы предварительной оплаты.
Решение: Информацию докладчика принять к сведению. Отделу экономического развития, торговли и бытового обслуживания продолжить информационную работу населения района по защите прав потребителей

3. Карасева М.В. Информация о добровольной сертификации бренда «Сделано на Дону».

Система добровольной сертификации «Сделано на Дону» разработана федеральным бюджетным учреждением «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ростовской области» (ФБУ «Ростовский ЦСМ») и зарегистрирована в Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии (Росстандарте) в рамках Государственного контракта от 25.10.2013 №24.

Государственный заказчик – департамент потребительского рынка Ростовской области.

Цели создания: участие в создании богатой и благополучной Ростовской области, в т.ч. через создание единой региональной системы оценки качества товаров и услуг, основанной на повышенных требованиях к продукции местного производства, соответствие предприятий, изготавливающих, реализующих свою продукцию, самым строгим требованиям международного уровня и требованиям торговых сетей, создание механизма сертификации для предприятий по принципу «одного окна».

Система обеспечивает проведение добровольной сертификации на всей территории Ростовской области и является открытой для участия в ней юридических лиц и (или) физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, зарегистрированных в соответствии с законодательством Российской Федерации и/или осуществляющих выпуск продукции на территории Ростовской области, признающих и выполняющих ее правила.

В область аккредитации Системы не включена следующая продукция:

- лекарственные препараты, табачные изделия,
- продовольственные товары, в состав которых входят генетически модифицированные организмы;
- объекты, не соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации и Таможенного союза;
- товары, маркировка которых не имеет идентификационного кода (штрихового кода);
- товары, наименование которых допускает принципиальную возможность возникновения у потребителя представления о принадлежности этих товаров иностранному производителю.

Основные задачи Системы:

-объективное, достоверное, компетентное подтверждение соответствия объектов требованиям Системы.

-подтверждение того, что продукция, прошедшая сертификацию в рамках Системы обеспечивает соответствие требованиям действующего законодательства, международных норм и требований торговых сетей.

-проведение объективной оценки процессов функционирования систем менеджмента качества, безопасности пищевой продукции и анализа внедрения этих систем в производственные процессы предприятий.

Результаты и перспективы:

-соответствие предприятий единым повышенным требованиям, включающим требования международных стандартов, требованиям ВТО и Таможенного союза и т.д.;

-формирование цельного, узнаваемого и уважаемого образа продукции, производимой в Ростовской области, как совокупности высококачественных современных товаров, доказывающей соответствие самым высоким мировым стандартам;

-содействие соответствию продукции и коммерческой политики предприятий требованиям торговых сетей;

-формирование имиджа Ростовской области, как территории стабильного производства, значительных экспортных способностей и высокого качества;

-стимулирование предприятий к непрерывному совершенствованию выпускаемой продукции, использованию маркетинговых инструментов, созданию конкурентных преимуществ и мощных брендов, усилению рыночной позиции и стремлению к превосходству в качестве;

-содействия соответствию продукции современным потребительским ожиданиям и предпочтениям;

-стимулирование лояльности и потребительского спроса на товары, произведенные предприятиями Ростовской области, повышение статуса товаров с официально подтвержденным качеством;

-создание возможности осознанного и компетентного выбора продукции потребителями за счет ориентирования на знак и сертификат Системы и обеспечения их достоверной информацией не только о безопасности, но и о качестве выпускаемой продукции;

-снижение себестоимости товаров за счет установления единых требований к выпускаемой продукции путем унификации требований, в том числе включающих в себя требования торговых сетей.

4 .Болотных В.И. Рассмотреть план работы МВК на 2024год.

Решение: Утвердить план работы на 2024 год.

5.Ответы на вопросы.

Заместитель главы Администрации

Константиновского района



В.И.Болотных