

## Рекомендации о выборе и приготовлении шашлыка

Впереди долгожданные теплые деньки, когда так хорошо собираться с друзьями на природе. Не секрет, что всеми любимое «пикниковое» блюдо – шашлык. Приготовление мяса на углях – это, конечно, искусство, но при правильном подходе справиться с ним может даже начинающий кулинар. Ведь для успеха в этом деле требуется немного: подходящее мясо, правильное маринование и хорошее настроение!

Главный фактор – это выбор мяса. Качество мяса – залог успеха и гарантия того, что шашлык получится сочным, ароматным и по-настоящему вкусным. Мясо необходимо приобретать в специализированных организациях торговли и рынках. Воздержитесь от покупки продукции в непригодных для этого помещениях и местах: во дворе, из багажника машин, в подъезде и т.п.

Какое же мясо будет правильным для приготовления? Рынки и супермаркеты предлагают «мясо для шашлыка» и «готовые шашлыки» без указания отрубов и их кулинарных особенностей, при этом покупателям остается рассчитывать на свой опыт и порядочность продавца, который несет равноценную ответственность с производителем за качество реализуемого мяса и мясной продукции. И не пренебрегайте правилами выбора продуктов и помните об особенностях маркировки мясной продукции.

Общие рекомендации по выбору мяса для шашлыка:

- мясо должно быть свежим и охлажденным, достаточно мягким и нежным, в нем должно присутствовать небольшое количество жира, поверхность мякоти должна быть сухой, глянцевой, с легким блеском и равномерным цветом;

- лучше брать целый кусок мяса для шашлыка и самим разделить его на кусочки, которые должны быть одинаковыми по размеру, форме и весу, это позволит им прожариться равномерно и одновременно;

- если Вы решили купить в магазине замаринованный шашлык, не старайтесь выбирать его только по внешнему виду. Важно изучить маркировку. Желательно, чтобы на ней, кроме общей массы, был прописан сорт мяса: берите только высший или первый. Во всех сортах ниже будет много сухожилий и удовольствие такой шашлык Вам вряд ли доставит.

Найдите в составе консерванты – их указывают в конце списка. Лучше, если это будет лимонная кислота. Она не так агрессивно действует на слизистую желудка, как диацетат и цитрат натрия. Также убедитесь, что в составе нет фосфатов. Если в составе значится E450, лучше отказаться от покупки – это влагоудерживающий агент.

Обязательно найдите дату изготовления: производственный маринад может храниться не более недели. Лучше, когда дата проштампована на упаковке. Если Ваш выбор – шашлык, упакованный в пластиковое ведерко,

проверьте крышку. Она должна быть слегка вогнутой, ни в коем случае не вздутой.

Если берете мясо в заводской упаковке, то смотрите, чтобы в нем не было слишком много жидкости. Охлажденное хорошее мясо поглощает маринад, а замороженное мясо, залитое уксусом, наоборот выделяет сок.

#### Общие рекомендации по приготовлению шашлыка

– для приготовления маринада лучше использовать только натуральные ингредиенты: лук, специи, соль, уксус, чеснок; также не исключается добавление оливкового масла, пряных трав и разнообразных соусов. Не рекомендуется использование майонеза и кетчупа в маринаде. Что касается времени маринования мяса для шашлыка, то рекомендация однозначная — не более суток;

– осуществляйте жарку непосредственно перед употреблением. И помните, что жарка на мангале не гарантирует полного «обеззараживания» — бактерии умирают лишь при 70-75 ° С;

– используйте для еды на природе посуду и столовые приборы разового пользования.

Шашлык – это тяжёлая пища, поэтому к её перевариванию желудочно-кишечный тракт нужно подготовить (перекусить, не есть на голодный желудок).

Не храните готовый шашлык, особенно на природе, готовьте его по мере употребления.

К шашлыку оптимально подходят различные овощи и зелень. Клетчатка способствует лучшему пищеварению. Чувство тяжести может возникнуть от употребления с шашлыком газированных сахаросодержащих напитков, от переедания.

