

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 Новосибирской области**

(Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области)

## Челюскинцев ул., д.7а, г. Новосибирск, 630132

тел/факс 220-26-78 / 220-28-75 E-mail: Upralenie@54.rospotrebnadzor.ru http:/www.54.rospotrebnadzor.ru

ОКПО75848989, ОГРН 1045402552315 ИНН/КПП 5406300290/540701001

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 06.06.2018 | №17/ | 931 |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | на № | от |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  |   Информация для размещения  на официальных сайтах  местных СМИ для освещения  населения. |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  | |

В соответствии с поручением Роспотребнадзора о реализации единой информационной политики определены тематики подлежащие размещению на официальных сайтах местных СМИ для освещения населения.

Направляем Вам пресс-релизы, для использования в работе за май 2018г.«О защите прав потребителей в сфере услуг связи**», «**О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», «О надзоре за ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» «Рекомендации по детскому отдыху» «О профилактике ВИЧ-инфекций», «Информация для выезжающих туристов в зарубежные поездки», «О проведении Всемирного Дня без табака –2018».

Начальник территориального

отдела Управления Роспотребнадзора

по Новосибирской области в

Карасукском районе Г.Ю.Сизикова

Щедрина О.В. 8-383-201-08-56 О направлении информации

**Приложение 1.**

**Тема: «О защите прав потребителей в сфере услуг связи»**

В Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области в течение 1 квартала 2018 года с жалобами на действия операторов связи поступило 105 обращений, из них письменных 95.

В основном претензии граждан связаны с необоснованным списанием денежных средств за предоставление контента без согласия потребителя.

В связи с чем, Управление информирует, что согласно п. 34.1 ст. 2 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи» (далее – ФЗ «О связи»), контентные услуги - вид услуг связи, которые технологически неразрывно связаны с услугами подвижной радиотелефонной связи и направлены на повышение их потребительской ценности (в том числе услуги по предоставлению абонентам возможности получать на пользовательское (оконечное) оборудование в сетях связи справочную, развлекательную и (или) иную дополнительно оплачиваемую информацию, участвовать в голосовании, играх, конкурсах и аналогичных мероприятиях). Стоимость их оказания оплачивается абонентом оператору связи, с которым у абонента заключен договор об оказании услуг связи.

Контентные услуги осуществляется с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, **однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление** на получение данных услуг.

До получения согласия абонента об оказании контентных услуг оператор связи должен предоставить абоненту информацию о тарифах на услуги и кратком содержании данных услуг, а также о лице, предоставляющем конкретную услугу, и лицевом счете, с которого осуществляется списание денежных средств на оплату таких услуг (п. 5 ст. 44 ФЗ «О связи»).

Оператор связи вправе предоставить абоненту, прошедшему идентификацию в порядке, определенном оператором связи (в том числе, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") возможность: получать информацию об услугах телефонной связи и состоянии расчетов за них, а также иную информацию, связанную с оказанием услуг телефонной связи в соответствии с договором; заказывать детализацию счета; изменять состав оказываемых услуг телефонной связи, тарифных планов, иных условий договора; совершать иные действия, связанные с оказанием услуг телефонной связи.

Основанием для выставления счета абоненту и (или) пользователю за предоставленные телефонные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования оператора связи, используемого для учета объема оказанных услуг телефонной связи.

Согласно п. 3 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от оператора связи возврата уплаченной суммы, а также возмещения причиненных убытков, компенсации морального вреда.

В соответствии со ст.55 ФЗ «О связи», пользователь услугами связи вправе обжаловать действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи. До обращения в суд, потребитель обязан обратиться к оператору связи с соответствующей претензией, которая подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления, и рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации. Результаты рассмотрения претензии направляются потребителю в форме документа на бумажном носителе или электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

При отклонении оператором связи претензии либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки, потребитель может обратиться в Управление с просьбой об оказании практической помощи в области судебной защиты прав потребителей (в соответствии с полномочиями, закрепленными п. 7 ч.4 ст. 40, ч.5 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей»), с приложением документов, обосновывающих его доводы.

