



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

Управление  
Федеральной службы по надзору  
в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека по  
Красноярскому краю

Территориальный отдел в г. Канске

Эйдемана ул., д. 4, г. Канск, 663613

тел./факс (8-391-61) 2-71-88

E-mail: [kansk@24.rosпотребнадзор.ru](mailto:kansk@24.rosпотребнадзор.ru)

Web-сайт: <http://24.rosпотребнадзор.ru>

ОКПО 76736519, ОГРН 1052466033608,

ИНН / КПП 2466127415 / 245032001

на № 07 от 04 2020

Электронной почтой

Главным редакторам газет  
по списку:

«Красное знамя»

«Дзержинец»

«Ирбейская правда»

«Иланские вести»

«Победа»

«Сегодняшняя»

«Сельский труженик»

«Восточный регион»

«Канские ведомости»

## О размещении информации

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске предлагает рассмотреть предложение о размещении в газете информационно-консультационного материала по вопросам защиты прав потребителей.

Приложение на 5 л. в 1 экз.

Заместитель начальника территориального  
отдела Управления Роспотребнадзора  
по Красноярскому краю в г. Канске

О.А. Тертычная

Исполнитель  
Ведущий специалист-эксперт территориального  
отдела Управления Роспотребнадзора  
по Красноярскому краю в г. Канске

« 07 » 04 2020

О.А. Коваленко



Качество продуктов питания имеет первостепенное значение для здоровья населения. Осуществление контроля и надзора за качеством и безопасностью продовольственной продукции, выступающей на прилавках магазинов, - одна из важнейших обязанностей государства.



### Требования к работникам, занятым в торговле

При поступлении на работу, а также в дальнейшем периодически, они обязаны проходить медицинские осмотры и гигиеническое обучение.

Большые инфекционными заболеваниями, лица с подозрением на такие заболевания, лица, контактировавшие с больными, лица, являющиеся носителями возбудителей инфекционных заболеваний, которые могут представлять в связи с особенностями изготовления и оборота пищевых продуктов опасность распространения таких заболеваний, а также работники, не прошедшие гигиенического обучения, не допускаются к работам, при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты работников с пищевыми продуктами, материалами и изделиями.

### Требования к информации о товаре

Маркировка продукта питания должна

содержать следующие сведения:

- ❖ Наименование продукта;
- ❖ Состав (в том числе сведения об ароматизаторах, пищевых добавках, подсластителях, компонентах, употребление которых может вызвать аллергические реакции или противопоказано при отдельных видах заболеваний);
- ❖ Количество (вес или объем);
- ❖ Дату изготовления;
- ❖ Срок годности;
- ❖ Условия хранения (при этом если качество и безопасность продукта изменяется после вскрытия упаковки, должны быть указаны также условия хранения после вскрытия упаковки);
- ❖ Наименование и место нахождения изготовителя продукта питания;

- ❖ Рекомендации или ограничения по использованию, в том числе по приготовлению (если без данных сведений может быть причинен вред здоровью потребителя, снижены или утрачены вкусовые свойства продукта);
- ❖ Сведения о пищевой ценности (калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов и минералов);
- ❖ Сведения о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов.

**В случае отсутствия предусмотренной законом информации потребитель вправе отказать от исполнения договора и потребовать возврата денежных средств в соответствии со ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей».**

Требования к маркировке продуктов питания установлены Техническим регламентом Таможенного союза 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки».

### Продажа товаров на развес и на продовольственных рынках



На расфасованном товаре указывается наименование, вес, цена за килограмм, стоимость от веса, дата фасовки, срок годности, номер или фамилия весовщика.

При продаже товаров на рынке продавцы должны своевременно в наглядной и доступной форме доводить до сведения покупателей необходимую и достоверную информацию, обеспечивающую возможность правильного выбора.