Отдых на природе - занятие активное, в паузах между приемами пищи играйте в активные игры, танцуйте, просто гуляйте, чтобы не допустить переедания.

Не злоупотребляйте алкоголем. Помните, что алкогольные напитки можно приобретать только в предприятиях торговли, имеющих лицензию на их реализацию, исключите приобретение алкогольных напитков через Интернет или с рук.

По окончании пикника не забудьте убрать за собой весь мусор и выбросить его в мусорный контейнер по дороге. Обязательно погасите костер, затушите все угольки

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

## Туристический сезон - Памятка туристам.

В преддверии туристического сезона 2019 года напоминаем о необходимости профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний при планировании поездок за границу и соблюдении мер предосторожности для недопущения заражения и последующего развития заболевания.

В ряде стран Африки, Южной Америки, Азии и Океании с влажным тропическим и субтропическим климатом распространены инфекционные и паразитарные заболевания, которые не встречаются в Российской Федерации. Тропические заболевания характеризуются высокой контагиозностью (заразностью), часто сопровождаются поражением кишечника, кожи, глаз, различных систем и органов человека, нередко протекают в тяжелой форме и трудно поддаются лечению.

Чаще всего инфекционные и паразитарные заболеваний передаются через воду, загрязненные и недостаточно обработанные продукты питания, кровососущих насекомых (комаров, блох, слепней, moskitов, мошек, клещей и других), при контакте с больным человеком или загрязненным объектом окружающей среды, половым путем.

Кроме того, в странах с жарким климатом имеется множество ядовитых растений и животных, способных нанести существенный и непоправимый вред здоровью человека.

В первую очередь, еще находясь дома, стоит подготовить себя к путешествию:

- Заблаговременно получить информацию об эпидемиологической ситуации на территории, куда вы отправляетесь на отдых (при организованных поездках данную информацию можно получить у туроператоров, при самостоятельном планировании отдыха - в территориальных органах Роспотребнадзора, у медработников);
- Пройти медицинское обследование до отъезда, чтобы обезопасить себя от обострения хронических заболеваний из-за смены климата.
- Провести необходимую иммунизацию (желательно позаботиться об этом как минимум за месяц до предстоящего путешествия)
- Собрать в путешествие аптечку. Туда должны входить обезболивающие препараты, абсорбирующие и жаропонижающие средства. Обязательно нужно не забыть солнцезащитные крема и антисептический гель.

По приезде в выбранную вами страну следует соблюдать общие правила безопасности:

1. Для проживания выбирать только гостиницы, обеспеченные централизованным водоснабжением и канализацией. Если вы обнаружили в номере комаров, блох или грызунов, немедленно поставьте в известность администрацию и настоятельно попросите их принять срочные меры по уничтожению насекомых. В местах

- скопления летающих насекомых требуйте, чтобы на окна и двери установили сетки.
2. В незнакомой стране, особенно с жарким климатом, старайтесь есть только в тех заведениях, где заведомо используются продукты гарантированного качества промышленного производства. Желательно не пробовать незнакомые продукты, не покупать еду на рынках и лотках, не пробовать угощения, приготовленные местными жителями.
  3. Пейте только знакомые вам напитки и соки промышленного производства и гарантированного качества, а также бутилированную или кипячёную воду. Её же рекомендуется использовать для мытья фруктов и овощей.
  4. Купайтесь только в бассейнах и специальных водоёмах, около которых оборудована пляжная зона. Кроме этого, опасно лежать на пляже без подстилки и ходить по земле и по песку без обуви.
  5. Избегайте контактов с животными, пресмыкающимися и насекомыми;
  6. В целях защиты от укусов насекомых рекомендуется надевать одежду с длинными рукавами и брюки, применять средства, отпугивающие и уничтожающие насекомых (репелленты и инсектициды).
  7. При появлении первых признаков инфекционного заболевания немедленно обратиться за медицинской помощью.
  8. **Крайне важно во время всего путешествия и при любых условиях соблюдать правила личной гигиены.**

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

## **О качестве и безопасности хлебобулочных изделий**

Хлеб содержит многие необходимые организму вещества. За счет потребления хлеба человек почти на половину удовлетворяет потребность организма в углеводах, на треть – в белках растительного происхождения, а хлеб из пшеничной обойной или ржаной муки практически полностью удовлетворяет потребность в пищевых волокнах и витаминах группы В.

