

ПРОТОКОЛ № 2/2025

Заседания координационного Совета по защите прав потребителей
муниципального образования Успенский район

17 декабря 2025г.

15.00

Проводит заседание - заместитель главы муниципального образования Успенский район по вопросам экономического развития Шевченко Виктория Викторовна, председатель координационного Совета.

Присутствовали:

Онишко Анатолевна	Светлана	- начальник отдела экономики администрации муниципального образования Успенский район;
Алексеева Владимировна	Ольга	- ведущий специалист отдела экономики администрации муниципального образования Успенский район (секретарь комиссии);
Михальченко Александровна	Юлия	- главный специалист-эксперт территориального отдела Управления Роспотребнадзор по Краснодарскому краю в г. Армавире, Успенском, Новокубанском, Отрадненском районах;
Заградский Николаевич	Сергей	- оперуполномоченный отделения экономической безопасности и противодействия коррупции Отдела МВД России по Успенскому району, лейтенант полиции;
Краснопеева Александровна	Виктория	- начальник отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Успенский район;
Леонтьева Сергеевна	Юлия	- депутат Совета муниципального образования Успенский район;
Багдасарян Михайловна	Светлана	-исполнительный секретарь Успенского местного отделения Краснодарского регионального отделения Всероссийской политической партии «Единая Россия».

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Права потребителя при оказании бытовых услуг и оказание таких услуг самозанятыми.

2. Микрокредиты, Права потребителей.

1. О работе территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в г. Армавире, Успенском, Новокубанском, Отрадненском районах по досудебной и судебной защите прав потребителей в 1 полугодии 2023года.

СЛУШАЛИ: Михальченко Юлию Александровну – главного специалиста-эксперта территориального отдела Управления Роспотребнадзор по Краснодарскому краю в г. Армавире, Успенском, Новокубанском, Отрадненском районах которая доложила

Правоотношения между потребителем и исполнителем в сфере бытового обслуживания регламентируются Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон), Правилами бытового обслуживания населения», утв. постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514 (далее — Правила) и иными нормативно-правовыми актами.

Правила распространяются на отношения в сфере бытового обслуживания, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания услуг.

Согласно «ГОСТ Р 57137-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Бытовое обслуживание населения. Термины и определения», (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 11.10.2016 N 1356-ст) под бытовой услугой понимается услуга, связанная с удовлетворением конкретной бытовой потребности индивидуального клиента (заказчика) или группы клиентов.

Согласно указанному ГОСТ бытовые услуги подразделяются:

- ремонт, окраска и пошив обуви;
- ремонт и пошив швейных, меховых, кожаных изделий, изделий текстильной галантереи и головных уборов;
- пошив, вязание и ремонт трикотажных изделий;
- установка, техническое обслуживание и ремонт радиоэлектронной аппаратуры и электрических машин и приборов;
- услуги по изготовлению и ремонту металлоизделий [металлоконструкций];
- ремонт и изготовление ювелирных изделий;
- изготовление, реставрация и ремонт мебели;
- химическая чистка и крашение;
- услуги прачечных;
- ремонт и строительство жилья и других построек;
- услуги фотоателье, фотолабораторий [фотоуслуги];
- услуги бань и душевых, услуги банно-оздоровительного комплекса;
- услуги парикмахерских;
- услуга по уходу за кожей лица и тела [косметическая услуга];
- услуга по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног;
- постижерные работы;
- СПА-услуги;
- косметический татуаж, художественная татуировка, камуфляжный татуаж;
- перманентный макияж;
- прокат;

- ритуальные услуги;
- мемориальные услуги;
- услуги крематориев;
- услуги по уборке, клининг;
- услуга по ведению домашнего хозяйства.

* В соответствии со ст.9 Закона и п.2 Правил исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения и режим работы. Указанная информация размещается на вывеске. Исполнитель — индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В соответствии с п.3 Правил исполнитель должен предоставить следующую информацию об оказываемых услугах:

- ▶ перечень оказываемых услуг, форм и (или) условий их предоставления;
- ▶ сроки оказания услуг;
- ▶ данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги;
- ▶ требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- ▶ образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг;
- ▶ перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Данная информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Также исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

* В соответствии с п.4 Правил, договор об оказании услуг оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;
- вид услуги и цену услуги;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

ВАЖНО! Исполнитель не вправе без получения согласия потребителя выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется исполнителем в письменной форме, если иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не

требуется, возлагается на исполнителя.

* Если услуга проведена некачественно и обнаружены недостатки в оказанной услуге потребитель на основании ст.29 Закона вправе потребовать:
— безвозмездного устранения недостатков;
— соответствующего уменьшения цены;
— возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьим лицом.

Согласно п.3 ст.29 Закона, требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Так, потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Если на услугу не установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за недостатки такой услуги, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

При обнаружении недостатков выполненных услуг потребителю, в первую очередь, необходимо обратиться к исполнителю с письменной претензией.

При невозможности урегулирования спора в претензионном порядке, разрешение вопроса по существу возможно в суде.

ВАЖНО! Согласно преамбуле Закона, под потребителем бытовых услуг понимается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В свою очередь под исполнителем понимается организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

В настоящее время все чаще бытовые услуги оказывают физические лица, зарегистрированные в качестве плательщика налога на профессиональный доход (самозанятые).

