



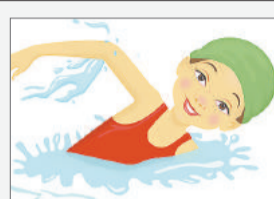
## ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ



**«Честный знак»**  
О возврате товара с маркировкой

Стр.2



**Замороженный абонемент**  
О неиспользованных занятиях

Стр.4



**Отстаивайте свои права!**  
Часто суд – на стороне потребителя

Стр.6

Особое место в национальной системе защиты прав потребителей определено защите прав социально уязвимых категорий потребителей – лиц пожилого возраста. Они многого не знают и плохо разбираются в современных финансовых вопросах. По этой причине часто становятся жертвами финансовых мошенников.

# «Ах, обмануть меня нетрудно!..»

## Девять золотых правил о финансовой безопасности людей пожилого возраста

Существует девять «золотых» правил финансовой безопасности, которые лицам пожилого возраста просто необходимо соблюдать, чтобы защитить свои денежные средства от злоумышленников.

1. Не вкладывайте деньги в то, чего вы не понимаете. Особенно, если это сулит большой доход. Запомните, чем выше доход – тем выше риск!

2. Не открывайте депозит более чем на 1,4 миллиона рублей. Именно эта сумма застрахована государством. Если банк лопнет, то только эту сумму вам гарантировано вернут. Если сумма, которую вы хотите положить на вклад, больше, то разумнее открыть несколько вкладов в разных банках.

3. Не занимайте деньги у микрофинансовых организаций (МФО). Вам придется отдавать долг с очень большими процентами.

4. Никому никогда не сообщайте пароли, пин-код и CVV-код (3 цифры на обратной стороне банковской карты). Даже если вас об этом просит «сотрудник банка». Это распространенная схема мошенников.

5. Не давайте никому в руки свою банковскую карту. Даже если вы расплачиваетесь в кафе. Скопировать её мошенники могут за пару минут, а для многих операций достаточно лишь переписать данные с карты. Поэтому требуйте, чтобы вам принесли терминал для оплаты или сами сходите до него с картой.

6. Не держите бумажки с паролем от вашей карты рядом с самой картой (в кошельке, сумке и т.д.).



Чтобы защитить свои средства, необходимо выполнять определённые правила

7. Не звоните на незнакомые вам номера. И не отправляйте сообщения. Мошенники часто используют такую схему. После звонка или сообщения с телефона могут списать большую сумму денег.

8. Не помогайте «родственникам» в беде. Если вам звонят или отправляют сообщения с просьбой срочно

выслать деньги на указанную карту или положить на номер телефона, потому что якобы ваши близкие в беде, в первую очередь – не паникуйте. Свяжитесь со своим родственником или с его близкими любым способом и проясните ситуацию. Скорее всего, вам звонили мошенники, и никакая помощь не нужна.

9. Подключите смс-уведомления об операциях по вашей карте. Иногда эта услуга платная (50-80 рублей в месяц), зато вы будете всегда знать остаток на счету и вовремя заметите подозрительные операции мошенников и успеете заблокировать карту.

**Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

### Куда обратиться, если нарушены ваши права

Контактные данные специалистов по вопросам защиты прав потребителей:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (Госалкогольинспекция Республики Татарстан).

Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94, тел.: (843) 278-92-00, 278-91-92.

Адреса сайтов: [gosalcogol.tatar.ru](http://gosalcogol.tatar.ru), [tatzpp.ru](http://tatzpp.ru).

Территориальные органы Госалкогольинспекции РТ:

■ **Альметьевский** (Альметьевский, Азнакаевский, Бавлинский, Бугульминский, Лениногорский, Ютазинский районы). Адрес: 423400, г. Альметьевск, ул. Шевченко, д. 88.

Тел. (8553) 33-67-02

■ **Арский** (Арский, Атнинский, Балтасинский, Кукморский, Сабинский, Тюлячинский районы). Адрес: 422000, г. Арск, ул. Банковская, д. 2а.

Тел. (84366) 3-28-93

■ **Зеленодольский** (Зеленодольский, Апастовский, Буинский, Верхнеуслонский, Дрожжановский, Кайбицкий, Камско-Устьинский, Тетюшский районы). Адрес: 422250, г. Зеленодольск, ул. Засорина, д. 9.

Тел. (84371) 4-58-78

■ **Казанский** (г. Казань, Высокогорский, Лаишевский, Пестречинский, Рыбно-Слободский районы). Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94.

Тел. (843) 277-94-96

■ **Набережночелнинский** (г. Набережные Челны, Агрызский, Актанышский, Елабужский, Мамадышский, Мензелинский, Менделеевский, Тукаевский районы). Адрес: 423802, г. Наб. Челны, ул. Корчагина, д. 2а (комплекс 10/34а).

Тел. (8552) 71-43-03

■ **Нижнекамский** (Нижнекамский, Аксубаевский, Заинский, Муслимовский, Сармановский, Черемшанский районы). Адрес: 423570, г. Нижнекамск, ул. Бызова, д. 20а.

Тел. (8555) 36-63-76

■ **Чистопольский** (Чистопольский, Алексеевский, Алькеевский, Нововешминский, Нурлатский, Спасский районы). Адрес: 422950, г. Чистополь, ул. Бебеля, д. 121д.