Пищевая ценность хлеба определяется его калорийностью, усвояемостью и содержанием витаминов, минеральных веществ и аминокислот. Содержание витаминов в хлебе зависит от их содержания в муке. Зерно пшеницы и ржи, а значит и мука, лишены витаминов А, С и D. Чем беднее мука отрубями и частичками зародыша, тем меньше в ней витаминов группы В и токоферолов. Ассортимент изделий на прилавках торговых сетей огромен, поэтому важно обеспечить надлежащее качество и безопасность этой продукции для потребителя. Качество хлебобулочных изделий зависит от рецептуры, выполнения технологического регламента и условий хранения. Увеличение влажности, повышение кислотности и понижение пористости ухудшают не только органолептические показатели хлеба, но также его перевариваемость и степень усвояемости полезных веществ.

Органами Роспотребнадзора проводится контроль наличия документации, подтверждающей происхождение и качество продукции в торговой сети, условий хранения и реализации продукции, соблюдения правил маркировки продукции, проводятся лабораторные исследования.

По физико-химическим показателям, характеризующим качество продукции (влажность, состояние мякиша, консистенция, кислотность и другое), не соответствовали заявленным требованиям 2,0% исследованных проб продукции, что также не имеет различий с показателями 2018 года.

Любые хлебобулочные изделия вкусные и полезные только когда они качественные и свежие. Соблюдая следующие несложные правила выбора и хранения хлеба можно надолго продлить его качественные свойства:

- Рассчитывайте объем приобретаемой хлебной продукции только на очередной прием пищи или хотя бы на период, не превышающий сроки годности данного изделия;
- Покупайте кондитерские, хлеб и хлебобулочные изделия в стационарных предприятиях торговли, где созданы условия для хранения данной продукции;
- Внимательно читайте этикетку, особенно то, что написано мелким шрифтом. На упаковке обязательно должны быть указаны дата изготовления и срок реализации продукта. Хлебобулочные изделия из пшеничной муки (белый хлеб) сохраняют свои полезные свойства до 24 часов с момента выпекания. Ржаной и ржано-пшеничный хлеб – считается свежим на протяжении 36 часов с момента выпекания. Хлебобулочные изделия весом меньше 200г хранятся до 16 часов;

- Не храните хлебобулочные изделия в полиэтиленовых пакетах, лучше в воздухопроницаемой хлебнице или тканевом мешке;
- Храните батоны из муки разного сорта отдельно. У каждого из них своя микрофлора, их смешение приводит к быстрой порче хлеба;
- Оптимально разрезать хлеб из середины батона, а при хранении прижимать две оставшиеся половинки, что существенно продлит срок хранения.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

## **Гаджет в кредит.**

По мере того, как стремительно развивается технологический прогресс, смарт-устройства (смартфоны, носимые фитнес-трекеры, «умные» телевизоры, часы и т.п.) становятся повседневной реальностью для потребителей по всему миру, представить жизнь без которых становится все сложнее. Часто такие устройства приобретаются с использованием заемных денежных средств (потребительских кредитов и микрозаймов). Но как не переплатить за услуги финансовых организаций и избежать той ситуации, когда Ваше смарт-устройство устарело, а задолженность по кредиту (займу) еще не погашена?

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске даёт следующие советы.

**Обращайте внимание, в первую очередь, на полную стоимость кредита, а не процентную ставку и маркетинговые предложения.**

Дело в том, что в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) включаются платежи по погашению основной суммы долга по договору и по уплате процентов, но и плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа, платежи в пользу третьих лиц, если обязанность заемщика по уплате таких платежей следует из условий договора, сумма страховой премии, в случаях предусмотренных Федеральным законом от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и прочие платежи.