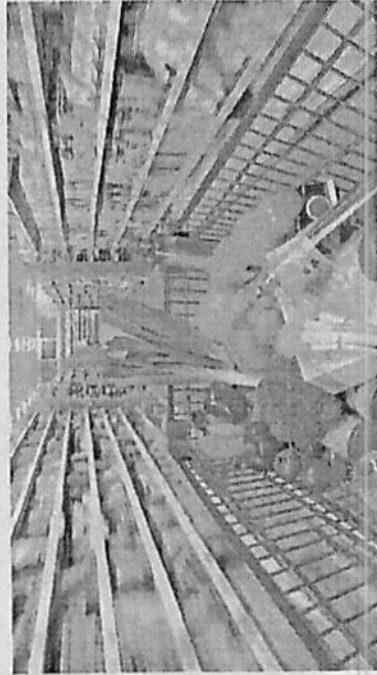
Согласно Правилам продажи отдельных видов товаров пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию.



Контроль и надзор за качеством и безопасностью продукции животного происхождения, плодовоовощной продукции осуществляются территориальные органы Роспотребнадзора и Роспотребнадзора.

В случае несоответствия продуктов питания установленным требованиям, продаже товара с истекшим сроком годности и других подобных нарушений, свидетельствующих о недоброкачественности товара, потребитель вправе предъявить продавцу требования, установленные ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- потребовать замены товара на товар надлежащего качества;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.



### **Уважаемые потребители!**

Для получения консультаций и правовой помощи по защите прав потребителей Вы можете обратиться в **консультационные Центр и пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»** на личном приеме, по телефону или посредством электронного сообщения

Подготовлено Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»

**ФБУЗ**



*Центр гигиены и эпидемиологии  
в Красноярском крае*

## **Консультационный центр**

г. Красноярск,  
ул. Ленина, д. 168, каб. 2-02  
тел. (391)2025835

[kc\\_fguz@24.rosptrebnadzor.ru](mailto:kc_fguz@24.rosptrebnadzor.ru)  
<http://fbuz24.ru>

### **Консультационные пункты**

г. **Ачинск**, ул. Л. Толстого, д. 23, кабинет № 7  
тел. 8(39151)5-09-41

[achinsk\\_fguz@24.rosptrebnadzor.ru](mailto:achinsk_fguz@24.rosptrebnadzor.ru)

г. **Канск**, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 12  
тел. 8(39161) 3-26-55

[kansk\\_fguz@24.rosptrebnadzor.ru](mailto:kansk_fguz@24.rosptrebnadzor.ru)

г. **Лесосибирск**, ул. Мира, 5, 2 этаж, кабинет № 14  
тел. 8(39145)5-43-57,

[lesosibirsk\\_fguz@24.rosptrebnadzor.ru](mailto:lesosibirsk_fguz@24.rosptrebnadzor.ru)

г. **Минусинск**, ул. Комарова, 1, кабинет № 31  
тел. 8 (39132) 5-74-20

[minusinsk\\_fguz@24.rosptrebnadzor.ru](mailto:minusinsk_fguz@24.rosptrebnadzor.ru)

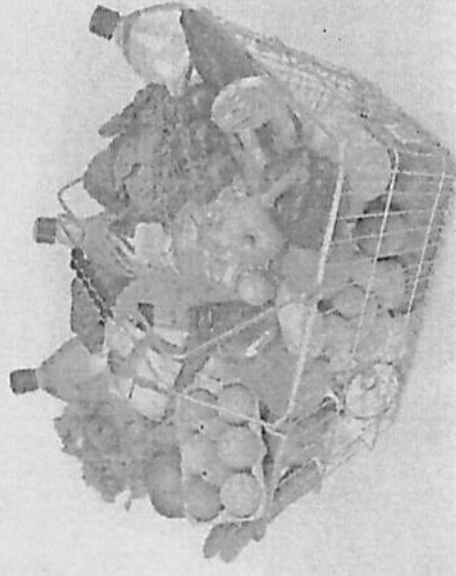
г. **Норильск**, ул. Комсомольская, 31 А, кабинет № 310,  
тел. 8(3919) 46-77-06,

[norilsk\\_fguz@24.rosptrebnadzor.ru](mailto:norilsk_fguz@24.rosptrebnadzor.ru)

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ  
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

И ВЛАДИ СЛОЛУ ЧИИ ЧЕЛЮБЕНКА

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю  
Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»



**ПАМЯТКА**

## **ПОКУПАТЕЛЯМ ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ**

**Консультационный центр  
по защите прав потребителей**



## В случае обнаружения в товаре недостатков потребитель по своему выбору вправе:

- ↑ потребовать замены на товар этой же марки;
- ↑ потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- ↑ потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- ↑ потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков;
- ↑ отказаться от исполнения договора купли-продажи.