Тел. (84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан).

Адрес: 420111, г. Казань, ул. Большая Красная, д. 30, телефон горячей линии (843) 236-94-11.

Адрес сайта: [16.rosпотреbnadzor.ru](http://16.rosпотреbnadzor.ru).

Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)».

Адрес: 420061, г. Казань, ул. Сеченова, д. 13а, тел. (843) 221-90-16.

Адрес сайта: [fbuz16.ru](http://fbuz16.ru).

Юридическая помощь требуется нередко. Чаще всего потребители жалуются на навязывание платных дополнительных услуг, введение в заблуждение относительно нарушений их прав, а также перспектив их восстановления. А ещё – на несоответствие результата оказанной услуги ожиданиям потребителей. Желающих получить консультацию много, а значит, и мошенничество в сфере юридических услуг процветает. Ушлые «правозащитники» пользуются тем, что не все разбираются в законодательстве, и наживаются на этом.

Наиболее часто объектом обмана недобросовестных фирм становятся люди пенсионного или предпенсионного возраста, не обладающие достаточными знаниями в юриспруденции. Самыми частыми нарушениями в этой сфере являются:

- заключение договора на проведение бесплатной юридической консультации и невозможности отказа от исполнения договора после его заключения;
- введение в заблуждение относительно присутствия в действиях продавцов или исполнителей услуг нарушений прав потребителя, а также перспективы восстановления якобы нарушенного права;
- составление лицами, оказывающими юридические

# Юридические услуги: как избежать обмана



Часто объектом обмана недобросовестных фирм становятся пенсионеры

услуги, заявлений в различные органы государственной власти, которые не имеют полномочий на рассмотрение вопросов, возникших у гражданина;

– намеренное непредставление потребителю необходимой и достоверной информации об услуге;

– несоответствие результата оказанной услуги ожиданиям потребителей, так как при заключении договора хозяйствующим субъектом гарантирова-

лось положительное решение вопроса.

Хотелось бы еще раз напомнить, что прежде чем заключать договор на оказание юридических услуг, необходимо изучить информацию об исполнителе:

- сведения об исполнителе юридических услуг должны содержаться в договоре. Ознакомьтесь с отзывами клиентов, которые могут быть размещены, в том числе в интернете, а также со стоимостью предлагаемых

услуг и ценой аналогичных услуг у других лиц или организаций;

– внимательно изучите предмет и условия договора, сроки его исполнения. Если в договоре описаны только услуги такие как «составление проекта жалобы» или «составление претензии» в многочисленные государственные органы исполнительной власти, то это означает оплату только за эти документы;

– откажитесь от подписания акта выполненных работ в момент заключения договора на оказание юридических услуг.

Обратите внимание на навязчивое предложение заключить договор на оказание юридических услуг. В таких случаях до граждан доводится заведомо ложная информация, например, о том, что они якобы получают выплаты не в том объёме, которые по закону положены им от государства и в этой связи предлагается составить заявления в органы государственной власти. На практике каждый гражданин РФ вправе на бесплатной основе обращаться в письменной форме в государственные органы по возникшим проблемам.

Кроме этого, стоит задуматься над предложением лиц, оказывающих юридические услуги, получить кредит или займ для

оплаты этих услуг, а также над обещаниями выиграть дело, после которого все потраченные клиентом на оплату юридических услуг деньги, будут возвращены.

Если исполнитель не предоставляет клиенту возможности ознакомиться с условиями договора или не позволяет сделать копию документа, не дает необходимых разъяснений, в этом случае договор лучше не заключать. Даже если вы подписали такой договор и внесли часть суммы, вы имеете право отказаться от исполнения договора и заявить требование о возврате уплаченных денежных средств.

Важно помнить, что согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» при отказе от услуги потребитель обязан оплатить исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с выполнением обязательств по договору. Обратите внимание, что фактические расходы должны быть подтверждены соответствующими документами (например, подано исковое заявление в суд или предоставлен документ, подтверждающий выезд юриста в судебные органы и др.). При неудовлетворении требования потребителя о возврате уплаченных денежных средств, спор может быть разрешен только в судебном порядке.

За консультацией по возникающим вопросам можно обратиться в Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции по Республике Татарстан по телефону 8 (8552) 71-43-03.

**Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

## «Честный знак»

### О возврате товара с маркировкой

К специалистам Альметьевского территориального органа Госалкогольинспекции РТ позвонил потребитель. Женщина решила купить себе зимнюю обувь на одной из заезжих ярмарок. На следующий день после покупки пенсионерка принесла обувь на возврат, так как она не подошла ей по форме и размеру. Однако продавцы отказались принимать у нее обувь, заявив, что вся продукция у них маркированная и продается через систему «Честный знак», поэтому возврату и обмену не подлежит.

Сотрудник Альметьевского территориального органа Госалкогольинспекции РТ провел семинар-учебу для представителей хозяйствующего субъекта. Индивидуальный предприниматель, организовавший ярмарку по продаже зимней обуви, его продавцы, а также покупатели были ознакомлены с правилами продажи товаров

по договору розничной купли-продажи.

