



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)

**УПРАВЛЕНИЕ
ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
ПО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОМУ АВТОНОМНОМУ ОКРУГУ**
(Управление Роспотребнадзора
по Ямало-Ненецкому автономному округу)

ул. Титова, д. 10, г. Салехард, ЯНАО, 629008
тел. (349 22) 4-13-12, факс (342 22) 3-10-26
E-mail: rpn-yanao@89.rospotrebnadzor.ru
http: www.89.rospotrebnadzor.ru
ОКПО 76825938, ОГРН 1058900002908,
ИНН/КПП 8901016427/890101001

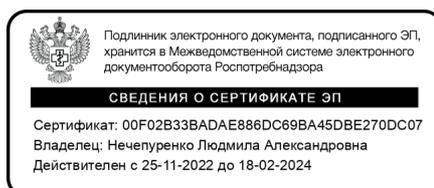
Главам
муниципальных образований
Ямало-Ненецкого
автономного округа

28.06.2023 № 89-00-01/02-2573-2023
на № _____ от _____

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ямало-Ненецкому автономному округу, в соответствии с Комплексным планом мероприятий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции и защите прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2023 год, в целях реализации мероприятий по организации и развитию единой информационно-просветительской системы, правовому обучению и пропаганде знаний в сфере защиты прав потребителей, предлагает разместить на официальных сайтах муниципальных образований следующие информации: «Правила возврата товара надлежащего качества», «Маркировка пива и слабоалкогольных напитков».

Приложение: на 6 л. в 1 экз.

Руководитель



Л.А. Нечепуренко

Кондратенко И.С.
8 (34922) 3-08-89



Правила возврата товара надлежащего качества

Вы купили товар, но позже оказалось, что он Вам не подходит. Как поступить в подобной ситуации, какой товар и при соблюдении каких условий можно вернуть или обменять – давайте разбираться.

Согласно ст. 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» - потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. При этом товар не должен быть в употреблении, а также должен быть сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки. Для обмена товара необходимо обратиться с соответствующим требованием к продавцу в течение 14 календарных дней, не считая дня его покупки.

У Вас должен быть чек либо иной подтверждающий оплату документ. Отсутствие документа, подтверждающего оплату товара, не лишает Вас возможности сослаться на свидетельские показания.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе требовать возврата денежных средств. В такой ситуации продавец должен вернуть Вам деньги за товар в течение 3 календарных дней со дня возврата товара. Также по соглашению сторон с продавцом Вы можете дожидаться поступления аналогичного товара в продажу. При его поступлении продавец обязан сразу уведомить Вас об этом.

Какие непродовольственные товары надлежащего качества вернуть не получится?

Исчерпывающий перечень представлен в постановлении Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020г. № 2463. Товар надлежащего качества нельзя вернуть, если он относится к одной из следующих категорий:

- продукты питания;
- лекарства и другие медицинские товары;
- косметика, парфюмерия, предметы личной гигиены и бытовая химия;
- измеряемые и продаваемые по метражу товары, в частности ткани или провода;
- швейные изделия, трикотаж;
- удобрения и аграрные пестициды;
- мебель в гарнитурах и комплектах;
- драгоценности, ювелирные изделия;
- транспортные средства;
- товары из класса бытовой техники и электроники;
- оружие, его конструктивные элементы и снаряды;
- животные и растения;
- непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Процедура возврата товара, купленного в интернет-магазине

Здесь немного другие правила возврата. Вы все равно сможете получить деньги обратно и призвать магазин к ответственности, если товар не подошел. Закон продолжает работать, но процедура меняется.

Как происходит возврат товара, купленного в интернет-магазине, и как переводят деньги:

- У вас есть 7 дней для возврата.
- Вы можете вернуть любой не подошедший товар, за некоторыми исключениями.
- Для оформления возврата не нужно указывать причины – отказаться от покупки проще.
- Достаточно обратиться в магазин со стандартным заявлением о возврате.



- Деньги за ранее приобретенный товар должны поступить на тот же счет, с которого вы осуществляли покупку.

Все в соответствии со ст. 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Правила касаются всех видов дистанционной торговли – в течение 7 дней можно заявить о возврате товара, если Вы делали покупки через интернет-магазин или по телефону.

Товар, купленный через сайт объявлений или со страниц социальных сетей нельзя вернуть по правилам дистанционной торговли. Продавец может отказать в возврате. Доска объявлений или социальная сеть – это не интернет-магазин.

Каким требованиям должен отвечать товар, приобретенный в интернет-магазине?

Товар важно сохранить в том же состоянии, в котором он находился в момент покупки. Не стоит портить упаковку, срывать бирки и пломбы, штрих - коды и так далее. Понятно, что полиэтиленовый пакет при осмотре сложно сохранить, но если Вы не уверены, что оставите товар у себя, и в дальнейшем не захотите обратиться в магазин за возвратом товара, чтобы вернуть деньги, то будьте максимально аккуратны.

