**Об оказании услуг иностранными компаниями**

В Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека регулярно поступают жалобы потребителей, заказавших и оплативших услуги в сети Интернет. При рассмотрении жалоб подобного рода зачастую выясняется, что контрагентами российских потребителей являются иностранные юридические лица, не имеющие представительств на территории Российской Федерации.

По общему правилу к потребительским отношениям, сторонами которых являются российские граждане и иностранные компании, применяются нормы законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

Однако в информации, приведенной на Интернет-сайте иностранной компании, оказывающей услуги, нередко указывается, что отношения с потребителями регулируются нормами права государства, на территории которого она зарегистрирована. Выбор применимого права в договорах с потребителями не является нарушением, но он не может повлечь за собой лишение потребителя защиты своих основных прав.

Даже при наличии договоренности о выборе права иностранного государства для разрешения споров (учитывая, что гражданин никак не участвует в процессе согласования такого условия, а вынужден присоединиться к нему «автоматически»), потребитель вправе обратиться в суд по месту жительства, и в большинстве случаев суд сможет разрешать дело по нормам российского законодательства. Такое возможно, если, например, исполнитель осуществляет свою деятельность в России, рекламирует свою деятельность в нашей стране или если его Интернет-сайт ориентирован на российского потребителя.

Даже в том случае, если потребитель присоединился к соглашению о выборе права иностранного государства, то регламентированные российским законодательством права потребителя на информацию, безопасность и качество оказанной услуги не могут быть ущемлены. Также за потребителем сохраняется возможность взыскать с исполнителя компенсацию морального вреда и штраф за невыполнение в добровольном порядке требований потребителя, который составляет 50 % от суммы иска; действует правило, об освобождении потребителя от уплаты государственной пошлины при цене иска до 1 млн. рублей.

С осторожностью необходимо подходить к заключению договора перевозки, а также договора на оказание услуг за рубежом. В таких случаях потребитель не сможет применить российские законы, если договором не будет выбрано применимое право Российской Федерации.

Также рекомендуем учитывать, что эффект от судебной защиты прав потребителей в случае обращения потребителей в суд на территории Российской Федерации может быть достигнут только при наличии у России соглашения с иностранным государством об оказании правовой помощи. Такое соглашение, например, заключено Россией с Китаем, Республикой Кипр, Финляндией, Индией, Турцией, Польшей и некоторыми другими странами. Ознакомиться с перечнем подобных соглашений можно на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации <https://www.mid.ru/foreign_policy/international_contracts/2_contract>.

Во избежание сложностей при отстаивании потребительских прав, с целью своевременного получения информации о стране регистрации контрагента, потребителям рекомендуется до заключения договора ознакомиться с информацией, представленной на сайте исполнителя в сети Интернет. Чаще всего она содержится в разделах с названиями «Пользовательское соглашение», «Юридическая информация», «Условия использования» и т.п.

Следует учитывать, что многие популярные у россиян сервисы зарегистрированы на территории иностранных государств.

|  |  |
| --- | --- |
| **Сфера деятельности** | **Доменное имя (адрес)** |
| Поиск авиабилетов, бронирование гостиницы, автомобиля | Aviasales.ru |
| Booking.com |
| Kayak.ru |
| Momondo.ru |
| Ru.hotels.com |
| Skyscanner.ru |
| Trivago.ru |
| Trip.com |
| Автомобильные и иные перевозки, услуги такси | Gettеransfer.com |
| Uber.com |
| Изучение языков | Duolingo.com |
| Memrise.com |
| Образовательные курсы | Coursera.org |
| Финансовые услуги | Fxclub.org |
| Видеохостинг | Vimeo.com |
| Youtube.com |
| Видеостриминг | Apple.com/ru/apple-tv-plus |
| Disneyplusoriginals.disney.com |
| Primevideo.com |
| Twitch.tv |
| Аудиостриминг | Deezer.com |
| Music.apple.com |
| Spotify.com |
| Знакомства | Badoo.com |
| Navechno.com |
| Edarling.ru |

Это означает, что в случае возникновения у потребителей претензий, которые не удастся разрешить в порядке переговоров с компанией-контрагентом или в претензионном порядке, дело будет разрешаться судами с учетом вышеприведенных особенностей.

