

ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

Интернет-магазины

Дистанционная торговля в вопросах и ответах

Стр. 4, 5



ЖКХ-ликбез

Что делать, если вместо горячей воды из крана течет теплая

Стр. 3

Гарантийный срок

Как правильно его исчислять: алгоритм действий потребителя

Стр. 8

Госалкогольинспекция РТ помогает стать грамотным потребителем

Потребительский рынок республики стремительно развивается. Возникают новые сегменты в сфере потребительских отношений: доленое строительство, потребительское кредитование, медицинские и туристические услуги, идет полным ходом жилищно-коммунальная реформа. Появляются новые методы продажи товаров, в том числе посредством сетевых дистрибьютеров, дистанционно (интернет-продажи) и другие новации, что не всегда положительно сказывается на потребительских отношениях.



Фото: Фарит МУРАТОВ

О том, почему нарушаются права потребителей и как стать грамотным потребителем, наша беседа с руководителем Государственной инспекции Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей Жаудатом Юсуповичем Ахметхановым.

- Жаудат Юсупович, каковы, на ваш взгляд, сейчас самые проблемные сегменты потребительского рынка?

- Анализ результатов работы, проводимой Госалкогольинспекцией Республики Татарстан, показывает, что на потребительском рынке республики имеется много нерешенных проблем, особенно в части обеспечения качества и безопасности реализуемых товаров и оказываемых населению услуг. Основными причинами, порождающими многочисленные нарушения прав потребителей, являются низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточ-

ная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

Немногие знают, что в республике действует подпрограмма по защите прав потребителей «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014 - 2020 годы» Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014 - 2020 годы», утвержденной постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.10.2013 №764. Координатором этой подпрограммы является Госалкогольинспекция Республики Татарстан.

- Какие направления деятельности предусматривает подпрограмма?

- Приоритетным направлением подпрограммы является проведение активной разъяснительной работы с населением, которая позволит повысить уровень потребительской грамотности и реализацию системы самозащиты потребителями своих прав. Особое внимание в ней отведено вопросам повышения

потребительской грамотности, в том числе для подрастающего поколения. В этих целях в средних учебных заведениях республики проводятся дополнительные (факультативные) занятия и олимпиады по основам потребительских знаний. Кроме того, в целях снижения правонарушений на потребительском рынке и разрешения претензий потребителей в добровольном порядке в качестве приоритетных выделено направление, связанное с обучением представителей хозяйствующих субъектов - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в различных сферах потребительского рынка товаров, работ и услуг.

- Одно из важных направлений вашей деятельности - проведение независимых потребительских экспертиз...

- Для обеспечения дополнительных гарантий реализации

права потребителей на приобретение продукции, соответствующей всем предъявляемым требованиям, выявления опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке республики, а также выявления продукции с наилучшими потребительскими свойствами очень важно проводить независимые потребительские экспертизы и сравнительные исследования товаров, работ и услуг и в последующем информировать потребителей о результатах этих экспертиз через средства массовой информации.

- Какова роль СМИ в освещении вашей деятельности?

- Большое значение в своей деятельности мы отводим потребительскому просвещению с привлечением СМИ. По самым проблемным сегментам потребительского рынка, где выявляется наибольшее количество нарушений, регулярно выпускаются брошюры для распространения населению. Запланированы постоянные публикации в печатных изданиях. Наша задача - помочь жителям Республики Татарстан лучше узнать свои законные права потребителя и уметь их реализовывать. Мы нацелены на то, чтобы в нашу жизнь входила правовая культура, укреплялось понятие о правах и свободах как неотъемлемой составляющей гражданского общества. Надеемся, что повышение потребительской грамотности для населения будет полезно в целом как для потребителей, так и для продавцов, исполнителей работ и услуг и будет способствовать развитию диалога и партнерства между обществом и государством. Надеюсь, что и наши уважаемые читатели, прочитав эту газету, не останутся в стороне и направят в редакцию вопросы на интересующие их темы.

Беседовала
Наталья МИННУЛЛИНА

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, tatzpp.ru.

Территориальные органы Госалкогольинспекции РТ:

■ **Альметьевский** (Альметьевский, Азнакаевский, Бавлинский, Бугульминский, Лениногорский, Ютазинский районы) Адрес: 423400, г. Альметьевск, ул. Гафиатуллина, д. 26
Тел. (8553) 22-21-33

■ **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, Агрынский, 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, Муслумовский, Сармановский, Черемшанский районы) Адрес: 423570, г. Нижнекамск, ул. Бывова, д. 20а
Тел. (8555) 36-63-76

■ **Чистопольский** (Чистопольский, Алексеевский, Алыкеевский, Новомешминский, 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.rospotrebnadzor.ru. Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»

Адрес: 420061, г. Казань, ул. Семеновая, д. 13а, тел. (843) 221-90-16. Адрес сайта: fbuz16.ru.