Специалист объяснил, что маркировка «Честным знаком» всего лишь сообщает покупателю о том, что продающийся товар является не контрафактным. При этом Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи разработаны в соответствии с Законом РФ

от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между продавцами и потребителями при розничной продаже товаров.

Обувь не входит в утвержденный постановлением РФ от 31.12.2020г. №2463 «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену». Право возврата потребителем товара надлежащего качества закреплено в статье 25 Закона «О защите прав потребителей», где сказано, что потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней при сохранении его товарного вида, потребительских свойств, фабричных ярлыков, либо потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы, поэтому отказ в приеме на возврат обуви надлежащего качества не является законным.

**Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан**

## О стоимости услуг юриста

**?** «Я подавал в суд на продавца в связи с продажей мне некачественного холодильника и нанимал для юридического сопровождения дела в суде юриста. Судом было вынесено решение в мою пользу, иски требования удовлетворены в полном объеме. Могу ли я потребовать возмещение мне стоимости услуг юриста, и в каком размере?»

**Геннадий Л.»**

– Да, можете. В соответствии с ч.1 ст.100 Гражданского процессуального кодекса РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по её письменному ходатайству суд присуждает расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Согласно п.13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21 января 2016 г. №1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела» разумными следует считать такие расходы на оплату ус-

луг представителя, которые при сравнимых обстоятельствах обычно взимаются за аналогичные услуги.

При определении разумности могут учитываться объём заявленных требований, цена иска, сложность дела, объём оказанных представителем услуг, время, необходимое на подготовку им процессуальных документов, продолжительность рассмотрения дела и другие обстоятельства.

Разумность судебных издержек на оплату услуг представителя не может быть обоснована известностью представителя лица, участвующего в деле.



В отдел развития и координации внутреннего рынка Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ обратилась гр. С со следующей проблемой. В ноябре прошлого года в одном из торговых центров Казани она заказала мягкую мебель стоимостью 170 тысяч рублей. Но радость ожидания мебели была омрачена, так как после вскрытия её упаковки гр. С обнаружила, что материал обшивки порван. Несмотря на многочисленные обращения к хозяйствующему субъекту, действий не последовало.

Специалисты территориального органа оказали потребителю помощь в составлении претензионного письма в адрес индивидуального предпринимателя и дали соответствующую консультацию. Вопрос решился в досудебном порядке.

Напомним о действиях потребителя при приобретении бракованной мебели.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае обнаружения в товаре недостатков, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

# Если радость от покупки омрачена

## О действиях потребителя при приобретении бракованной мебели



В случае обнаружения дефектов потребитель вправе потребовать замены товара

– отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца потребитель должен вернуть некачественный товар продавцу.

В соответствии со ст. 19 Закона указанные требования покупатель может предъявить к продавцу (по месту приобретения товара) в период гарантийного срока. На основании п. 5 ст. 18 Закона продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, провести проверку его качества, а при спорных вопросах о причинах возникновения недо-

статков – провести экспертизу товара. Потребитель вправе участвовать при проверке качества товара, присутствовать при проведении экспертизы. В случае несогласия с её результатами покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если гарантийные сроки на мебель не установлены изготовителем (продавцом) либо истекли, покупатель вправе предъявить вышеуказанные требования к продавцу в пределах двух лет, если докажет, что недостатки в товаре возникли по вине изготовителя.

### Порядок действий потребителя

При обнаружении недостатков в товаре необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах с четко сформулированными требованиями. Рекомендуем приложить к претензии копии кассового, товарного чеков. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу лично (в этом случае на втором экземпляре, который остаётся у вас, он должен поставить отметку о принятии) либо направить по почте желательным заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если спор не получился урегулировать в досудебном порядке посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с иском о защите своих прав и законных интересов.

При предъявлении требования, потребитель обязан вернуть мебель продавцу, при этом доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов осуществляется силами и за счет продавца, в соответствии со ст. 18 Закона.

Для реализации права, предусмотренного указанной статьей Закона, потребителю необходимо составить претензию (заявление) на возврат мебели. Указанную претензию необходимо предъявить продавцу таким образом, чтобы у потребителя остались доказательства его предъявления. Это может быть либо отметка продавца на копии письменного требования, либо документы, подтверждающие отправку требования по почте (чек, уведомление).

В соответствии со ст. 22 Закона, потребитель имеет право предъявить требования о:

- соразмерном уменьшении цены мебели;
- возмещении расходов на устранение недостатков;
- возврате денег за товар (мебель) ненадлежащего качества;
- возмещении убытков.

Указанные требования потребителя продавец обязан удовлетворить в течение 10 дней с момента предъявления соответствующего требования.

На основании ст. 23 Закона, в случае нарушения сроков возврата денежных средств за мебель, с продавца взыскивается неустойка в размере 1% от стоимости мебели за каждый день просрочки удовлетворения требования.

Арский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

# Рыба раздора

## О нарушении прав потребителя на получение необходимой информации о товаре

В Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратился потребитель. Он рассказал, что в некоторых магазинах ценники на свежемороженую рыбу либо отсутствуют, либо являются неактуальными. А при обращении к продавцу, он каждый раз получает ответ, что продавец якобы не отвечает за ценники, их направляют со склада.