**Приложение 2**

**Тема: «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»**

В соответствии с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (далее - Правила), потребитель коммунальных услуг в многоквартирном доме (за исключением коммунальной услуги по отоплению) вне зависимости от выбранного способа управления многоквартирным домом в составе платы за коммунальные услуги отдельно вносит плату за коммунальные услуги, предоставленные потребителю в жилом или в нежилом помещении, и плату за коммунальные услуги, потребляемые в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме (далее - общедомовые нужды). В силу внесенных [постановлением](consultantplus://offline/ref=61854E445C307C0CE064096740927825C3BD21DBE51752E9AB4FAEFD65E592D528452462C61EB05Fu04DG) Правительства РФ от 14.02.2015 N 129 изменений (дополнений ) в Правила, сведения об объеме каждого вида коммунальных услуг, предоставленных за расчетный период на **общедомовые нужды** в расчете на каждого потребителя, исполнитель обязан указывать в платежных документах. Также платежные документы должны содержать иные сведения, предусмотренные п. 69 Правил, в том числе, о суммарном объеме каждого вида коммунальных услуг, предоставленных во всех жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме. Кроме того, потребителю доводится до сведения информация посредством доски объявлений (оборудованной в помещении исполнителя, в пределах земельного участка, на котором установлен многоквартирный дом), которая включает в себя сведения, соответствующие п. 31 Правил, а именно, о порядке и форме оплаты коммунальных услуг; показателях качества коммунальных услуг, предельных сроках устранения аварий и иных нарушений и др.)

Факт неисполнения вышеуказанных требований Правил установлен в 1 квартале 2015г при проведении Управлением Росроспотребнадзора по Новосибирской области планового надзора в отношении одной управляющей организации и двух товариществ собственников жилья.

За допущенные нарушения прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой жилищно-коммунальной услуге виновные лица привлечены к административной ответственности в соответствии с ч.1 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях

**Приложение 3**

**Тема: «О надзоре за ТР ТС 017/2011 "О безопасности продукции легкой промышленности"**

Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области проводится работа по выявлению продукции легкой промышленности не соответствующей требованиям ТР ТС 017/2011 "О безопасности продукции легкой промышленности" за 2017-2018 гг. исследовано 368 проб продукции, в 39% выявлены несоответствия продукции требованиям ТР ТС по маркировке, гигроскопичности, устойчивости окраски изделия к поту и стирке.

Основное нарушение это не соответствие продукции требованиям ТР ТС по маркировке. Вся продукция, не соответствующая установленным требованиям, изъята из оборота, виновные лица привлечены к административной ответственности.

По результатам проверок за выявленные нарушения ТР ТС составлено 53 протокола об административном правонарушении, 27 дел передано на рассмотрение в суд. Снято с реализации 144 партии продукции, объемом более 398 единиц.

Товары легкой промышленности на маркировке должны содержать следующую обязательную информацию:

- наименование продукции;

- наименование страны-изготовителя;

- наименование изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица;

- юридический адрес изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица;

- размер изделия;

- состав сырья;

- товарный знак (при наличии);

- единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза;

- гарантийные обязательства изготовителя (при необходимости);

- дату изготовления;

- номер партии продукции (при необходимости).

При выборе товара необходимо обращать внимание на наличие маркировки, а так же ее доступности для осмотра и разборчивости. Маркировка должна быть нанесена на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию, или товарный ярлык, упаковку изделия, упаковку группы изделий или листок-вкладыш к продукции.

Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области продолжатся работа по выявлению на потребительском рынке продукции легкой промышленности не соответствующей требованиям ТР ТС.

**Приложение 4**

**Тема: «Рекомендации по детскому отдыху»**

В преддверии старта летней оздоровительной кампании специалисты Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области напоминают, как собрать ребенка в лагерь:

Приобретая путевки в детские оздоровительные учреждения, уточните информацию о лагере, базе отдыха, куда отправляется Ваш ребенок. На сайте координатора летней оздоровительной кампании - Министерства труда и социального развития Новосибирской области, размещен реестр с полной характеристикой детских оздоровительных организаций, имеющих разрешение на функционирование, в которых созданы все условия для безопасного отдыха и оздоровления детей.

