



Соблюдать сроки и предоставлять информацию

Какие права потребителя должны быть соблюдены при нарушении срока гарантийного ремонта товара

Устранение недостатков, то есть проведение гарантийного ремонта – это один из способов реализации потребителями прав, предоставленных статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Требование об устранении недостатков может быть предъявлено продавцу либо изготовителю. На практике продавец при заключении договора купли-продажи обычно предоставляет потребителям перечень сервисных организаций, уполномоченных на устранение недостатков в товаре. Такая информация, как правило, содержится в гарантийном талоне или руководстве по эксплуатации. Это не означает, что, получив информацию о наличии сервисных организаций, потребитель утрачивает право обращаться с требованием об устранении недостатков непосредственно к продавцу товара. Такое право за потребителем сохраняется.

Потребитель вправе обратиться к продавцу для проведения гарантийного ремонта с письменным заявлением. При этом необходимо передать товар ненадлежащего качества лицу, уполномоченному на проведение гарантийного ремонта, а сотрудник, в свою очередь, обязан выдать потребителю акт приема-передачи товара на гарантийный ремонт.

В соответствии с п. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»

№ 2300–1 от 07.02.1992 года, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены продавцом (изготовителем) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа.

Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать срок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

При выдаче товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию: о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков

товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах), о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

При нарушении срока устранения недостатков товара потребитель вправе заявить иное требование, предусмотренное ст. 18 Закона, и потребовать возврата денег за товар ненадлежащего качества. Для этого необходимо направить продавцу письменную претензию с указанием требований в соответствии с Законом.

Согласно ст. 23 Закона РФ, за нарушение сроков, предусмотренных ст. 20 Закона, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Если требования не были удовлетворены в добровольном порядке, потребитель вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков и защите своих интересов.

За получением дополнительной консультации Вы можете обратиться в отдел экспертиз в сфере защиты прав потребителей Южного Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области». Контактная информация: г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 177а, телефон: 8 (343) 266-54-97.

Проверено – все

О качестве реализуемой пищевой продукции на подведомственной территории Южного Екатеринбургского ТО

В течение ряда лет ведется работа в системе мониторинга за загрязнением продуктов питания ксенобиотиками и химическими контаминантами на территории Чкаловского района города Екатеринбурга, Полевского, Сысертского, Арамильского городских округов.

В 2024 году продолжались исследования продукции предприятий – изготовителей в рамках государственного надзора по приоритетным химическим показателям (свинец, кадмий, ртуть, мышьяк, нитраты, пестициды). В течение последних трех лет неудовлетворительных проб по содержанию солей тяжелых металлов, микотоксинов, нитратов не зарегистрировано. Также находок антибиотиков и ГМО в пищевой продукции обнаружено не было. На антибиотики проведены исследования 9 проб, из них 2 пробы мясопродуктов, 6 проб птицы и 1 проба молочной продукции (все отечественного производства), на ГМО проведены исследования 6 проб: 1 проба мяса, 2 пробы птицы, 1 проба хлебобулочных изделий, 1 проба кондитерского кремового изделия (все отечественного производства) и 1 проба плодоовощной продукции – дыня (страна происхождения Китай).

В течение 2024 года в продукции растениеводства нитратов, пестицидов, солей тяжелых металлов обнаружено не было. Всего было исследовано 84 пробы плодоовощной продукции.

Всего в 2024 году отобрано 437 проб пищевой

продукции по санитарно-химическим показателям, из которых 1 проба (соль) не соответствовала требованиям по содержанию йода – процент проб составил 0,2%. По физико-химическим показателям исследовано 2295 проб, из которых 30 проб с неудовлетворительными результатами, что составляет 1,3% (в 2023г - 1,6%), в том числе по критериям фальсификации исследовано 134 проб, 9 проб не соответствовали требованиям, что составляет 6,7% (в 2023г - 8,89%).

В разрезе основных групп пищевой продукции наибольший процент нестандартных проб (7,1%) выявлен в кондитерских изделиях (по содержанию массовой доли сахара в бисквите), (9%) по содержанию этилового спирта и экстрактивности начального сусла в пиве; в молочных продуктах данный показатель составил 3,2% (не соответствие заявленным требованиям по показателю массовая доля белка).

Приоритетными направлениями по социально-гигиеническому мониторингу за безопасностью продуктов питания по бактериологическим показателям по-прежнему являются исследования скотии ропортейшей продукции в торговой сети и предприятиях общественного питания, оказывающих услуги реализации продукции вне предприятия.

В 2024 году продолжались исследования молочной продукции, кремовых изделий, птицеводческой продукции, салатов, блюд нетрадиционной азиатской кухни, как наиболее значимых в эпидемиологическом отношении пищевых продуктах, как в рамках государственного санитарно-эпидемиологического надзора, так и в

рамках производственного контроля.

В отчетном году всего было исследовано 11295 проб пищевой продукции, из них не отвечало обязательным требованиям по микробиологическим показателям 547 проб, что составило 4,8% (в 2023 году – 5,1%).

В разрезе основных групп пищевой продукции, наибольший процент некачественной продукции за 2023г. составляют: кондитерские (кремовые) изделия – 9,1%; мясопродукты – 5,5%; молочная продукция – 6,1%.

В разрезе основных групп пищевой продукции, наибольший процент некачественной продукции за 2024г. составляют: кондитерские (кремовые) изделия – 14,1%; кулинарная продукция – 7,2%, продукция предприятий общественного питания – 7%, птицепродукция – 6,7%, молочная продукция – 5,1%, рыбная продукция – 4,9%, мясопродукты – 2,5%.

Основными причинами неудовлетворительных результатов на протяжении нескольких лет являются: нарушение технологий при производстве пищевых продуктов, несоблюдение санитарных правил обработки оборудования, производственного инвентаря, помещений; несоблюдение правил личной гигиены сотрудниками предприятий; нарушение температурных условий при транспортировке, хранении и реализации продукции; низкая грамотность сотрудников предприятий по вопросам санитарного законодательства и технологии приготовления (производства).

Статья подготовлена врачом отдела экспертиз за питанием населения Сафиной Т. В.