

**ПРОТОКОЛ**  
**заседания Совета по защите прав потребителей**  
**при АМС МО Пригородный район**  
**Республики Северная Осетия-Алания**

**с. Октябрьское**

**14 марта 2019г.**

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:**

**Есиев Руслан Асланбекович** – глава АМС МО Пригородный район РСО-Алания, Председатель Совета

**Присутствовали:**

**члены совета:**

- Габараев Артур Алексеевич – заместитель главы АМС МО Пригородный район по финансово-экономическим вопросам, заместитель;
- Дзанагова Гуля Борисовна – и.о. начальника Управления экономики и прогнозирования АМС МО Пригородный район;
- Агузарова Лариса Асланбековна – начальник юридического отдела АМС МО Пригородный район;
- Бициева Белла Николаевна – индивидуальный предприниматель;
- Дзедбоева Регина Сергеевна – редактор районной газеты «Глашатай»;
- Доев Асланбек Хасанович – глава Гизельского сельского поселения;
- Царикаева Мадина Сулеймановна – руководитель Роспотребнадзора по РСО-Алания в Пригородном районе.

**приглашенные:**

- Жажиева Л.М. – индивидуальный предприниматель, магазин «Багира»;
- Нартикоева З.И. – индивидуальный предприниматель, магазин «Кристина»;
- Кабисова А.Г. – индивидуальный предприниматель, магазин «Давид»;
- Дзагоева Э.Д. – эколог, МУП «Коммунресурсы»;
- Киркитадзе А.В. – директор ООО «Заводной апельсин»;
- Бициева Б.Н. – индивидуальный предприниматель «Загадка»;
- Хубаева В.Д. – председатель Пригородного райпо;
- Дзагоева З.Р. – специалист отдела кадров Пригородного райпо;
- Хубаева А.Ш. – председатель ревизионной комиссии Пригородного райпо;

- Хубецов С.Е. – магазин «Хороший»;
- Ванеева М.В. – магазин ДГМ;
- Судовиков С.И. – индивидуальный предприниматель, «1-й цветочный»
- Дзуцев А.Т. – заместитель Главы АМС Гизельского сельского поселения
- Кабулов В.К. – архитектор АМС Октябрьского сельского поселения
- Жирняк К.Ю. – ведущий специалист-эксперт ТОУ Роспотребнадзора по РСО-Алания в Пригородном районе.

В работе заседания Совета приняла участие начальник отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по РСО-Алания Токазова Диана Михайловна.

### **ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. О девизе «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства.
2. Об актуальных вопросах защиты прав потребителей.
3. Об утверждении плана работы на 2019 год.

Со вступительным словом выступила и.о. начальника Управления экономики и прогнозирования АМС МО Пригородный район Г.Б.Дзагнагова: «Сегодня в Республике уделяется особое внимание защите прав потребителей. Постановлением Правительства РСО-Алания №137 от 17 апреля 2018 г. утверждена программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия - Алания».

В соответствии с этой программой, району рекомендовано было разработать и утвердить муниципальную программу «О защите прав потребителей». В настоящее время Управлением экономики и прогнозирования данная программа разработана, выставлена на сайте администрации района на общественное обсуждение.

Нами также утверждено Положение о координационном Совете по защите прав потребителей и состав комиссии.

Консультативный Совет является постоянно действующим совещательным органом, призванным обеспечить создание на уровне муниципального образования действенной системы защиты потребительских прав граждан, на основе координации деятельности государственных контрольно-надзорных органов и соответствующих подразделений по защите прав потребителей в администрации муниципального образования.

Управлением экономики проводится определенная работа по защите прав потребителей.

Нами осуществляется консультирование и прием граждан в рамках компетенции органов местного самоуправления. Оказывается информационная помощь предпринимателям, осуществляющим торговую деятельность на территории района».

### **СЛУШАЛИ:**

- I. О девизе «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства. *(Докл: Д.М.Токазова)*

### **Выступили:**

Г.Б.Дзанагова, А.А.Габараев.

### **РЕШИЛИ:**

Информацию «О девизе «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства» принять к сведению *(Прилагается)*.

### **СЛУШАЛИ:**

- II. Об актуальных вопросах защиты прав потребителей. *(Докл: Д.М.Токазова)*

Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» имеет большое значение для общества также как и Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», который минимизирует вмешательство в работу предпринимателей со стороны государственных надзорных органов.

В связи с нововведениями содержание проверки носит консультативный, нежели карательный характер. Плановая проверка может быть проведена только один раз в три года и по предупреждению за три дня.

Однако для потребителя появляются на прилавках товары с истекшими сроками годности из-за расслабленности недобропорядочных предпринимателей.

Также не соблюдаются условия хранения продукции.