Отправляя детей на летний отдых в оздоровительные учреждения, необходимо позаботиться о минимальном наборе вещей, которые будут необходимы ребенку во время пребывания в летнем лагере:

- для соблюдения правил личной гигиены следует взять с собой индивидуальные принадлежности: зубную щетку, расческу, зубную пасту, мочалку, специальную обувь для посещения душевой или бани;

- удобную и закрытую обувь; несколько комплектов нижнего белья; повседневную одежду (шорты, футболки, юбки, платья); одежду для спорта; красивую нарядную одежду для праздников; пижаму и теплые вещи;

- с целью профилактики перегрева головы (тепловой, солнечный удар) для защиты от солнца обязательно необходим головной убор из натуральной ткани светлых тонов желательно с козырьком или полями для защиты глаз от прямого солнечного света.

Так как в лагере ребёнку предстоит жить с другими ребятами, стоит заранее напомнить ему о правилах совместного проживания. Дети должны соблюдать базовые правила гигиены: умываться, чистить зубы, принимать душ и не забывать мыть руки после посещения туалета.

Несколько правил стоит запомнить и родителям, которые, навещая ребёнка, нередко привозят сладости и скоропортящиеся или не совсем полезные продукты. В целях профилактики возникновения и распространения острых кишечных инфекций среди детей, находящихся в летнем оздоровительном учреждении, не рекомендуется привозить продукты домашнего приготовления, скоропортящиеся колбасные изделия, пирожные, консервы, сладкие газированные напитки, чипсы, фаст-фуд. Рекомендуется отдавать предпочтение бутилированной воде (питьевой, столовой, минеральной) и сокам. Все продуктов должны быть свежими - нужно обязательно обращать внимание на срок реализации продукта, указанный на упаковке, а также условия хранения - важно обеспечить правильный температурный режим.

Напоминаем, что Новосибирская область относится к эндемичным территориям по клещевому вирусному энцефалиту, поэтому территория каждого лагеря и прилегающая территория по периметру обрабатывается акарицидными препаратами для борьбы с клещами. При выборе места прогулок с детьми в «родительские» дни необходимо помнить, лесные массивы вокруг лагерей не обработаны от клещей и есть опасность покусов клещами.

Уважаемые Родители! При выходе на прогулку за территорию лагеря необходимо соблюдать несколько правил:

- Одеваться нужно таким образом, чтобы уменьшить возможность проникновения клещей под одежду и облегчить ее быстрый осмотр. Лучше чтобы одежда была светлой и однотонной, так как на ней клещи более заметны.

- Необходимо регулярно (каждые 15-30 минут) проводить само- и взаимоосмотр для обнаружения прицепившихся к одежде клещей.

- Существенно увеличить уровень защиты от нападения и присасывания клещей можно, если применять для обработки одежды специальные акарицидные средства.

- После возвращения с прогулки необходимо как можно быстрее провести полный осмотр тела, одежды.

- Не заносить в помещение свежесорванные цветы, ветки, верхнюю одежду и другие предметы, на которых могут оказаться клещи.

**Приложение 5**

**Тема: «О профилактике ВИЧ-инфекции»**

ВИЧ-инфекция – это болезнь, вызванная вирусом иммунодефицита человека - инфекционное хроническое заболевание, характеризующееся специфическим поражением иммунной системы, приводящим к медленному ее разрушению до формирования синдрома приобретенного иммунодефицита (СПИД), сопровождающегося развитием оппортунистических инфекций и вторичных злокачественных новообразований.

Источником ВИЧ-инфекции являются люди, инфицированные ВИЧ на любой стадии заболевания, в том числе в инкубационном периоде.

ВИЧ-инфекция может передаваться при реализации как естественного, так и искусственного механизма передачи.

К естественному механизму передачи ВИЧ относятся:

- Контактный, который реализуется преимущественно при половых контактах (как при гомо-, так и гетеросексуальных) и при контакте слизистой или раневой поверхности с кровью.

- Вертикальный (инфицирование ребенка от ВИЧ-инфицированной матери: во время беременности, в родах и при грудном вскармливании).

К искусственному механизму передачи относятся в том числе:

- При немедицинских инвазивных процедурах, в том числе внутривенном введении наркотиков (использование шприцев, игл, другого инъекционного оборудования и материалов), нанесение татуировок, при проведении косметических, маникюрных и педикюрных процедур нестерильным инструментарием.