Специалисты территориального органа объяснили потребителю, что мы живем в правовом государстве, где действующим

на территории Российской Федерации законодательством за каждым гражданином закреплены права потребителя. К ним относятся право на выбор, право на безопасность, право на информацию, право на защиту от недоброкачественных товаров, а также право быть выслушанным и получить поддержку при защите своих интересов от государственных и общественных органов.

Согласно статье 10 Закона РФ от 7 февраля 1992 «О защите прав потребителей» продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товаре, обеспечивающую возможность правильного выбора. Информация о товаре должна содержать цену

в рублях и совпадать с ценой на кассе.

В пункте 3 постановления Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. №2463 «Об утверждении правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи» сказано, что продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.). А пункт 4 этого же постановления предусматривает обязательное наличие на месте продажи на доступном месте исправных контрольных средств измерения (весы) для проверки потребителем правильности цены и измерения приобретенного товара.



### К СВЕДЕНИЮ

Каждый потребитель, столкнувшийся с подобной ситуацией, имеет право на досудебное разбирательство, вручив продавцу письменное обращение (претензия). В случае, если продавец не ответит на претензию, у покупателя есть право обращения в суд.

Специалисты отметили, что согласно КоАП РФ ст. 14.8 нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц – от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Альметьевский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

Хотя летний сезон закончился, но наступит следующий, и вновь станут популярными пункты проката катамаранов, лодок, и другого спортивного инвентаря.

Обычно в качестве залога требуется оставить определенную денежную сумму, однако в некоторых местах требуют также паспорт или водительское удостоверение. Такое требование вызвано желанием получить гарантию возврата имущества, но при этом оно является незаконным.

Паспорт гражданина является документом, удостоверяющим его личность. Водительское удостоверение является документом, подтверждающим право управлять транспортными средствами. К имуществу данные документы не относятся и предметом залога быть не могут.

Оставлять в качестве залога такие документы небезопасно и незаконно. Организации, осуществляющие прокат, не имеют права требовать их на время проката. В соответствии с положением «О паспорте гражданина Российской Федерации», изъятие у гражданина паспорта, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством, запрещается. Более того, за принятие в залог документа, удостоверяющего личность гражданина (паспорта), предусмотрена административная ответственность

## Мы на лодочке катались...

О прокате спортивного инвентаря



Организации, осуществляющие прокат, не имеют права требовать в залог ваш паспорт

в виде предупреждения или наложение административного штрафа.

Как же пунктам проката обезопасить себя и свое имущество? Одним из вариантов может быть заключение договора с гражданином, в котором будут четко прописаны штрафные санкции за

порчу имущества, невозврат и так далее. Классической мерой является денежный залог. Кроме того, граждане могут оставить в пункте проката имущество, за исключением того, что прописано в статье 446 ГПК РФ. По закону запрещено взыскание по исполнительным документам

следующих видов имущества: жилого помещения, земельных участков, предметов домашней обстановки и обихода, а также вещей индивидуального пользования, включая одежду и обувь.

Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

В Зеленодольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратилась жительница с просьбой помочь в решении вопроса.

## Замороженный абонемент

О праве потребителя на неиспользованные посещения в бассейне



Потребитель вправе в любой момент отказаться от услуг, на которые купил абонемент

Она приобрела абонемент на плавание в местном бассейне на четыре посещения. По причине болезни успела воспользоваться только одним посещением. Срок абонемента был установлен на один месяц. Обратившись к администрации бассейна, получила отказ на продление и на возврат денежных средств.

Специалист территориального органа объяснил потребителю, что в соответствии со ст. 782 Гражданского Кодекса РФ и ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе в любой момент отказаться от услуг, на которые купил абонемент. Объяснять причину он не обязан. Исполнитель должен вернуть деньги за вычетом своих расходов на услуги, на деле просто вычитают количество потраченных сеансов. Безлимитные абонементы не исключение, от них тоже отказываются и забирают деньги

за оставшееся время. Менять правила из закона и продавать невозвратные абонементы нельзя. Даже если клиент согласился и подписался под договором или публичной офертой, такое условие не работает.

Если в договоре с клиентом, в памятке к абонементу или публичной оферте было ясно прописано, что после истечения срока договора обязательства исполнителя прекращаются, это значит, что услуги сгорают,

если не использовать их в срок (правило из ст. 425 Гражданского Кодекса РФ). Однако на время, когда услугами пользоваться невозможно, абонемент замораживается. Например, если клиент не мог ходить на занятие: болел, ездил в командировку, сидел на карантине. То же самое — если не работал исполнитель.

Когда клиент отказывается от услуг, ему возвращают оплату за вычетом фактических расходов исполнителя. Но в законах нет расшифровки, что это за расходы. На практике из общей стоимости абонемента вычитают только стоимость услуг, которыми клиент успел воспользоваться.

Таким образом, администрация бассейна обязана вернуть деньги за неиспользованные посещения абонемента в течение семи дней.

Зеленодольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

### ВОПРОС-ОТВЕТ

**?** «Говорят, что с 1 марта можно получать перерасчет платы за вывоз бытовых отходов, если тебя не было дома какое-то время, и ты не пользовался этой услугой. Правда ли это? Сергей Ш.»