Полная стоимость потребительского кредита (займа) размещается в квадратных рамках в правом верхнем углу первой страницы договора потребительского кредита (займа) перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора и определяется как в процентах годовых, так и в денежном выражении.

Оценить предстоящие затраты на финансовые услуги можно изучив (и сравнив с предложениями потенциальных кредиторов) среднерыночные значения полной стоимости потребительского кредита (займа) на сайте Центрального Банка Российской Федерации (применительно к данной теме это так называемое «POS-кредитование»). Финансовым организациям запрещено превышать указанные значения более чем на треть (предельные значения также размещены на сайте Банка России).

**Выбирайте выгодные для себя условия, рассчитывая предстоящие платежи.**

Помните, что стоимость потребительских кредитов (займов) различных финансовых организаций (кредитных организаций, микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов) как и характер услуг (срок займа, требования к заемщикам, необходимость залога движимого имущества и т.п.), существенно отличаются.

Финансовые организации могут предлагать различные «выгодные» условия при заключении кредитного договора, например, снижение процентной ставки по кредиту при заключении договора страхования. Такое предложение кажется выгодным, если полная стоимость кредита отличается не существенно. Вместе с тем, часто при расторжении договора страхования денежные средства можно вернуть только в течение 14 календарных дней с момента заключения договора (так называемый «период охлаждения»). Таким образом, далеко не в каждом случае удастся вернуть денежные средства за дополнительные услуги.

**Следите за состоянием банковского счета, с которого происходит списание денежных средств для погашения кредита и движением денежных средств.**

Несмотря на то, что каждый банк обязан гарантировать неприкосновенность денежных средств клиента (согласно статье 854 Гражданского кодекса Российской Федерации списание денежных средств со счета осуществляется банком на только основании распоряжения клиента, за исключением исключительных случаев, предусмотренных законом), встречаются случаи, когда денежные средства клиентов списываются ошибочно.

О возникновении такой ситуации необходимо незамедлительно сообщить Банку, направив соответствующую претензию.

Вы всегда можете получить полную информацию о движении денежных средств по счету, обратившись в офис банка с документом, удостоверяющим личность (либо иным способом по соглашению с банком) с тем, чтобы проконтролировать наличие денежных средств на счете для совершения очередного платежа по кредиту (займу), а также своевременность и правильность осуществления операций.

Соблюдение этих рекомендаций поможет не только избежать значительной переплаты при приобретении смарт-устройства с использованием заемных средств, но и, избежав возникновения неприятной ситуации (либо своевременно и грамотно среагировав на возникновение такой ситуации), сэкономить свое личное время.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.



## **О правах потребителей при реализации «умных» устройств**

Стремительно развивающийся потребительский рынок товаров и услуг привнес в нашу повседневную жизнь принципиально новые цифровые продукты, смарт-устройства (смартфоны, телевизоры, роутеры, системы «умный дом» и тому подобные товары), имеющие функцию подключения к интернету и самостоятельно осуществляющие сбор, обработку и отправку информации.

С одной стороны, появление умных технологий приносит множество новых для потребителей возможностей, с другой – порождает риски, связанные с отсутствием гарантий сохранности личной информации, наличием различных сетевых уязвимостей, вероятностей кибер-атак со стороны злоумышленников.

В этих условиях принципиально важным является обеспечение безопасности при пользовании указанными товарами, в том числе посредством введения специального нормативного регулирования и актуализации действующего потребительского законодательства, чтобы обеспечить потребителям смарт-устройств неснижаемый уровень их прав.

На сегодняшний день право на безопасность реализуется в соответствии со статьями 7, 14 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), согласно которым потребительские товары при обычных условиях их использования, хранения, транспортировки и утилизации были безопасны для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и не причиняли вред имуществу потребителя. Вред, причиненный потребителю вследствие необеспечения безопасности товара, подлежит возмещению в полном объеме.