Указанные требования предъявляются продавцу либо уполномоченной организации, или уполномоченному индивидуальному предпринимателю в **течение гарантийного срока или срока годности.**



## Отдельные особенности установлены в отношении технически сложных товаров:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты;
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры;
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы;
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты;
6. Оборудование беспроводной связи для бытового использования;
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные;
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства;
9. Комплекты спутникового телевидения и т.д.

В отношении таких товаров **потребитель при обнаружении в нем недостатков вправе в течение 15 дней со дня покупки:**

- потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы
- предъявить требование о его замене на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены.



По истечении названного срока требования о возврате денег или замене товара подлежат удовлетворению только в случаях:

- обнаружения **существенного недостатка** товара;
- нарушения **сроков устранения недостатков товара;**
- невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие **неоднократного устранения его различных недостатков.**

Требование может быть предъявлено как в устной, так и в письменной форме.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае

необходимости **провести проверку качества товара.** У потребителя есть право участвовать в такой проверке.

Если же продавец в ходе проведения проверки качества недостатков в товаре не выявил и возник спор об их наличии или причинах, продавец **обязан провести экспертизу товара за свой счет.** Потребитель **вправе присутствовать** при проведении экспертизы товара, и в случае несогласия с ее результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.



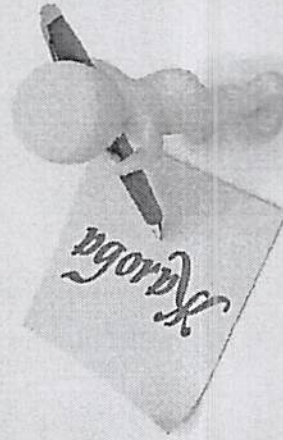


## Сроки удовлетворения требований потребителя:

- Замена товара на товар этой же или другой марки – 7 дней. При отсутствии товара – 10 дней.
- Соразмерное уменьшение цены – 10 дней;
- Безвозмездное устранение недостатков – не более 45 дней;
- Возврат уплаченной за товар денежной суммы - 10 дней.

## Ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя

За нарушение указанных выше сроков продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара.



### Уважаемые потребители!

Для получения консультаций и правовой помощи по защите прав потребителей Вы можете обратиться в консультационные Центр и пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» на личном приеме, по телефону или посредством электронного сообщения

Подготовлено Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»

ФБУЗ



Центр гигиены и эпидемиологии  
в Красноярском крае

## Консультационный центр

гг. Красноярск,  
ул. Ленина, д. 168, каб. 2-02  
тел. (391)2025835  
[kc\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:kc_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)  
<http://fbuz24.ru>

## Консультационные пункты

г. Ачинск, ул. Л. Толстого, д. 23, кабинет № 7  
тел. 8(39151)5-09-41  
[achinsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:achinsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 12  
тел. 8(39161) 3-26-55  
[kansk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:kansk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Лесосибирск, ул. Мира, 5, 2 этаж, кабинет № 14  
тел. 8(39145)5-43-57,  
[lesosibirsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:lesosibirsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Минусинск, ул. Комарова, 1, кабинет № 31  
тел. 8 (39132) 5-74-20  
[minusinsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:minusinsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Норильск, ул. Комсомольская, 31 А, кабинет № 310,  
тел. 8(3919) 46-77-06,  
[norilsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:norilsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

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

Управление Федеральной службы по надзору в  
сфере защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Красноярскому краю  
Федеральное бюджетное учреждение  
здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в  
Красноярском крае»