– Да. С 1 марта 2023 г. вступило в силу Постановление Правительства РФ от 16 ноября 2022 г. №2076, которое дополняет Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354, новым пунктом 86.1. Данный пункт предусматривает возможность перерасчета платы за вывоз бытовых отходов для всех жителей многоквартирных домов, которые временно (более 5 полных календарных дней подряд) не пользуются этой услугой по тем или иным причинам (например, в связи с отъездом в отпуск). Для перерасчета потребуются заявление и документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя в жилом помещении.

**?** «Работники нашей управляющей компании очень редко чистят крыльцо перед подъездами. После сильных снегопадов по нему очень опасно спускаться, особенно с ребёнком. Есть ли минимальный перечень работ по содержанию придомовой территории зимой, который УК обязана выполнять? Тимофей К.»

– Да. Согласно п.24 Минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденного постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2013 г. №290, работы по содержанию земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, с объектами, предназначенными для эксплуатации дома (придомовая территория), в холодный период года включают в себя:

- очистку крышек люков колодцев и пожарных гидрантов от снега и льда толщиной слоя свыше 5 см;
- сдвигание свежеснеженного снега и очистку придомовой территории от снега и льда при наличии колеиности свыше 5 см;
- очистку придомовой территории от снега наносного происхождения (или подметание такой территории, свободной от снежного покрова);
- очистку придомовой территории от наледи и льда;
- очистку от мусора урн, установленных возле подъездов, и их промывка;
- уборку крыльца и площадки перед входом в подъезд.

# Накидка для кресла за 200 тысяч?!

Что рекомендуют специалисты при покупке дорогостоящих товаров

В Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ участились случаи обращения потребителей, ставших жертвами мошенников, которые реализовывали доверчивым пенсионерам дорогостоящие вибромассажные накидки для кресел.



Чтобы не быть обманутыми, не доверяйтесь случайным продавцам

Обратившиеся за консультацией (в основном потребители старшего поколения), рассказывают, что продавец предлагает гражданам поучаствовать в презентации товара (вибромассажной накидки) и в розыгрыше призов. После презентации гражданам сообщают, что они выиграли подарки (как правило, это одеяло, подушка и ручной массажер), а самому «большому

счастливчику» выпадает главный приз – вибромассажная накидка на кресло со скидкой 70% на 200 тысяч рублей.

Весь зал аплодировал, и этот «счастливчик» под эйфорией подписал договор купли-продажи товара. Причем для оплаты

товара по инициативе продавца потребитель заключил кредитный договор с одним из коммерческих банков. Стоимость приобретенного товара с учетом процентов увеличилась в несколько раз. При этом договор купли-продажи был со-

ставлен так, что очень сложно вернуть товар и расторгнуть договор. Ведь вибромассажная накидка является электробытовым прибором, используемым в медицинских целях, и соответственно входит в перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену.

Основанием для расторжения договора купли-продажи вибромассажной накидки и возврата уплаченной за товар денежной суммы на основании ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г. служит:

► обнаружение в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом при заключении договора купли-продажи товара;

► непредставление необходимой и достоверной информации о товаре, обеспечивающей возможность его правильного выбора, при заключении договора купли-продажи (ин-

формация о наличии противопоказаний и необходимости проконсультироваться с врачом перед применением вибромассажной накидки ничего не сообщалось, хотя в соответствии с Законом обязаны были это сделать).

Для восстановления нарушенного права специалисты рекомендуют незамедлительно направить в адрес продавца претензию заказным письмом с уведомлением, указав в ней все обстоятельства дела и своё требование.

Уважаемые потребители, будьте внимательны при покупке дорогостоящих товаров, не совершайте необдуманных покупок, изучите отзывы о реализуемом товаре, проконсультируйтесь с лечащим врачом, близкими родственниками и друзьями!

Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

«Недавно решил купить недорогой телевизор для дачи и зашел в комиссионный магазин. Продавец предложил то, что мне надо – небольшой и почти новый телевизор по вполне приемлемой цене. Но гарантийного талона при нём не оказалось. Прав ли продавец, что продаёт товар с недостающими документами?»

Валерий П.»

Комиссионная торговля – это вид предпринимательской деятельности, при которой отношения сторон регулируются договором комиссии, в рамках которого одна сторона поручает другой совершить продажу своего товара за вознаграждение.

Продажа комиссионных товаров и товаров, бывших в употреблении, регулируется Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463).

Так, не допускается комиссия торговля товарами, которые изъяты из оборота, розничная продажа которых запрещена или ограничена, товарами для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметами личной гигиены, изделиями швейными и трикотажными бельевыми, изделиями чулочно-носочными, изделиями и материалами, контактирующи-

## Телевизор без гарантии,

или Каковы обязанности продавца при комиссионной торговле



Вместе с товаром продавец должен передать покупателю все необходимые документы

ми с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования, товарами бытовой химии и лекарственными препаратами.

При продаже непродовольственных товаров, принятых на комиссию, кроме общей информации о товаре (его потребительские свойства, цена) продавец обязан предоставить

потребителю следующую информацию:

► сведения, характеризующие состояние товара (новый, бывший в употреблении, недостатки товара);

► сведения о подтверждении соответствия товара установленным требованиям, а также о сроке годности и (или) сроке службы. Если такая информация

отсутствует, продавец обязан предоставить потребителю информацию о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

Данная информация должна быть указана на товарном ярлыке.