**В переговорах с иностранными исполнителями (за исключением случаев, связанных с перевозкой и оказанием услуг за границей, например, медицинских) рекомендуем использовать следующие формулировки:**

«Разрешение имущественных споров, связанных с неисполнением иностранной компанией своих обязательств, осуществляется в соответствии с нормами главы 68 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), а пределы применения норм Закона «О защите прав потребителей» определяются в статье 1212 ГК РФ.

Пунктом 1 статьи 1212 предусмотрено, что выбор права, подлежащего применению к договору, стороной которого является физическое лицо, использующее, приобретающее или заказывающее либо имеющее намерение использовать, приобрести или заказать движимые вещи (работы, услуги) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, не может повлечь за собой лишение такого физического лица (потребителя) защиты его прав, предоставляемой императивными нормами права страны места жительства потребителя, если контрагент потребителя (профессиональная сторона) осуществляет свою деятельность в стране места жительства потребителя либо любыми способами направляет свою деятельность на территорию этой страны или территории нескольких стран, включая территорию страны места жительства потребителя, при условии, что договор связан с такой деятельностью профессиональной стороны.

В случаях, не предусмотренных пунктом 1 указанной статьи, выбор права, подлежащего применению к договору с участием потребителя, не может повлечь за собой лишение потребителя защиты его прав, предоставляемой императивными нормами той страны, право которой применялось бы к этому договору при отсутствии соглашения сторон о выборе права (пункт 4 статьи 1212 ГК РФ).

Таким образом, независимо от того, что соглашением сторон (договором присоединения) установлено применение к договору права иностранного государства, потребитель-гражданин Российской Федерации защищен императивными (обязательными) нормами Закона Российской Федерации о защите прав потребителей, официальный текст которого доступен по указанной [ссылке](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102014512)».

Также напоминаем, что для получения консультаций, помощи в составлении претензий потребители могут обратиться по своему месту жительства в [консультационные центры и пункты](https://www.rospotrebnadzor.ru/region/structure/str_fguz.php), а также в [общественные приемные](https://www.rospotrebnadzor.ru/region/structure/str_uprav.php) при Управлениях Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

**Особенности предоставления платных медицинских услуг**

Наиболее важным компонентом жизни любого человека является здоровье. Как правило, существует ряд факторов, так или иначе, негативно влияющих на наше здоровье. К таким факторам относятся: наследственные заболевания, влияния окружающей среды, эпидемии и т.п. В связи с чем, возникает необходимость обращений за медицинской помощью в специализированные медицинские учреждения. В современных условиях жизни становится очевидным, что не всегда удобно и возможно получить своевременную медицинскую помощь бесплатно. Таким образом, данная категория отношений входит в разряд, регулируемых Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ) отношений.

Ведь по определению, которое дает вышеуказанный Закон РФ, потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

При этом, отношения, связанные с оказанием платных медицинских услуг, регулируются также Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 (далее – Правила).

Правила определяют порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг.

Ввиду того, что, как и все услуги, медицинские также не всегда оказываются качественными, потребителю необходимо знать о своих правах и способах их защиты.

Начнем с того, кто же является второй стороной, оказывающей платные медицинские услуги, т.е. исполнителем.

«Исполнитель» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

Медицинская организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора.

При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

 До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

 **Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг**

Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

фамилия, имя и отчество (если имеется) индивидуального предпринимателя, адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

В случае, если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

 В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).

*Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.*

 В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации***".***

 Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными (муниципальными) учреждениями, устанавливается органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей.

Медицинские организации иных организационно-правовых форм определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

 Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца).

Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

 **Порядок расторжения договора на оказание медицинских услуг**

 В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг, договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

 **Порядок предоставления платных медицинских услуг**

Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

 **Ответственность исполнителя за оказание медицинских услуг ненадлежащего качества**

В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

Потребители вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При несоблюдении медицинским учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:

     - назначить новый срок оказания услуги;

     - потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;

     - потребовать исполнения услуги другим специалистом;

     - расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

     Нарушение установленных договором сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" или договором.

     В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае выявления недостатков оказанной услуги в течение гарантийного срока, потребитель вправе обратиться с претензией к исполнителю (медицинскому учреждению) с одним из следующих требований:

     - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

     - соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

     - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;

     - отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается исполнителю, другой остается у Вас), на Вашем экземпляре исполнитель должен поставить отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения Ваших требований). В случае непринятия исполнителем претензии, Вы можете направить ее на адрес исполнителя по почте заказным письмом с уведомлением (дата вручения – начало исчисления срока исполнения ваших требований).

В случае отказа медицинским учреждением добровольно удовлетворить Ваши требования, Вы вправе обратиться в суд за защитой своих прав (ст. 17 Закона РФ), дополнительно предъявив требование о компенсации морального вреда (ст.15 Закона РФ).

Исковое заявление подается в суд по месту: нахождения организации; Вашего места жительства или пребывания; заключения или исполнения договора (ст. 17 Закона РФ).

**О рекомендациях как снизить риск заражения при употреблении стритфуда**

*24.02.2021 г.*

Роспотребнадзор напоминает, что с 1 января 2021 года вступили в силу санитарно-эпидемиологические правила и нормы СанПиН 2.3./2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27.10.2020 № 32.

Важно, что теперь предприятие общественного питания, осуществляющее реализацию продукции общепита на вынос и/или доставку продукции на дом, должна иметь на данную продукцию собственного производства документы, подтверждающее ее соответствие обязательным требованиям. Потребитель может найти сведения о зарегистрированных декларациях о соответствии и свидетельствах о регистрации в открытом доступе в сети «Интернет» на сайте Росаккредитации и в Едином реестре свидетельств о государственной регистрации продукции.

Согласно санитарным правилам предприятия общественного питания для приготовления пищи должны быть оснащены техническими средствами для реализации технологического процесса, (технологическим оборудованием), холодильным, моечным оборудованием, инвентарем, посудой (одноразового использования, при необходимости), тарой, изготовленными из материалов, соответствующих требованиям, предъявляемым к материалам, контактирующим с пищевой продукцией , устойчивыми к действию моющих и дезинфицирующих средств и обеспечивающими условия хранения, изготовления, перевозки (транспортирования) и реализации пищевой продукции.

Новыми правилами допускается приготовление блюд на мангалах, жаровнях, решетках, котлах на улицах при соблюдении следующих условий:

- полуфабрикаты должны изготавливаться в стационарных предприятиях общественного питания;

- имеется павильон (палатка, тент и прочее), подключенный к сетям водопровода и канализации, а также холодильное оборудование для хранения полуфабрикатов. При отсутствии централизованных систем водоснабжения и канализации, допускается использование нецентрализованных и (или) автономных систем питьевого водоснабжения и водоотведения, в том числе автономной системы канализации;

- имеются одноразовая посуда и столовые приборы;

- жарка осуществляется непосредственно перед реализацией;

- имеются условия для соблюдения работниками правил личной гигиены;

- мойка использованного инвентаря и тары осуществляется в стационарном предприятии общественного питания при отсутствии специально оборудованного места на улице.

Важно помнить, что уличная еда быстрого приготовления (шаурма, донер, кебабы, шашлыки, бургеры и др.) может стать источником сальмонеллеза, пищевой токсикоинфекции и дизентерии. Используемые пряности и специи лишь маскируют неприятный запах, а термическая обработка мяса, вопреки расхожему мнению, не всегда устраняет опасность. Симптомы отравления могут появиться не сразу, а спустя некоторое время, когда пострадавший уже не связывает свое состояние с употреблением стритфуда. Будьте аккуратны и приобретайте продукцию навынос только в проверенных местах, где соблюдаются правила гигиены и приготовления пищи.