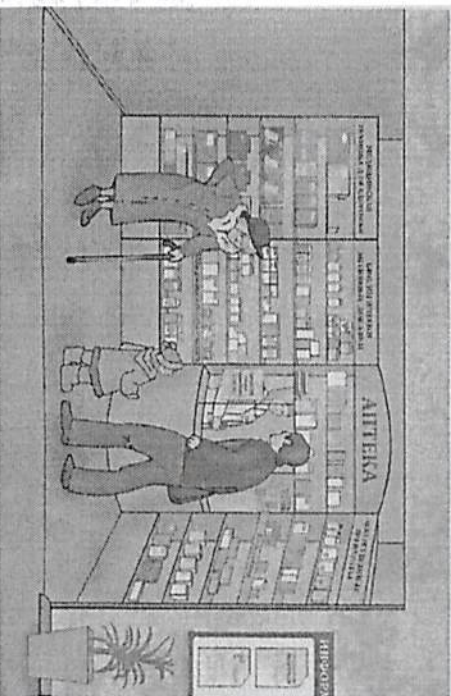
Права потребителя при  
покупке товара  
ненадлежащего качества

Консультационный центр  
по защите прав потребителей



Встречаются ситуации, когда покупатели возвращают приобретенные в аптеке лекарственные средства и медицинские препараты.

Рассмотрим более подробно, в каком случае аптека обязана принять проданный ранее товар и вернуть деньги покупателю, а когда обмен и возврат товара запрещены по закону.

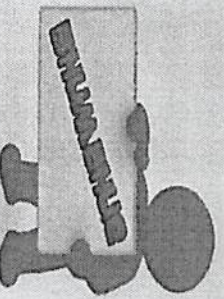


### Возврат товара надлежащего качества

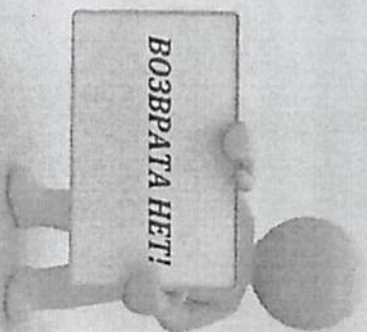
В этом случае у аптеки появляются юридические основания для отказа в возврате или замене товара, которые изложены в "Перечне неподходящих товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки

или комплектации" (утв. Постановлением

Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55).



В аптеках нередко можно увидеть объявления: «Купленные лекарства обмену и возврату не подлежат», «Товар, купленный в аптеке, обмену и возврату не подлежит».



### Возврату и обмену не подлежат:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты;
- предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);
- парфюмерно-косметические товары;
- прочие позиции, установленные в вышеуказанном постановлении.

Потребитель сможет получить обратно потраченные деньги только в том случае, если он приобрел препарат ненадлежащего качества.

Наиболее распространенные недостатки лекарственных препаратов:

- закончился срок годности;
- дефекты маркировки (не указана дата изготовления, кроме того, она может отличаться от той, которая присутствует на другой стороне упаковки, нет данных об условиях хранения);
- в коробке нет инструкции по применению, или она может быть от другого средства;
- несоответствие описания характеристикам товара;
- крышка недостаточно герметична, плохо закрывается или вообще отсутствует.



Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», если товар продан ненадлежащего качества, покупатель по своему выбору имеет право на:

1. Замену товара на аналогичный товар;
2. Замену на такой же товар другой марки с соответствующим пересчетом покупной цены;
3. Соразмерное уменьшение покупной цены;
4. Безвозмездное устранение недостатков или возмещение расходов на их исправление третьим лицом;
5. Расторжение договора купли-продажи и возврат оплаченных за товар денег.



**Сроки удовлетворения требований**  
> Требования о возврате уплаченных денег и соразмерном уменьшении покупной цены продавца должен удовлетворить в течение десяти дней со дня предъявления требования.

> Если предъявлено требование о замене лекарства, продавец обязан заменить его в течение семи дней со дня предъявления требования, а когда нужна дополнительная проверка качества лекарственного препарата - в течение двадцати дней со дня предъявления требования. Требование о замене удовлетворяет в течение месяца, если лекарственный препарат отсутствует у продавца в момент предъявления требования.