При передаче товара продавец обязан передать потребителю (при наличии) установленный изготовителем комплект принадлежностей и документы, содержащие информацию о правилах и условиях безопасного использования товара.

Также вместе с товаром, в отношении которого установлен гарантийный срок, если он не истек, продавец обязан передать потребителю (при наличии) соответствующие технические и (или) эксплуатационные документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

## Договор... промок

«В связи с прорывом водоснабжения в моей квартире произошло затопление и часть документов была испорчена, в том числе и мой кредитный договор с банком. Каковы последствия в случае утери кредитного договора, и как мне его восстановить, ведь платить мне ещё по нему почти три года?»

Дмитрий Г.»

– Каких-либо серьезных правовых последствий утрата или потеря заёмщиком кредитного договора для заёмщика не влечёт. В соответствии с ч. 5 ст. 5 ФЗ от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» копия общих условий кредитного договора должна быть предоставлена заёмщику по его запросу бесплатно или за плату, не превышающую затрат на её изготовление. Обязанность по предоставлению банком копии условий кредитного договора не предусмотрена, однако банки, как правило, идут навстречу своим заёмщикам и предоставляют копии. Кроме того, если индивидуальные условия были подписаны электронно (аналогом собственноручной подписи), то электронный экземпляр индивидуальных условий может сохраниться, например, в интернет-банке заёмщика. Для решения вопроса рекомендуем обратиться в банк с запросом о выдаче копии кредитного договора, включая его индивидуальные условия.

В соответствии со ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г. от услуги можно отказаться в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Вот один из случаев о том, как потребитель успешно защитил свои права в суде по возвращению денежных средств за услуги сервиса помощи на дорогах «Автодруг-2».

Из материала дела следует, что 26 июня 2021 года между истцом и банком был заключен кредитный договор, по условиям которого банк предоставил истцу кредит в размере 1185995 рублей со сроком возврата не более 84 месяцев под 15,9% годовых. Кредит предоставлен для приобретения транспортного средства и в соответствии с условиями кредитного договора в этот же день был заключен договор с ООО «Авто-сервис Авто-9» на предоставление услуги сервиса Программа помощи на дорогах «Автодруг-2». В связи с этим 26 июня 2021 года со счета истца была списана денежная сумма в размере 35700 рублей за подключение клиента к сервису помощи на дорогах. По условиям данной программы исполнитель обязался оказать следующие виды услуг: аварийный комиссар, аэропорт, независимая экспертиза, трезвый водитель, юридическая консультация и другие виды услуг. Доступ к программе предоставлен на период действия кредитного договора, то есть с 26 июня 2021 года до 25 июня 2024 года.

Так как истец не пользовался услугами сервиса, 23 ноября 2021 года он решил отказаться от них и направил в адрес ООО

# Отстаивайте свои права!

От услуги и работы можно отказаться в любое время



Возвратить денежные средства за услуги сервиса можно, защитив свои права в суде

«Сервис Авто-9» заявление о расторжении договора оказания услуг и возврате уплаченной суммы в размере 35700 рублей, однако данное требование не было удовлетворено.

Заключенный между истцом и ООО «Сервис Авто-9» договор, исходя из его содержания, по своей правовой природе является абонентским договором, отличительной особенностью которого является то, что плата заказчиком осуществляется не за фактическое оказание услуг, а за предоставление возможности в любой момент в течение определенного периода времени воспользоваться согласованными услугами (работами). То есть, даже не прибегая к услугам сервиса, договор считается исполненным.

Однако пунктами 1 и 2 статьи 450.1 Гражданского кодекса РФ предусмотрено, что предоставленное Гражданским кодексом

РФ, другими законами, иными правовыми актами или договором право на односторонний отказ от договора (исполнения договора) (статья 310) может быть осуществлено управомоченной стороной путем уведомления другой стороны об отказе от договора (исполнения договора). Договор прекращается с момента получения данного уведомления, если иное не предусмотрено Гражданским кодексом РФ, другими законами, иными правовыми актами или договором.

На отношения, связанные с заключением договоров об оказании услуг, стороной которых является гражданин, использующий услугу в личных целях, также распространяется статья 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г., из которой следует, что заказчик вправе отказаться от исполнения договора в любое

время до окончания срока его действия при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В связи с этим истец решил обратиться в суд для защиты своих интересов, а в исковом заявлении потребовал расторжения договора на предоставление услуги сервиса Программа помощи на дорогах «Автодруг-2» и возврата денежных средств в размере 35700 рублей, компенсации морального вреда и взыскания штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом.

Доводы ответчика о том, что обязательства являются исполненными фактическим подключением истца к Программе помощи на дорогах, суд не принял во внимание в качестве основания для отказа в удовлетворении исковых требований. Услуги по

абонентскому договору истцу не оказаны, с требованием о предоставлении исполнения истец не обращался.

Из почтового уведомления следует, что заявление о расторжении договора и возврате уплаченной суммы ответчик получил 25 ноября 2021 года.

Исходя из общего количества дней, на которые была предоставлена услуга – с 26 июня 2021 года по 25 июня 2024 года (1095 дней) и неиспользованного срока действия договора, сумма, пропорционально неиспользованному периоду договора по программе составляет 30744,80 рубля.