Этот вопрос звучит очень остро и является ответственностью предпринимателя.

На первом плане также стоит вопрос о техническом регламенте, т.к. качество продукции, в первую очередь пищевой, легкой промышленности – это безопасность и здоровье нации.

В связи с чем на продукции, в т.ч. консервированной в домашних условиях, обязательно должна присутствовать маркировка.

В рамках ФЗ-294 осуществляется предоставление документов по жалобе от потребителя, которое носит претензионный характер, т.е. сначала претензия подается продавцу, а затем в органы Роспотребнадзора.

Однако это не должно являться поводом для халатности продавца, т.к. нарушение прав потребителя влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством.

Нововведением в ФЗ-294 также является положение о праве проведения контрольной закупки (ст.16 п.1 ФЗ-294), что предполагает штрафы при обнаружении нарушений.

Наличие ценника на товарах является необходимым, т.к. продавец может предоставить потребителю продукцию по завышенной цене. В связи с чем предприниматель должен проводить необходимую работу с продавцом.

Также цена на прилавке должна соответствовать цене на кассе, а также стоимость должна быть с указанием отметки «с учетом НДС» или «без учета НДС».

При торговле товара в кредит или в рассрочку, при которой продавцы являются агентами банков и страховых компаний, получая проценты от продаж, в соответствии со ст. 16 ФЗ-294 запрещается навязывать дополнительно какие-либо товары.

Также правом потребителя является возможность расторжения договора страхования в течение 14 дней.

### **Выступили:**

А.В.Киркитадзе, В.Д.Хубаева, Б.Н.Бициева, Л.М.Жажиева,  
А.Г.Кабисова.

### **РЕШИЛИ:**

1. Информацию «Об актуальных вопросах защиты прав потребителей» принять к сведению.
2. Провести «круглый стол» в 4 квартале 2019 года с заинтересованными организациями и предпринимателями района по обсуждению актуальных тем защиты прав потребителей.
3. Предложить Управлению экономики и прогнозирования АМС МО Пригородного района, территориальному отделу Управления Роспотребнадзора в Пригородном районе размещать на сайте администрации района информацию по актуальным вопросам по защите прав потребителей.
4. Рекомендовать индивидуальным предпринимателям и руководителям предприятий обеспечить выполнение требований при работе с потребителем:

- Закон РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
  - Постановление Правительства РФ от 19.01.1998г. №55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;
  - Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 N 52-ФЗ и др.
5. Рекомендовать редакции газеты «Фидиуаг» («Глашатай»), Управлению экономики и прогнозирования, Роспотребнадзору по Пригородному району, освещать вопросы защиты прав потребителей на страницах газеты «Фидиуаг» и в сети «Интернет».

**Слушали:**

III. Об утверждении плана работы на 2019 год.

**Выступили:** Дзанагова Г.Б.

**Решили:** Утвердить план работы на 2019 год.

Далее работа была поставлена в виде вопросов и ответов. Предприниматели интересовались вопросами возврата и обмена бытовой техники по новому законодательству, о безопасности продукции, о техническом регламенте, о наличии ценников на товарах, а также о правилах торговли».

Члены Совета и приглашенные обменялись соображениями и мнениями, внеся предложения о необходимости доведения результатов работы Совета до широкого круга потребителей.

Председатель Совета  
по защите прав потребителей

Р.А.Есиев

## Актуальные вопросы защиты прав потребителей.

1. Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» имеет большое значение для общества также как и Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», который минимизирует вмешательство в работу предпринимателей со стороны государственных надзорных органов.

В связи с нововведениями содержание проверки носит более конституционный, нежели карательный характер. Плановая проверка может быть проведена только один раз в три года и по предупреждению за три дня.

Однако, для потребителя появляются на прилавках товары с истекшими сроками годности из-за расслабленности недобропорядочных предпринимателей.

Также не соблюдаются условия хранения продукции.

Этот вопрос звучит очень остро и является ответственностью предпринимателя.

2. На первом плане также стоит вопрос о техническом регламенте, т.к. качество продукции, в первую очередь пищевой, легкой промышленности – это безопасность и здоровье нации.

В связи с чем на продукции, в т.ч. консервированной в домашних условиях, обязательно должна присутствовать маркировка.

3. В рамках ФЗ-294 осуществляется предоставление документов по жалобе от потребителя, которое носит претензионный характер, т.е. сначала претензия подается продавцу, а затем в органы Роспотребнадзора.

Однако, это также не должно являться поводом для халатности продавца, т.к. нарушение прав потребителя влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством.

4. Нововведением в ФЗ-294 также является положение о праве проведения контрольной закупки (ст.16 п.1 ФЗ-294), что предполагает штрафы при обнаружении нарушений.