Важно, чтобы товар не эксплуатировался после покупки. Если на нем будут следы использования, то продавец может отказать в возврате. В этой ситуации речь идет именно о товарах, соответствующих критериям качества.

Какой товар, купленный дистанционно, нельзя вернуть?

В случае приобретения товара в интернет-магазине, правила серьезно отличаются. Срок меньше – всего 7 дней, зато возможностей на порядок больше. Возможен возврат товара любого типа, за исключением изготовленного на заказ. Магазин не может отказать в переводе денег за постельное белье, технику и электронику, бытовые приборы. Любой товар можно в течение 7 дней вернуть продавцу, если на нем нет следов эксплуатации, и если Вы не испортили покупку.

Пример: смартфоны и планшеты при надлежащем качестве не удастся в дальнейшем вернуть продавцу из обычного торгового центра. Но, если покупка производилась дистанционно, то есть все шансы заявить о возврате и совсем скоро получить деньги обратно.

По этому правилу возможен и возврат одежды в магазин, реализующий товары дистанционно. Если продавец будет ссылаться на Закон «О защите прав потребителей», то укажите ему на ст. 26.1 данного закона. В этом случае процедура возврата кардинально отличается от ситуации с приобретением товаров в обычных «физических» магазинах.

Если продавец отказывается возвращать деньги?

Сложности возникают не только с тем, чтобы вернуть товар в небольшой магазин. Часто в переводе денег за ранее совершенную покупку отказывают и крупные ритейлеры, которые не слишком заботятся о репутации. Вернуть средства все равно можно. Даже если к качеству продукции у вас нет никаких претензий.

Начать стоит с претензии. Если ничего не выйдет, и покупку забирать откажутся, то придется идти в суд. Однако до него доходит редко. Закон един для всех и продавцы прекрасно понимают последствия.

Претензионный порядок

Вы не можете обратиться в суд до подачи претензии. Она не может быть устной – необходимо направить именно бумажный вариант. Лучше всего отправлять документ обычной почтой с уведомлением о вручении. Претензию нужно писать на имя индивидуального предпринимателя, либо генерального директора (его можно уточнить в регистрационных данных компании). Параллельно обратитесь в Роспотребнадзор – как правило, это значительно ускоряет процесс возврата товара.



Подача иска в суд

Подача искового заявления возможна только после того, как Вы направили претензию.

В исковом заявлении необходимо указать все обстоятельства происшедшего, мотивировать возврат. Если качество изделия Вас устраивает, то это может быть несоответствие ожиданиям, неподходящий размер, смена обстоятельств и так далее.

Будьте также готовы представить доказательства покупки. Помимо чека, это могут быть банковские выписки и любые другие свидетельства. Если Вы приходили в магазин вместе с кем-то, то обязательно привлекайте этого человека к процессу. Свидетельские показания послужат доказательством.

Также в исковых требованиях необходимо заявить о компенсации морального вреда, судебных издержках, а также о возмещении неустойки.



Маркировка пива и слабоалкогольных напитков

Обязательная маркировка снизит объём нелегально изготовленного пива, «обелит» торговлю, повысит собираемость налогов. Потребители смогут самостоятельно проверять подлинность каждой бутылки, банки приобретаемого пива.

Этапы и даты введения маркировки пива и слабоалкогольных напитков

С 1 апреля 2021 года по 30 июня 2021 года – проводилась разработка и согласование методических рекомендаций. В «Честном ЗНАКЕ» создана рабочая группа по подготовке к эксперименту и его проведению. К середине февраля 2021 года заявки на участие в группе подало 32 представителя отрасли. Среди них – 21 крупная пивоваренная компания, сети розничной торговли и ведущие импортёры.

С 1 июля 2021 года по 28 февраля 2023 года – разработка и тестирование механизмов интеграции единой государственной автоматизированной информационной системы (ЕГАИС) и системы маркировки «Честный ЗНАК».

28 февраля 2023 года – завершение эксперимента по маркировке пива.

С 1 марта 2023 года – производители и импортёры пива должны зарегистрироваться в государственной информационной системе мониторинга товаров «Честный ЗНАК». В следующие 15 календарных дней бизнесу следует установить софт для работы с маркированным товаром, подать в «Честный ЗНАК» заявку на тестирование и пройти тестирование. Программное обеспечение – сервис электронного документооборота – требуется для заказа кодов в «Честном ЗНАКЕ», для их дальнейшего нанесения на товар и для отчёта в «Честный ЗНАК» о вводе кодов в оборот.

С 1 апреля 2023 года – для производителей и импортёров становится обязательной маркировка пива в кегах. С этой даты на тару произведённого в России и импортированного пива должны наноситься коды маркировки.