Таким образом, суд решил иск потребителя о расторжении договора, взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа, удовлетворить частично. Расторгнуть договор, заключенный между ООО «Сервис Авто-9». Взыскать с ООО «Сервис Авто-9» в пользу истца возврат денежных средств 30744,80 рубля, в счет компенсации морального вреда 1000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 15872,40 рубля (30744,80+1000/2).

Не нужно бояться идти в суд и отстаивать свои права. Для многих потребителей поход в суд вызывает страх и ступор из-за сложности и поведения продавцов товаров и услуг, которые внушают, что потребитель ничего не добьется. Однако, как показывает практика, суд крайне часто встает на сторону потребителя.

Набережночелнинский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

## «Наведу порчу!»

О неэтичном поведении продавцов

«Кто защищает права потребителя от нерадивых продавцов, которые прибегают к таким угрозам, как: «Я владею черной магией, будешь жаловаться – наведу на тебя порчу!»

Рамзия Ш.»

С таким вопросом на телефон горячей линии территориального органа обратилась жительница Набережных Челнов. Вопрос был необычный, и сразу ответить на него было сложно. В ходе разговора выяснилось, что ссора между гражданкой К. и продавцом произошла в связи с продажей просроченных продуктов.

Специалист разъяснил порядок действий при приобретении продуктов с истекшим сроком годности и порекомендовал обратиться с письменным заявлением в территориальный орган. Для пресечения непрофессионального, неэтичного поведения продавцов магазина, специалисты территориального

органа незамедлительно связались с администрацией данного предприятия с целью недопущения такого рода инцидентов впредь.

К сожалению, в настоящее время нет кодекса этики продавцов, но несмотря на это, воспитанность, доброту и человеческие отношения никто не отменял. И всем хочется напомнить слова Омар Хаяма: «Не делай зла – вернется бумерангом...».

Набережночелнинский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ



# Если улететь не удалось...

## Алгоритм действий при возврате авиабилетов

В век скоростей самолёт является самым популярным видом транспорта для дальних пассажирских перевозок. Однако иногда бывает так, что купленным билетом по ряду причин не удалось воспользоваться. Что надо делать, если улететь не удалось? Можно ли вернуть денежные средства, уплаченные за воздушную перевозку?

Отношения по договору воздушной перевозки пассажира прежде всего регулируются Воздушным Кодексом Российской Федерации (далее – ВК РФ), предусматривающим право авиаперевозчика заключить с пассажиром договор как на условиях возврата провозной платы, так и невозврата (невозвратный тариф).

Правила возврата пассажиру провозной платы закреплены положениями ст. 108 ВК РФ, согласно которым:

1) если пассажиром заключен договор, предусматривающий условие о возврате провозной платы при его расторжении, пассажиру возвращаются уплаченные деньги за билет (за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору) при условии, что он уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки не позднее, чем за 24 часа до окончания



Если авиакомпания откажет в возврате денежных средств добровольно, то дальнейшее разрешение вопроса возможно в судебном порядке

времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;

2) если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки позднее, чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, то деньги ему возвращается с взысканием неустойки в размере 25% уплаченной за воздушную перевозку провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им

и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. При этом перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки;

3) если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки после окончания регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата;

4) если пассажиром заключен договор, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора, деньги за воздушную перевозку не возвращаются, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка пассажира.

При невозвратном тарифе авиабилетов пассажир вправе вернуть денежные средства при вынужденном отказе от авиаперевозки. При этом вынужденным отказом будет считаться, если он произошел по следующим причинам:

- в связи с болезнью пассажира;
- в связи с болезнью члена семьи пассажира (близкого родственника), совместно следующего с ним на воздушном судне;
- в связи со смертью члена семьи (близкого родственника пассажира);
- в связи с задержкой рейса или иного неисполнения (ненадлежащего исполнения) перевозчиком обязательств по договору авиаперевозки.

Обращаем внимание, что в любом случае решение о возврате денежных средств за авиабилеты, в том числе «невозвратные», в связи с отказом пассажира от договора принимает перевозчик. Для этого потребителю необходимо направить соответствующее требование в адрес авиакомпании (в случае вынужденного отказа необходимо приложить подтверждающие документы: копия свидетельства о смерти, медицинские документы и прочее).

Перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть её и в письменной форме уведомить потребителя об удовлетворении или отклонении претензии (см. ст. 127.1. ВК РФ).

Если авиакомпания откажет в возврате денежных средств добровольно, то дальнейшее разрешение вопроса возможно в судебном порядке. В соответствии со ст. 30 Гражданского процессуального кодекса РФ иски к перевозчику предъявляются по месту нахождения (регистрации) авиакомпании.

**Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

## Гид прав!

«Мы с мужем планируем на три дня слетать в Санкт-Петербург. Я хотела воспользоваться услугами экскурсовода, которого мне рекомендовали знакомые. Однако, связавшись с ней, я получила отказ в связи с тем, что в этот день она якобы уже занята. Отказ экскурсовода правомерен?»

Марина Д.»

– Да, в соответствии с п.10 Правил оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2022 г. №992, экскурсовод (гид) и гид-переводчик вправе отказать в заключении договора, если на дату и время, указанные в заказе услуг, отсутствует возможность оказания услуги.