> За нарушение указанных сроков продавец должен уплатить неустойку в размере одного процента цены лекарственных препаратов за каждый день просрочки.



**Уважаемые потребители!**

Для получения консультаций и правовой помощи по защите прав потребителей Вы можете обратиться в консультационные Центр и пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» на личном приеме, по телефону или посредством электронного сообщения

Подготовлено Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»

ФБУЗ



Центр гигиены и эпидемиологии  
в Красноярском крае

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ  
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

И БЛАГОПЛУЧИИ ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору в  
сфере защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Красноярскому краю  
Федеральное бюджетное учреждение  
здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в  
Красноярском крае»

**Консультационный центр**

г. Красноярск,  
ул. Ленина, д. 168, каб. 2-02  
тел. (391)2025835  
[kc\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:kc_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)  
<http://fbuz24.ru>

**Консультационные пункты**

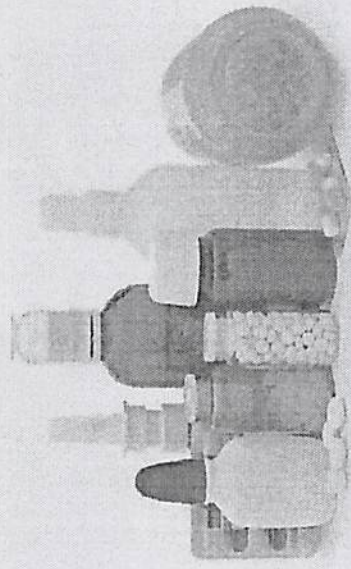
г. Ачинск, ул. Л. Толстого, д. 23, кабинет № 7  
тел. 8(39151)5-09-41  
[achinsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:achinsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 12  
тел. 8(39161) 3-26-55  
[kansk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:kansk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Лесосибирск, ул. Мира, 5, 2 этаж, кабинет № 14  
тел. 8(39145)5-43-57,  
[lesosibirsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:lesosibirsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Минусинск, ул. Комарова, 1, кабинет № 31  
тел. 8 (39132) 5-74-20  
[minusinsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:minusinsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

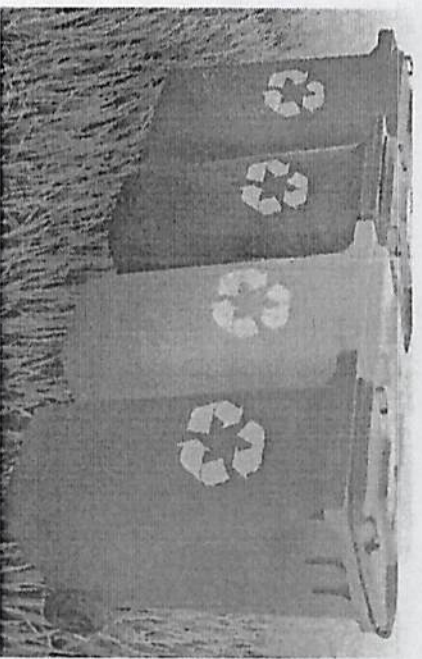
г. Норильск, ул. Комсомольская, 31 А, кабинет № 310,  
тел. 8(3919) 46-77-06,  
[norilsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:norilsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)



**Право на возврат  
лекарственных  
препаратов и  
медицинских товаров**

Консультационный центр  
по защите прав потребителей





В настоящее время в России началась реализация реформы в области обращения с твердыми коммунальными отходами. В связи с чем, в квитанции появилась новая строка – «обращение с ТКО».