Наличие ценника на товарах является необходимым, т.к. продавец может предоставить потребителю продукцию по завышенной цене. В связи с чем предприниматель должен проводить необходимую работу с продавцом.

Также цена на прилавке должна соответствовать цене на кассе, а также стоимость должна быть с указанием отметки «с учетом НДС» или «без учета НДС».

5. При торговле товара в кредит или в рассрочку, при которой продавцы являются агентами банков и страховых компаний, получая проценты от продаж, в соответствии со ст. 16 ФЗ-294 запрещается навязывать дополнительно какие-либо товары.

Также правом потребителя является возможность расторжения договора страхования в течение 14 дней.

## Новые права - новые возможности

Защита прав потребителей, возможности, которые открывают людям смарт-устройства. Эти и другие вопросы были обсуждены на проведенном заседании Совета по защите прав потребителей МО Пригородный район с участием сотрудников Управления Роспотребнадзора РСО-Алания.

Со вступительным словом к собравшимся обратилась и.о. начальника Управления экономики и прогнозирования райадминистрации Гуля Дзанагова. Она рассказала о работе Совета, призванного обеспечить «создание на уровне муниципального образования действенной системы защиты потребительских прав граждан, на основе координации деятельности государственных контрольно-надзорных органов и соответствующих подразделений по защите прав потребителей в АМС района».

Примечательно, что заседание было приурочено к Всемирному дню защиты прав потребителей, тематика которого в этом году проходит под девизом «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства. Как известно, появление «умных» технологий приносит много возможностей для потребителей. Однако существуют некоторые серьезные причины для беспокойства - отсутствие безопасности или обнаружение всевозможных сетевых уязвимостей или утечек информации, нарушение конфиденциальности личных данных и нераскрытое информации о рисках, а также отсутствие ясности в отношении того, кто несет ответственность при возникновении возможных убытков. Об этом более подробно рассказала начальник отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора РСО-А Диана Токазова.

«Сегодня цифровые технологии изменили характер многих услуг продуктов, так как встроенное программное обеспечение содержится во всевозрастающем количестве потребительских товаров. В этой связи является закономерным то, что в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года поставлены цели, задачи и принципы государственной политики в области защиты прав потребителей исходя из тех рисков, который несет в себе стремительно меняющийся мир, - отметила она. - В частности, через актуализацию и систематизацию потребительского законодательства, как одного из ключевых направлений работы на ближайшую перспективу. Важно, чтобы потребители обладали набором базовых, неснижаемых прав независимо от того касается это, например, приобретения офлайн товаров, услуг или покупок в сети «Интернет». Тем более, что по мере увеличения

спроса на услуги электронной коммерции и вовлечения в нее все больше числа активных интернет-пользователей потребуется реализация тех мер, которые для потребителей новой цифровой эпохи обеспечат достаточный уровень защиты, комфорта и безопасности при совершении дистанционных покупок».

Диана Токазова также проинформировала присутствующих о нововведениях в федеральном законе «О защите прав потребителей». Касались они в большей степени контрольно-надзорных мероприятий, проводимых госнадзорными органами. «Теперь они носят в большей степени консультативный характер», - подчеркнула специалист.

Но, как отметила Диана Токазова, ввиду того, что плановые проверки проводятся раз в три года, это немного расхолаживает предпринимателей: «В Роспотребнадзор все чаще стали обращаться с жалобами на просроченную продукцию на прилавках объектов торговли. Также не соблюдаются условия хранения продукции. Этот вопрос звучит очень остро и является ответственностью предпринимателя. На первом плане также стоит вопрос о техническом регламенте, т.к. качество продукции, в первую очередь пищевой, легкой^ промышленности - это безопасность и здоровье нации. В связи с чем на продукции, в том числе консервированной в домашних условиях, обязательно должна присутствовать маркировка. Особое внимание необходимо уделять наличию сопроводительных документов. **Я** уже не буду напоминать об обязательном наличии ценника на товаре, соответствии цены на нем и на кассе и т.д.».

Очень полезной стала информация о продаже товара в кредит. Как пояснила Диана Токазова, ни один продавец не имеет права навязывать клиенту, который берет продукцию на кредитных условиях, дополнительную продукцию. «Известно, что все они агенты банков, которые платят им комиссионные. Предлагая купить дополнительные товары, аргументируя это тем, что банк одобрит покупку лишь в этом случае, они нарушают законодательство, связанное с правами потребителей», - пояснила она.

В ходе беседы предприниматели также интересовались вопросами банковского страхования товара, способами возврата страхового взноса, возврата и обмена бытовой техники, продуктов питания по новому законодательству, безопасности продукции и правилах торговли.