Поскольку указанные лица не поименованы в Законе от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в качестве исполнителей, они не являются объектами контроля со стороны Управления.

К правоотношениям между сторонами в данном случае применяются нормы

Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ).

ВАЖНО! Согласно п.12 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», исходя из смысла пункта 4 статьи 23 ГК РФ, гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам суд применяет законодательство о защите прав потребителей.

Таким образом, при отсутствии у гражданина установленной законом регистрации в качестве хозяйствующего субъекта, суд может признать его деятельность предпринимательской и разрешить спор в соответствии с требованиями Закона о защите прав потребителей.

РЕШИЛИ: Информацию принять к сведению.

Отделу экономики довести указанную информацию до жителей района через официальный сайт муниципального образования Успенский район.

2. СЛУШАЛИ: Онишко Светлану Анатольевну - начальника отдела экономики администрации муниципального образования Успенский район, которая доложила, что Микрокредитование — один из основных видов микрофинансирования, заключающийся в выдаче небольших кредитов (займов) людям, которые не имеют доступа к традиционному кредитованию в силу разных причин.

Деятельность микрофинансовых организаций (МФО) регулируется:

- Федеральным законом от 2 июля 2010 года №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей».

Особенности микрозаймов:

- быстрое рассмотрение заявки;
- низкая вероятность отказа;
- лимит микрокредитов — до 1 млн рублей;
- сроки займа — в среднем от 1–7 до 30–60 дней.

В большинстве случаев микрозаймы выдаются по одному документу, без глубокого анализа кредитной истории и платёжеспособности заёмщика.

Поручители и залог для микрокредитов не требуются, риски неплатежа финансовая организация покрывает высокой процентной ставкой. Для потребителей услуга микрокредитования удобна возможностью получить деньги срочно, сразу после обращения. Цели не важны, заёмные средства можно использовать на любые нужды.

Основное различие между микрозаймом и кредитом заключается в источнике финансирования: микрозаймы выдают МФО (микрофинансовые организации), кредиты выдают банки.

Микрокредиты созданы для краткосрочной финансовой поддержки. Пользоваться ими на постоянной основе невыгодно, а иногда опасно: из-за

высокой процентной ставки долг будет быстро расти, что может поставить заёмщика в затруднительное положение.

МФО бывают двух видов:

- микрофинансовые компании (МФК);
- микрокредитные компании (МКК).

МФК крупнее, имеют большой собственный капитал (от 70 млн. рублей), могут выпускать облигации, регулярно проходят аудиторские проверки и отчитываются перед Банком России.

Деятельность микрокредитных компаний контролируется не Банком России, а саморегулирующей организацией (СРО). Требования к таким компаниям ниже, и главное — ниже денежный резерв на случай непогашения займов клиентами.

Как выбрать МФО:

- сравните предложения по микрокредитам в разных компаниях;
- выберите подходящий вариант по сумме, сроку, процентам, пеням;
- узнайте реквизиты выбранной компании (ОГРН, ИНН, юридический и фактический адреса);
- проверьте, внесена ли компания в государственный реестр МФО на сайте cbr.ru. Проверка по реестру позволяет убедиться в легальности МФО и защититься от «чёрных кредиторов» — мошенников, которые работают без лицензии.

Как проходит оформление микрокредита?

Оформить микрозаём можно в офисе микрокредитной компании или онлайн. Решение о предоставлении финансирования принимается в день обращения, процедура занимает несколько минут. После положительного решения МФО и заёмщик заключают договор. В документе прописаны общие и индивидуальные условия. Последние включают сумму, срок, ставку, расчёт максимальной переплаты.

Способы погашения микрокредита определяет компания. Обычно платить можно банковским переводом, в салонах связи, отделениях любых банков, через терминалы. Важно: сохранять чеки и запрашивать у компании подтверждение получения средств.

Что важно учесть при оформлении микрозайма?

Первое, что нужно сделать — спланировать доходы и расходы и понять, на какой срок и в каком размере брать микрокредит, чтобы вовремя погасить долг без штрафов. Также важно правильно выбрать способ получения денег: например, учитывайте, что платёжные системы и электронные кошельки берут комиссию за операции.

При заключении договора микрокредитования изучите условия, обращая внимание на дополнительные услуги (например, страхование), влияющие на сумму платежа.

Основные права потребителей, пользующихся услугами микрокредитования:

- Право ознакомиться с условиями кредитного договора в течение пяти дней.

За это время можно принять взвешенное решение, изучить памятки и условия договора, посоветоваться с близкими.

- Право попросить выдать подписанные индивидуальные условия

кредитования.

Тщательно оценить свои доходы и размер ежемесячного платежа по кредиту с учётом процентов.

- Не оформлять микрокредит под залог имущества, которого можно лишиться из-за невозможности вернуть взятый под высокие проценты кредит. Избегать дополнительных услуг, которые не связаны с оформлением кредита (страховых, юридических, консультационных, медицинских и других).

РЕШИЛИ: Информацию принять к сведению.

Отделу экономики довести указанную информацию до жителей района через официальный сайт муниципального образования Успенский район.

Заместитель главы муниципального образования Успенский район, по вопросам экономического развития
заместитель председателя комиссии



В.В. Шевченко

Главный специалист отдела экономики администрации муниципального образования Успенский район,
секретарь комиссии



О. В. Алексеева