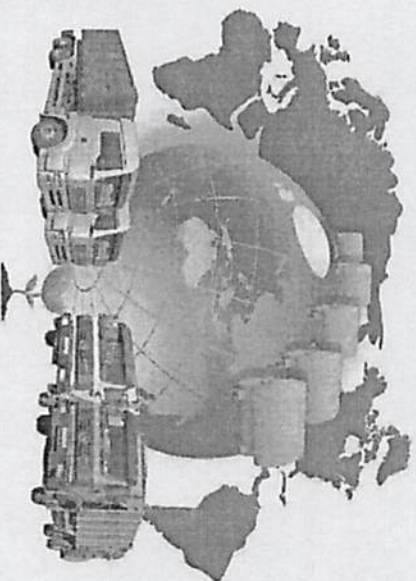
*Под обращением с твердыми коммунальными отходами понимается транспортировка, обезвреживание, захоронение твердых коммунальных отходов.*

Обращение с ТКО – это услуга по вывозу мусора, которая всегда оплачивалась ее конечными потребителями, но ранее она входила в квитанции в состав графы «содержание и ремонт». **С 2019 года плата за вывоз мусора** помимо платы за холодную воду, горячую воду, электрическую энергию, тепловую энергию, газ, бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, плату за отведение сточных вод, **включена в плату за коммунальные услуги.**

Ранее услугу по вывозу мусора оказывала Управляющая компания или ЖКО. Платы производилась по единой квитанции, где в состав затрат по содержанию жилого дома входила услуга по вывозу мусора.

После реализации реформы обращение с твердыми коммунальными отходами на территории субъекта Российской Федерации *обеспечивается региональными операторами* в соответствии с региональной программой в области обращения с отходами. *Региональный оператор* самостоятельно или с привлечением операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами осуществляет:

- ✓ сбор,
- ✓ транспортирование,



- ✓ обработку,
- ✓ утилизацию,
- ✓ обезвреживание,
- ✓ захоронение твердых коммунальных отходов.

Услуга оказывается на основании договоров по обращению с твердыми коммунальными отходами, который заключается между потребителем и региональным оператором, в зоне деятельности которого образуются твердые коммунальные отходы и находятся места (площадки) их накопления.

*Договор, содержащий положения о предоставлении коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, может быть заключен с исполнителем в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий.*

*В письменной форме договоры с региональными операторами заключаются управляющие компании /ТСЖ/ жилищные кооперативы.*

При непосредственном управлении МКД, либо заключении прямых договоров с оператором по обращению с ТКО возможно заключение договора путем подачи заявления-оферты *(без подписания договора в письменной форме)*. Договор является публичным, размещается региональным оператором всеми доступными способами, в том числе путем размещения на своем официальном сайте в сети «Интернет», а также в средствах массовой информации.

За оказанные услуги выставляется счет (квитанция), которая подлежит оплате. В случае, если услуга не оказана, либо оказывается ненадлежащим образом, потребителю необходимо сообщить об этом региональному оператору путем составления письменного заявления (претензии).

**Размер платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами жителям помещений определяется исходя из:**

- количества граждан, постоянно и временно проживающих в жилом помещении;
- тарифов;



нормативов накопления твердых коммунальных отходов

Помимо этого, необходимо отметить, что поскольку услуга по обращению с ТКО относится к коммунальным услугам, на нее будут распространяться льготы, которые предоставляются по остальным коммунальным услугам. Для получения субсидий и оформления льгот потребителям необходимо обратиться в органы социальной защиты населения по месту жительства.



#### **Уважаемые потребители!**

Для получения консультаций и правовой помощи по защите прав потребителей Вы можете обратиться в консультационные Центр и пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» на личном приеме, по телефону или посредством электронного сообщения

Подготовлено Консультационным пунктом филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» в городе Ачинске с использованием материалов, размещенных на сайте <https://newslab.ru/>

ФБУЗ

Центр гигиены и эпидемиологии  
в Красноярском крае

#### **Консультационный центр**

г. Красноярск,  
ул. Ленина, д. 168, каб. 2-02  
тел. (391)2025835  
[kc\\_fguz@24.gosptrebnadzor.ru](mailto:kc_fguz@24.gosptrebnadzor.ru)  
<http://fbuz24.ru/Protection>

#### **Консультационные пункты**

г. Ачинск, ул. Л. Толстого, д. 23, кабинет № 7  
тел. 8(39151)5-09-41  
[achinsk\\_fguz@24.gosptrebnadzor.ru](mailto:achinsk_fguz@24.gosptrebnadzor.ru)