Вместе с тем, смарт-устройства практически постоянно подключены к сети «Интернет», что позволяет киберпреступникам использовать их для рассылки вредоносных писем, проведения нелегитимных операций. Поэтому пользователям смарт-устройств, чтобы обезопасить себя от последствий возможного несанкционированного воздействия со стороны третьих лиц, необходимо предпринимать самостоятельные защитные меры, например, более внимательно изучать приходящие письма, не открывать сообщения от незнакомых отправителей, использовать средства защиты от спам-рассылок, заниматься мониторингом событий информационной безопасности.

В этой связи принципиально важным является надлежащее информирование потребителей о потребительских свойствах, правилах и условиях эффективного и безопасного использования «умных» товаров, что прямо закреплено в статье 10 Закона о защите прав потребителей. Такая обязанность возложена на изготовителей и продавцов соответствующих товаров и реализуется посредством размещения необходимой информации в

технической документации, инструкции по эксплуатации или в другом прилагаемом к товару документе.

Указанные нормы сформулированы в общем виде применительно к любым видам потребительских товаров и не имеют особенностей применения в зависимости от возрастных и физических особенностей использующих такие товары потребителей.

Вместе с тем, рост объема производства и ассортимента поступающих на потребительский рынок «умных товаров» диктует необходимость введения дополнительных мер защиты, что особенно важно для уязвимых категорий потребителей – детей, пожилых граждан и людей с ограниченными возможностями. Это стало основным вопросом рассмотрения на прошедшем 28 февраля 2019 г. в Евразийской экономической комиссии круглом столе по теме «Защита прав потребителя в эпоху умных устройств».

Создание условий для исключения недобросовестных практик, в том числе, связанных с введением покупателей в заблуждение относительно потребительских свойств и качества товара, планируется путем разработки рекомендаций Комиссии для стран Евразийского экономического союза. В частности, планируется обеспечить возможность получать информацию о товарах в доступном формате, включая использование шрифта Брайля, посредством специальных переводчиков и т.д. Предложено также повысить ответственность продавцов за умышленное нарушение прав указанных потребителей на получение необходимой и достоверной информации о товарах и условиях потребительской сделки.

Действующее правовое регулирование позволяет потребителям, которым при заключении договора не была предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре, в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата денежных средств. На продавца также возложена ответственность за недостаток товара, если он возник по причине отсутствия у потребителя необходимой информации (статья 12 Закона о защите прав потребителей).

Наряду с этим, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если они не были оговорены при заключении договора (статья 18 Закона о защите прав потребителей).

Следует учитывать, что если «умный товар» включен в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924, то порядок реализации прав потребителя при обнаружении в таком товаре недостатков имеет некоторые ограничения. В частности, право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене, может быть заявлено в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении

этого срока указанные требования подлежат удовлетворению только в строго оговоренных в Законе случаях.

Названное правило, в частности, распространяется на смартфоны, как оборудование беспроводной связи для бытового использования, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями (пункт 6 Перечня технически сложных товаров).

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.



## Рекомендации по отдыху на природе

Открывается сезон пикников с непременными шашлыками, блюдами, приготовленными на гриле, закусками, которые на скорую руку делаются на природе. Чтобы не навредить себе во время отдыха и избежать неприятных последствий для здоровья, необходимо подготовиться к пикнику.

Завтрак перед пикником обязателен - ароматный шашлык не должен быть первой трапезой дня отдыха на природе. Причем не нужно довольствоваться снеками, чипсами или закусками к пиву. Остановите свой выбор на овсянке с молоком, а запить завтрак лучше всего ромашковым чаем, который нормализует выработку желудочного сока.

Помните, что на солнце также легко обгореть, как и во время поездки на море жарким летом. Пользуйтесь солнцезащитными кремами, надевайте головной убор, подумайте также и о солнечных очках.