Основными факторами передачи возбудителя являются биологические жидкости человека (кровь, компоненты крови, сперма, вагинальное отделяемое, грудное молоко).

Основными уязвимыми ВИЧ-инфекцией группами населения являются: потребители инъекционных наркотиков (ПИН), коммерческие секс-работники (КСР), мужчины, имеющие секс с мужчинами (МСМ). Группу повышенного риска заражения ВИЧ представляют клиенты КСР, половые партнеры ПИН, заключенные, беспризорные дети, лица, имеющие большое число половых партнеров, мигрирующие слои населения, люди, злоупотребляющие алкоголем и не инъекционными наркотиками, поскольку под воздействием психоактивных веществ они чаще практикуют более опасное сексуальное поведение.

Меры профилактики:

- Одной из самых эффективных профилактических мер ВИЧ-инфекции является исключение незащищенных половых контактов. Не стоит иметь незащищенные половые контакты особенно с незнакомыми людьми. Для этого есть средства защиты.

- Отказ от приема наркотиков. Под их воздействием человек теряет контроль, а это обычная ситуация для использования одного шприца среди целой группы наркоманов, где вполне может оказаться ВИЧ-положительный.

- Чтобы предотвратить передачу инфекции от матери к ребенку, следует соблюдать предписания лечащего врача. Они входят в план подготовки ВИЧ-инфицированной беременной к родам и последующему уходу за младенцем. В частности, нужно отказаться от грудного вскармливания.

- Прохождение периодического обследования на предмет наличия ВИЧ. Если же инфекция обнаружена, сразу же приступайте к своевременному, адекватному лечению, назначенному врачом.

Фондом социально-культурных инициатив при поддержке Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека проводится Всероссийская акция «Стоп ВИЧ/СПИД», приуроченная к Международному дню памяти жертв СПИДа и Всемирному дню борьбы со СПИДом.

Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области с 14 по 20 мая 2018 года будет организована «горячая линия» (8-800-350-5060) для консультирования граждан по вопросам, касающимся профилактики ВИЧ-инфекции.

Всем дозвонившимся специалисты Управления расскажут о мерах профилактики инфекции, путях ее передачи, а также о том, где можно пройти обследование на ВИЧ.

Телефон «горячей линии» (8-800-350-5060) работает каждый день. Звонок по телефону 8-800-350-5060 бесплатный из любого населенного пункта страны.

**Приложение 6**

**Тема:** **«Информация для выезжающих туристов в зарубежные поездки»**

Ежегодно в Новосибирской области регистрируются завозные случаи инфекционных заболеваний после пребывания граждан в странах с тропическим климатом.

За четыре месяца 2018 года на территории области зарегистрированы завозные случаи лихорадки Денге – 7 (за аналогичный период прошлого года - 6), случаев малярии за четыре месяца 2018г. – 0 (АППГ - 1).

Заболевшие пребывали в таких странах, как Вьетнам, Филиппины, Тайланд, Индия, Танзания, Замбия, Малави, Египет, Судан, Эфиопия, Самали, Индия, Габон, Уганда.

Теплый влажный климат способствует длительному выживанию микроорганизмов в окружающей среде, активному выплоду насекомых и гельминтов.

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

При планировании поездок за рубеж важно заблаговременноуточнять в Управлении Роспотребнадзора по Новосибирской области (далее – Управление) и у турфирм сведения об эпидемиологической ситуации в стране планируемого пребывания.

В целях профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний необходимо соблюдать меры предосторожности, чтобы не допустить заражения и последующего развития заболевания:

- употреблять для еды только ту пищу, в качестве которой вы уверены;

- употреблять для питья только гарантированно безопасную воду и напитки (питьевая вода и напитки в фабричной упаковке, кипяченая вода). Нельзя употреблять лед, приготовленный из сырой воды;

- мясо, рыба, морепродукты должны обязательно подвергаться термической обработке;

- желательно не пробовать незнакомые продукты, не покупать еду на рынках и лотках, не пробовать угощения, приготовленные местными жителями;

- в случае необходимости приобретать продукты в фабричной упаковке в специализированных магазинах;

- овощи и фрукты мыть безопасной водой и обдавать кипятком;

- перед едой следует всегда тщательно мыть руки с мылом;

- при купании в водоемах и бассейнах не допускать попадания воды в рот;

- в целях защиты от укусов насекомых рекомендуется применять средства, отпугивающие и уничтожающие насекомых (репелленты и инсектициды), а также в помещениях обязательно засетчивать окна и двери.