г. Канск, ул. Эйдемана, 9, кабинет № 12  
тел. 8(39161) 3-26-55  
[kansk\\_fguz@24.gosptrebnadzor.ru](mailto:kansk_fguz@24.gosptrebnadzor.ru)

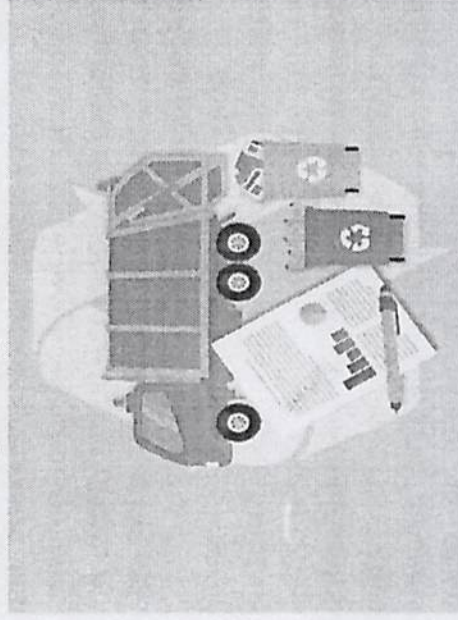
г. Лесосибирск, ул. Мира, 5, 2 этаж, кабинет № 14  
тел. 8(39145)5-43-57,  
[lesosibirsk\\_fguz@24.gosptrebnadzor.ru](mailto:lesosibirsk_fguz@24.gosptrebnadzor.ru)

г. Минусинск, ул. Комарова, 1, кабинет № 31  
тел. 8 (39132) 5-74-20  
[minusinsk\\_fguz@24.gosptrebnadzor.ru](mailto:minusinsk_fguz@24.gosptrebnadzor.ru)

г. Норильск, ул. Комсомольская, 31 А, кабинет № 310, тел. 8(3919) 46-77-06,  
[norilsk\\_fguz@24.gosptrebnadzor.ru](mailto:norilsk_fguz@24.gosptrebnadzor.ru)

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ  
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА  
Федеральное бюджетное  
учреждение здравоохранения  
«Центр гигиены и эпидемиологии  
в Красноярском крае»

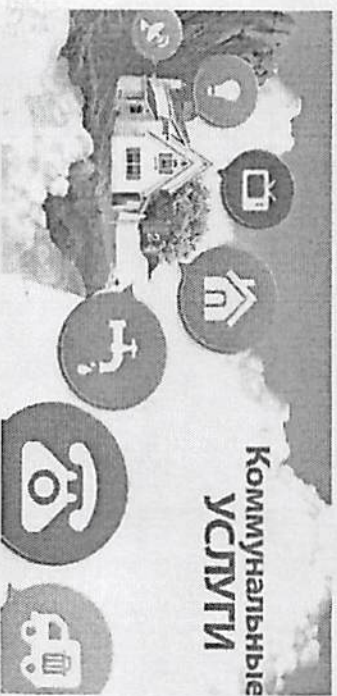


## **Памятка для жильцов многоквартирного дома по обращению с отходами**

Консультационный центр  
по защите прав потребителей



**Коммунальные услуги** - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению отоплению и обращению с твердыми коммунальными отходами, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях.



Требования к качеству коммунальных услуг, а также допустимые переделы в их предоставлении закреплены в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354).

**Потребители при получении коммунальных услуг вправе:**

- получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;
- получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предельного потребителя к уплате размера платы за коммунальные услуги;
- требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;
- получать от исполнителя информацию о предоставлении коммунальных услуг;

- требовать в изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;

➢ требовать изменения размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению с учетом социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) в случае если в субъекте Российской Федерации установлена социальная норма;

- требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

➢ требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета и распределителей;

➢ осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации.