Наступлению теплой погоды радуются не только отдыхающие, но и клещи, комары, жуки и др. Позаботьтесь о репеллентах и защитной одежде. Открытые участки кожи закройте легкой одеждой. Каждые 2 часа тщательно осматривайте одежду и кожные покровы, а при возвращении домой и вещи, предметы которые брали с собой – чтобы не принести клещей в дом. В случае обнаружения присосавшегося клеща необходимо немедленно обратиться к врачу и своевременно сдать на исследование снятого клеща. От заражения клещевым энцефалитом защитит только прививка.

Не следует употреблять скоропортящиеся продукты питания. Пикник не место для сложных закусок с майонезом, консервов, которые не продержатся 3-4 часа на природе. Такая пища может спровоцировать пищевое отравление. На природе будут уместны овощные закуски, блюда, приготовленные на мангале, гриле и шампурах, которые тут же съедаются. В качестве десертов не используйте жирные кремовые пирожные, арбузы и послабляющие фрукты. Кроме того, если солнце хорошо припекает, нелишне будет защитить продукты и напитки от его лучей в сумке-холодильнике. Если же переносного холодильника у вас нет, придется выбирать только те продукты, которые не портятся в жару и смогут выдержать транспортировку. Если предстоит длительная поездка на большое расстояние, сразу откажитесь от мягких сыров, молочных продуктов, вареных колбас. Лучше возьмите свежих или отварных овощей, маринованных продуктов, свежих фруктов. И не

пренебрегайте правилами выбора продуктов в магазине.

Для питьевых целей лучше использовать питьевую бутилированную воду. Можно использовать минеральную воду, так как щелочь, которая находится в ее составе, нормализует кислотный баланс в желудке и облегчает переваривание тяжелого мяса. Можно взять морсы, соки или холодный чай с лимоном. Не нужно торопиться во время приема пищи и стараться съесть как можно больше за наименьшее количество времени. Зеленая подушка из укропа, кинзы, базилика, петрушки помогут хорошему пищеварению. Лучше всего зелень предварительно вымыть дома под проточной водой, почистить, нарезать и упаковать все по отдельности.

Отдых на природе - занятие активное, в паузах между приемами пищи играйте в активные игры, танцуйте, просто гуляйте, чтобы не допустить переедания.

Не злоупотребляйте алкоголем. Помните, что алкогольные напитки можно приобретать только в предприятиях торговли, имеющих лицензию на их реализацию, исключите приобретение алкогольных напитков через Интернет или с рук.

Во время подготовки к пикнику также важно не забыть о таких вещах, как аптечка. По окончании пикника не забудьте убрать за собой весь мусор и выбросить его в мусорный контейнер по дороге. Обязательно погасите костер, затушите все угольки! Словом, приведите все на природе в первоначальный вид. Удачного вам отдыха!

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Платные медицинские услуги представляют собой дополнение к законодательно гарантированному объему бесплатной медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и утверждаемых на ее основе соответствующих территориальных программ в субъектах Российской Федерации.

Отношения между хозяйствующими субъектами (организациями и индивидуальными предпринимателями), осуществляющими медицинскую деятельность, и физическими лицами, основанные на возмездном предоставлении гражданам медицинских услуг, регулируются соответствующими положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ «О защите прав потребителей», Закон), а также Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 (далее – Правила). Соблюдение содержащихся в них обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг.

Согласно п. 7 Правил медицинские организации вправе предоставлять на платной основе такие виды медицинских услуг, как индивидуальный медицинский пост в стационаре; применение для лечения лекарств, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов; применение медицинских изделий и лечебного питания, не предусмотренных стандартами медпомощи; анонимное оказание медицинских услуг. Платно оказываются медицинские услуги иностранным гражданам, не застрахованным по обязательному медицинскому страхованию. Также взимается плата при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг (кроме случаев оказания скорой медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме).