Во время пребывания в местах, где распространена малярия, следует принимать меры предосторожности по защите от укусов комаров: спать в комнатах, где окна и двери затянуты сеткой или сетчатым пологом, желательно пропитанным инсектицидом; с сумерек до рассвета одеваться так, чтобы не оставлять открытыми руки и ноги; открытые участки тела обрабатывать репеллентом, особенно оставаясь на открытом воздухе в вечернее и ночное время.

Профилактический прием противомалярийных препаратов рекомендуется людям, выезжающим в очаги средней и высокой эндемичности.

В случае обращения за медицинской помощью после прибытия сообщите врачу о факте нахождения в указанных регионах.

Управлением осуществляется санитарно-карантинный контроль в воздушном пункте пропуска аэропорт Толмачево, который направлен на недопущение завоза и распространения инфекционных болезней.

За четыре месяца 2018 года санитарно-карантинным контролем было охвачено 4082 рейсов (за 2017г.- 3292 рейсов), что на 19,4% больше.

Всего было досмотрено, в том числе с использованием тепловизионного оборудования, 441678 пассажиров и членов экипажа, что на 17,6% больше, чем в прошлом году (364186 человек).

Организован мониторинг за лицами, прибывающими из эпидемиологически неблагополучных стран, с обязательным опросом и термометрией.

Выявлено больных лиц или с подозрением на инфекционные заболевания за четыре месяца 2018 года – 7 человек (1-ветр. оспа, 3 -ОКИ, 3 – прочие), за аналогичный период 2017 года - 12 человек (7- ОРВИ, 4-ОКИ, 1-прочие).

**Приложение 7**

**Тема: «О проведении Всемирного Дня без табака 31.05.2018 года»**

Ежегодно 31 мая во всем мире отмечают Всемирный день без табака, привлекая внимание к рискам для здоровья, связанным с потреблением табака.

Потребление табака является основной отдельной предотвратимой причиной смерти в глобальных масштабах и в настоящее время является причиной смерти 10% взрослого населения в мире.

Ежегодно глобальная табачная эпидемия уносит жизни более 7 миллионов человек, из которых около 900 000 не являются курильщиками и умирают в результате вдыхания вторичного табачного дыма.

Основная цель Всемирного дня без табачного дыма внести вклад в защиту нынешнего и будущих поколений не только от разрушительных последствий для здоровья, связанных с табаком, но также и от социальных, экологических и экономических последствий потребления табака и воздействия табачного дыма.

«Табак и болезни сердца» - тема Всемирного дня без табака 2018 г. направлена акцентировать внимание населения на связи между табаком и болезнями сердца и другими сердечнососудистыми заболеваниями.

По данным ВОЗ употребление табака является одним из важнейших факторов риска развития ишемической болезни сердца, инсульта и болезни периферических сосудов. От сердечнососудистых заболеваний умирает больше людей, чем от любой другой причины смерти в мире, а употребление табака и воздействие вторичного табачного дыма приводит примерно *к*12% всех случаев смерти от болезней сердца. При этом, употребление табака является второй после высокого кровяного давления причиной сердечнососудистых заболеваний,

Во Всемирный день без табака 2018 внимание должно быть сфокусировано на воздействие, которое табак оказывает на здоровье сердца и сосудов.

В преддверии праздновании Всемирного дня без табака в 2018 году Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области подготовлен и утвержден План мероприятий по подготовке и проведению Всемирного дня без табака 31 мая 2018 года.

Учитывая тот факт, что потребление табака и воздействие табачного дыма являются существенной угрозой для здоровья населения, Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области призывает поддержать инициативу ВОЗ и принять активное участие в мероприятиях Всемирного дня без табака 31 мая 2018 года.