**Случаи, в которых исполнитель вправе без предварительного уведомления потребителя приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг**

- возникновение или угроза возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;
- возникновение стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций;
- выявление факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;

- использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования), мощности подключения которых превышает максимальные допустимые нагрузки, расчетные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;
- получение исполнителем предписания с необходимостью введения ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги.

Допустимые переделы подачи коммунальных услуг

Для каждого вида коммунальной услуги они индивидуальны.



**Переделы подачи холодного водоснабжения:**  
8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, либо 4 часа одновременно;

**Переделы подачи горячего водоснабжения:**  
8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд;

**Переделы водоотведения:**  
не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии);

**Переделы электроснабжения:**  
2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервируемых источников питания; 24 часа - при наличии 1 источника питания;

**Переделы газоснабжения:**  
не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца;

**Переделы отопления:**

не более 74 часов (суммарно) в течение 1 месяца.



е более 16 часов одновременно - при  
емпературе воздуха в жилых помещениях от +12  
С до нормативной температуры, в жилых  
омещениях - не ниже +18 °С (в угловых  
омнатах - +20 °С),

е более 8 часов одновременно - при  
температуре воздуха в жилых помещениях от +10  
°С до +12 °С;

е более 4 часов одновременно - при  
температуре воздуха в жилых помещениях от +8  
°С до +10 °С;

Перерывы в обеспечение своевременного  
вывоза твердых коммунальных отходов из  
мест накопления:

не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца;  
не более 48 часов одновременно - при  
среднесуточной температуре воздуха +5 °С и  
ниже; не более 24 часов одновременно - при  
среднесуточной температуре воздуха свыше +5  
°С.

**Перерасчет за не предоставленные  
коммунальных услуг или предоставленные  
коммунальных услуг ненадлежащего качества  
в вышеуказанных перерывах не производится.**



**Уважаемые потребители!**

Для получения консультаций и правовой помощи по  
защите прав потребителей Вы можете обратиться  
в консультационные Центр и пункты ФБУЗ  
«Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском  
крае» на личном приеме, по телефону или  
посредством электронного сообщения

Подготовлено Консультационным центром ФБУЗ «Центр  
гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»

ФБУЗ



Центр гигиены и эпидемиологии  
в Красноярском крае



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ  
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Федеральное бюджетное  
учреждение здравоохранения  
«Центр гигиены и эпидемиологии  
в Красноярском крае»

### Консультационные пункты

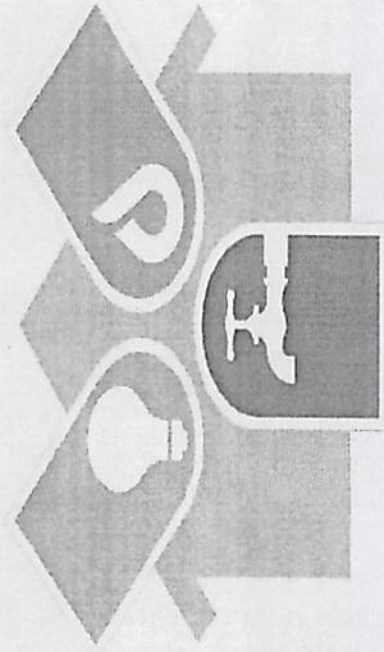
г. Ачинск, ул. Л. Толстого, д. 23, кабинет № 7  
тел. 8(39151)5-09-41  
[achinsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:achinsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Канск, ул. Эйдемана, 9, кабинет № 12  
тел. 8(39161) 3-26-55  
[kansk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:kansk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Лесосибирск, ул. Мира, 5, 2 этаж, кабинет №  
14 тел. 8(39145)5-43-57,  
[lesosibirsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:lesosibirsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Минусинск, ул. Комарова, 1, кабинет № 31  
тел. 8 (39132) 5-74-20  
[minusinsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:minusinsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)

г. Норильск, ул. Комсомольская, 31 А, кабинет  
№ 310, тел. 8(3919) 46-77-06,  
[norilsk\\_fguz@24.rospotrebнадzor.ru](mailto:norilsk_fguz@24.rospotrebнадzor.ru)



## ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Консультационный центр  
по защите прав потребителей