Предоставление платных медицинских услуг осуществляется при обязательном наличии у медицинского учреждения лицензии на каждый вид

деятельности (п. 46 ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 04.05.2011 № 99 «О лицензировании отдельных видов деятельности»).

Согласно п. 11 Правил исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется); для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество (если имеется);

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и

территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Согласно п. 13 Правил потребитель вправе потребовать для ознакомления копию учредительного документа медицинской организации, копию свидетельства о государственной регистрации (для индивидуального предпринимателя), копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг).

Договор о предоставлении платных медицинских услуг (далее – договор) заключается потребителем и исполнителем в письменной форме и должен содержать сведения об исполнителе, потребителе услуги, информацию о перечне платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, их стоимости, сроках и порядке их оплаты, условиях и сроках предоставления платных медицинских услуг, ответственности сторон за невыполнение условий договора, порядке изменения и расторжения договора, иных условиях, определяемых по соглашению сторон (п. 16, 17 Правил).

Согласно п. 27 Правил исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида. При этом, если оказание таких услуг сопряжено с медицинским вмешательством, обязательно наличие на этот счет информированного добровольного согласия потребителя, которое дается в порядке, установленном ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (п. 31 Правил).

Согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору предъявить одно из требований, установленных нормами этой статьи. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора, и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной

услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Согласно ст. 14 Закона вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме.

В случае, если имущественные требования потребителя не удовлетворены в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в рамках гражданского судопроизводства (п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации и п. 1 ст. 17 Закона).

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора.

При этом в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона и ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (в случае, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей).

Кроме того, в соответствии со ст. 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Относительно проверки качества предоставленных платных медицинских услуг следует иметь в виду, что федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения является Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), на которую согласно п. 5.1.3. Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 323, возложен государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

**Чистка ковра на автомойке: удобство или риск?**

Почистить, постирать свой ковер в моечном комплексе для транспортных средств (далее - автомойка), безусловно, во многом удобно.

Во-первых, автомоек в городе намного больше, чем химчисток.

Во-вторых, все они расположены в жилых массивах, так сказать «рядом с домом» и «по дороге», т.е. далеко ковер нести или везти не требуется.

В-третьих, ценовая политика автомоек гораздо лояльнее, что имеет немаловажное значение для потребителя, да и сроки выполнения работ несоизмеримо меньшие, чем предлагают химчистки.

Важно помнить и потребителям, и исполнителям, что данный вид деятельности регламентируется Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1025.

При приеме изделия в химическую чистку договор обязательно должен быть оформлен в письменной форме (в виде квитанции, иного документа) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации – исполнителя услуги (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- вид услуги (работы);

- цена услуги (работы);

- точное наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие);

- 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;

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора (квитанции, иного документа) выдается исполнителем потребителю.

При оформлении заказа исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем.

При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) вещи, принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах изделия, которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств вещи не освобождает его от ответственности, исполнитель отвечает за сохранность коврового изделия (вещи) в полном объеме.

При нарушениях прав потребителя на качество и безопасность услуги, приведшим к потере изделием формы и цвета, полной или частичной его утрате, пострадавшему следует обратиться к исполнителю с письменной претензией о нарушении прав потребителя по договору возмездного оказания услуг химической чистки, в которой необходимо изложить обстоятельства произошедшего и указать свои требования.

В случае отказа исполнителя в добровольном порядке урегулировать ситуацию, потребитель в силу статьи 17 Закона о защите прав потребителей вправе обратиться в суд с исковым заявлением. В силу статьи 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации вред, причиненный личности или имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Потерпевший, наряду с возмещением причиненного ему имущественного вреда, имеет право на компенсацию морального вреда при условии наличия вины причинителя вреда. Иски о нарушении прав потребителей и возмещении вреда, в том числе иски о компенсации морального вреда, могут быть предъявлены гражданином как по месту нахождения организации-исполнителя, так и в суд по месту своего жительства или месту причинения вреда.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-

00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

### **Информация для потребителя: горячая вода в доме**

Что делать и к кому обращаться, если коммунальная услуга не соответствует необходимым требованиям?