«Мы с мужем и маленьким ребенком 1,5 лет хотим полететь отдохнуть. Авиа-рейс продолжительный – 12 часов. Ребенок очень хорошо засыпает в автолюльке. Пустят ли нас с ней в самолёт?»

Резеда Р.»

– Да, это возможно. В соответствии с п.135 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденным приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82, в качестве ручной клади сверх нормы, установленной перевозчиком в соответствии с п. 133 данных Правил, и без взимания дополнительной платы пассажир имеет право провезти, в частности, устройство для переноса ребенка (детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску и другие устройства) при перевозке ребенка, габариты которых установлены правилами перевозчика, и по-

## Люлька как ручная кладь



живающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску и другие устройства) при перевозке ребенка, габариты которых установлены правилами перевозчика, и по-

зволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения.

**?** «Слышала, что полоски на тюбиках с зубной пастой указывают, натуральная она или нет. Правда ли это? Ирина К.»

## Мифы о зубной пасте

Что означают полоски на тюбиках

Действительно, среди потребителей бытует мнение, что полоска на зубной пасте указывает на состав изделия:

- **Зеленая** – присутствуют только натуральные вещества.
- **Синяя** – говорит о наличии лекарственных ингредиентов.
- **Черная** – означает, что это полностью химический продукт.
- **Красная** – сочетание химии и натуральных компонентов.

На самом деле в полосках нет никакого скрытого смысла. Они используются только на производстве для автоматизации процедуры изготовления тюбиков. Так называемые фотометки предназначены для специальных датчиков, которые считывают их и определяют, где упаковка должна быть разрезана или спаяна. Если бы не эта метка, то спайка была бы неровной.

Приобретая зубную пасту, необходимо изучить её состав. Именно компонентам, а не цветным полоскам нужно уделить внимание.

**Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**



При выборе зубной пасты внимание надо обращать не на полоски, а на состав

### Необходимо знать:

- **Фтор**: служит для профилактики кариеса, но ядовит для организма, если проглатывать много средства.
- **Додецилсульфат**: является пенообразующим компонентом, но неблагоприятно сказывается на ротовой полости.
- **Триклозан**: нужен для устранения бактерий, но попутно уничтожает полезные.

– **Карбонат кальция** (мел) и оксид алюминия: в качестве абразивных компонентов вредят эмали.

– **Метронидазол и хлоргексидин**: являются антибиотиками, но наряду с этим уничтожают и нормальную микрофлору.

– **Индекс абразивности** в зубных пастах должен быть до 100.

Стоит прислушаться к совету стоматолога, он даст рекомендации с учетом состояния зубов и дёсен.

### ВОПРОС-ОТВЕТ

**?** «Я установила и ввела в эксплуатацию индивидуальный прибор учета (ИПУ) на холодную воду в конце месяца. Возможно ли принимать во внимание показания ИПУ не в том месяце, в котором он был введен в эксплуатацию, а с первого числа следующего месяца?»

Гузель Ш.»

– Да, обязанности исполнителя и потребителя учитывать показания ИПУ с 1 числа месяца, следующего за месяцем, в котором ИПУ был введен в эксплуатацию, установлены в пп. «у» п. 31 и в пп. «и» п. 33 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354.

**?** «Я вожу ребёнка на занятия в образовательный центр на платной основе. Вчера администрация центра мне сообщила, что со следующего месяца стоимость их услуг будет увеличена с учетом уровня инфляции. Законны ли данные действия?»

Елена В.»

– Действия администрации детского центра правомерны. В соответствии с п.9 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.09.2020г. №1441, увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается, за исключением увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

**?** «Я заказала через интернет полочку для обуви с доставкой на дом. Может ли кто-то другой из моих близких принять товар?»

Фарида В.»

– Это возможно. В соответствии с п.20 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. №2463, доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя – любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством РФ или договором розничной купли-продажи.

**В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратился по телефону гражданин Ш. с просьбой дать разъяснение законодательства о защите прав потребителей в ситуации, когда в товаре, приобретённом на электронной торговой площадке Ozon, были обнаружены недостатки.**

Дело в том, что в апреле прошлого года потребитель через Ozon приобрёл телевизор. Гарантийный срок на товар составляет 12 месяцев. В январе этого года в товаре обнаружился дефект. У потребителя возник вопрос: «Кому предъявить претензию: продавцу или владельцу агрегатора «Ozon»? Специалисты потребителю дали разъяснение Закона РФ «О защите прав потребителей».

Владелец агрегатора – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель,

## Телевизор от маркетплейса:

кому предъявить претензию



которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети интернет. Они предоставляют

потребителю в отношении определённого товара возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца о заключении договора купли-продажи, заключить договор купли-продажи, а также произ-

вести предварительную оплату указанного товара.

Пунктом 2.1. статьи 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что по общему правилу именно продавец несёт ответственность за исполнение договора, заключённого потребителем с продавцом на основании предоставленной владельцем агрегатора информации. Также он несёт ответственность за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара ненадлежащего качества и за обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар.

В сложившейся ситуации потребителю рекомендовано обратиться с претензией к продавцу товара.

**Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**