С 1 октября 2023 года – производители и импортёры обязаны маркировать пиво в стеклянных или полимерных ёмкостях. С этой даты на тару произведённого в России и импортированного пива должны наноситься коды маркировки.

С 15 января 2024 года – производителями и импортёрами должно маркироваться пиво в прочих видах упаковки, например, в алюминиевых банках. С этой даты на тару произведённого в России и импортированного пива должны наноситься коды маркировки.

До 1 апреля 2024 года разрешается – ввод и вывод из оборота пива в кегах без нанесённых кодов маркировки и без передачи сведений в «Честный ЗНАК».

До 15 января 2025 года разрешается – ввод и вывод из оборота пива в потребительской упаковке без нанесённых кодов маркировки и без передачи сведений в «Честный ЗНАК».

С 15 января 2024 года – предприятиями розничной торговли в «Честный ЗНАК» должны передаваться сведения о выбытии пива и слабоалкогольных напитков, упакованных в кеги, при их реализации в розлив. Делать это следует в срок не позже одного рабочего дня с момента подключения кеги к оборудованию для розлива. Выбытие кеги из оборота производится через онлайн-кассу – код маркировки считывается 2D-сканером и через оператора фискальных данных отправляется в «Честный ЗНАК».

С 1 июня 2024 года – предприятия розничной торговли обязаны передавать в «Честный ЗНАК» сведения о продажах пива в потребительской упаковке с использованием 2D-сканера и онлайн-кассы.

За оборот продукции немаркированной средствами идентификации и нарушение порядка ее маркировки на территории Российской Федерации предусмотрена административная ответственность по статье 15.12 КоАП РФ и уголовная ответственность по статье 171.1 УК РФ.



Пиво и слабоалкогольные напитки, подлежащие маркировке

Маркировка затрагивает не только пиво, но и пивные напитки, медовуху, сидр, слабоалкогольные напитки брожения, пуаре.

Перечень товарных групп и коды ОКПД2 и ТН ВЭД ЕАЭС указаны в Постановлении Правительства от 17 февраля 2021 года № 204.

Код ОКПД2	Наименование товарной позиции по ТН ВЭД ЕАЭС	Код ТН ВЭД ЕАЭС	Наименование продукции по ОКПД 2
2203 00 010 0	Пиво солодовое в сосудах ёмкостью 10 л или менее, в бутылках	11.05.10.120 11.05.10.130	Пиво крепостью от 0,5% до 8,6% включительно, пиво крепостью свыше 8,6%
2203 00 090 0	Прочее пиво солодовое в сосудах ёмкостью 10 л или менее (за исключением пивных напитков)		
2203 00 100 0	Пиво солодовое в сосудах ёмкостью более 10 л		
2202 91 000 0	Безалкогольное пиво	11.05.10.110 11.07.19.129	Пиво крепостью до 0,5%, напитки брожения прочие
2203 00 090 0	Прочее пиво солодовое в сосудах ёмкостью 10 л или менее (в части пивных напитков)	11.05.10.160	Напитки, изготавливаемые на основе пива (напитки пивные)
2206 00 310 0	Сидр и грушевый сидр игристые	11.03.10.211 11.03.10.212	Сидры, пуаре
2206 00 510 0	Сидр и грушевый сидр неигристые, в сосудах ёмкостью 2 л или менее		
2206 00 810 0	Сидр и грушевый сидр неигристые, в сосудах ёмкостью более 2 л		
2206 00 390 1	Прочие напитки сброженные игристые с фактической концентрацией спирта не более 7 об.%	11.03.10.210	Напитки слабоалкогольные брожения
2206 00 590 1	Прочие напитки сброженные неигристые, в сосудах ёмкостью 2 л или менее, с	11.03.10.213 11.03.10.219	Медовуха, напитки слабоалкогольные брожения прочие



	фактической концентрацией спирта не более 7 об.%		
2206 00 890 1	Прочие напитки сброженные неигристые, в сосудах ёмкостью более 2 л, с фактической концентрацией спирта не более 7 об.%		

Кто проверяет маркировку пива

Роспотребнадзор – охраняет интересы граждан и государства. Учреждение инспектирует организации, торгующие маркированным товаром. Внеплановые проверки выполняются по обращениям граждан.

Любой гражданин страны может верифицировать подлинность пива и любого другого товара, подлежащего маркировке. Для этого есть мобильное приложение «Честный ЗНАК». Оно использует камеру смартфона как считыватель Data Matrix кодов. Если информация в коде не соответствует реальности, пользователь через приложение передаёт сведения в «Честный ЗНАК», а тот – в Роспотребнадзор. Надзорное ведомство выявит и оштрафует нарушителя на сумму до 300 тысяч рублей.