Для начала обратимся к нормам, установленным действующим законодательством. В домах граждан, подключенных к централизованной системе горячего водоснабжения, температура горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С. (СанПиН 2.1.4.1074-01.2.1.4. «Питьевая вода и водоснабжение населенных мест. Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы»).

При обнаружении недостатка коммунальной услуги следует незамедлительно уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано в устной или письменной форме. По обращению потребителя Исполнитель обязан провести проверку и по ее итогам составить акт в двух экземплярах.

Если в ходе проведения проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества, то любой заинтересованный участник вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Факт нарушения качества коммунальной услуги установлен? Обращайтесь к Исполнителю и требуйте произвести перерасчет.

Право потребовать соответствующего уменьшения цены услуги, оказанной с недостатком, установлено ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Аналогичная норма содержится в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354), в соответствии с которыми при предоставлении потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества размер платы за такую услугу подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения от оплаты (п. 98 Правил).

Исполнитель не соглашается добровольно исполнять ваши требования? Обращайтесь с жалобой в надзорные органы (Жилищную инспекцию, Роспотребнадзор и пр.). Также вы можете обратиться в судебную инстанцию с соответствующим иском и уже в судебном порядке требовать восстановления прав, нарушенных исполнителем.

Важно помнить! При осуществлении перерасчета платы за некачественную коммунальную услугу по горячему водоснабжению применяется правило (п. 5 Приложения № 1 постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354), согласно которому допускается отклонение температуры горячей воды в

ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) – не более чем на 5 °С, в дневное время (с 5.00 до 0.00 часов) – не более чем на 3 °С.

За каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы снижается на 0,1% за каждый час. Если температура горячей воды в точке разбора ниже 40 °С оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

### **Особенности защиты прав потребителей при оказании туристских услуг**

Приобретая туристские услуги потребителям следует знать, что основным инструментом защиты туристов от действий недобросовестных

исполнителей является Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), Федеральный Закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 132-ФЗ), Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (далее – Правила № 452).

Под исполнителями понимаются:

- туроператоры, занимающиеся формированием, продвижением и реализацией туристского продукта;
- турагенты, занимающиеся продвижением и реализацией туристского продукта.

Турагенты действуют на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и выступают в качестве посредника между туроператором и туристом.

Основным документом, регулирующим взаимоотношения между туристической организацией и туристом, является договор на оказание туристских услуг. При заключении вышеуказанного договора необходимо ответственно подойти к изучению его содержания. Одним из существенных условий договора является указание общей цены туристского продукта в рублях. Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, определенные договором.

Также в договоре в обязательном порядке должна быть отражена информация о сроках оказания услуги, условиях изменения и расторжения договора, полная информация о туроператоре, о правах и обязанностях, об ответственности сторон, о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, о порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат.

Кроме того, при заключении договора потребителю также должна быть предоставлена информация о третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, памятниках природы, истории и культуры, о состоянии окружающей природной среды, об опасностях, с которыми потребитель может встретиться во время путешествия, о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя. информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах

по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране временного пребывания потребителей, угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Правовые последствия обнаружения потребителем недостатков оказанной услуги регламентируются ст. 29 Закона № 2300-1.

Также нужно помнить, что законодательством предусмотрен обязательный претензионный порядок разрешения споров по качеству оказанных туристских услуг. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня ее получения. Если законное требование потребителя не удовлетворено в добровольном порядке, то в соответствии со ст. 17 Закона № 2300-1 потребитель вправе обратиться в суд за защитой своих прав. В зависимости от выбора потребителя иск может быть предъявлен в суд по месту его жительства или по месту нахождения исполнителя услуги, или по месту исполнения договора.

Отправляясь на отдых, будьте внимательны при выборе туристической компании. Всегда проще предотвратить нарушение своих прав, чем в дальнейшем добиваться их восстановления.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по

телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.