Потребители больше всего жалуются на бытовую технику

За 4 месяца этого года Госалкогольинспекция Республики Татарстан рассмотрено 5605 обращений граждан, в том числе 678 обращений в письменной форме. 85,1% из них приходятся на сферу торговли, 10,4% - бытовых услуг, 0,7% - жилищно-коммунальных услуг, 3,8% - услуг связи, общественного питания, транспортных, образовательных, медицинских услуг и др.

НА ЧТО ЖАЛУЮТСЯ ПОТРЕБИТЕЛИ? Как показала практика, наибольшая доля поступивших за это время обращений (20,9%) приходится на технически сложную бытовую технику (персональные компьютеры, холодильники, морозильники, телевизоры, стиральные машины, электро-товары, электро-бензоин-

струменты и другие). В 15,2% обращений потребители жаловались на средства связи (сотовые телефоны, средства беспроводной связи, дополнительные аксессуары к ним), в 12,9% - на одежду, в 8,7% - на обувь. В 7,3% нарекания среди покупателей вызвали мебель и изготовление мебели, в 7,1% - продовольственные товары, в 5,6% - ремонт жилья, в том числе изготовление и установка окон и дверей. На стройматериалы и хозяйственные товары поступило 3,7% от всех обращений, на автомобилотранспортные средства и их техобслуживание - 2,5%, лекарственные средства, изделия медицинского назначения для профилактики и лечения заболеваний - 2,0%, парфюмерно-косметическую продукцию - 1,3%, ювелирные изделия - 1,2%, услуги ЖКХ - 0,7%.

ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ ОБРАЩЕНИЙ связаны с:

- реализацией товаров ненадлежащего качества (это

касается сотовых телефонов, холодильников, телевизоров, стиральных машин, микроволновых печей, фенов, персональных компьютеров, обуви, одежды, мебели, товаров медицинского назначения, автотранспортных средств и т. д.);

- ненадлежащим качеством выполненной работы или услуги;

- предоставлением недостоверной и неполной информации о товаре, работе, услуге;

- нарушением сроков рассмотрения претензий потребителей;

- отказом в удовлетворении требований потребителя при выявлении недостатков.

КАКАЯ РАБОТА ВЕДЕТСЯ? За январь-апрель этого года специалисты Госалкогольинспекции РТ помогли потребителям в составлении 441 претензии, 67 проектов исковых заявлений. Общая стоимость исков составила 847,46 тыс. рублей. За это время сотрудники ведомства участвовали в 16 судебных заседаниях по делам о защите прав потребителей, при этом иски 11



потребителей были удовлетворены полностью или частично на сумму 235,66 тыс. рублей.

401 ПРИЕМ ГРАЖДАН был проведен специалистами ведомства. Кроме того, руководителем Госалкогольинспекции Республики Татарстан и его заместителями проведено 2 видеоприема жителей Тюлячинского и Аксубаевского муниципальных районов. В результате рассмотрения 92,2% обращений решено в пользу потребителей в досудебном порядке.

В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ГРАМОТНОСТИ населения специалистами ведомства ведется большая работа. За 4 месяца этого года по этому направлению были проведены 1234 мероприятия, а также 641 мероприятие для хозяйствующих субъектов. Кроме того, издано 12 номеров буклетов по различным вопросам потребительского законодательства общим тиражом 120 тыс. экземпляров. 1515 материалов опубликовано в средствах массовой информации.

Закключаем договор на оказание платных образовательных услуг

В современном мире мы сталкиваемся с самыми разными образовательными услугами. Сейчас практически любой желающий может пойти на курсы иностранного языка, кройки и шитья, получить платное высшее образование, освоить какую-либо профессию, а существующих студий и кружков даже в пределах одного города не счесть. На что же стоит обратить внимание при заключении договора на оказание платных образовательных услуг?



Фото: Фарит МУРАТОВ

для себя или иных лиц на основании договора.

Исполнителем платных образовательных услуг выступает организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (к организации, осуществляющей образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность). Обучающимся считается физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

Обратите внимание на то, что платные образовательные услуги не могут быть оказаны вместо образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов

субъектов Российской Федерации, местных бюджетов. Средства, полученные исполнителями при оказании таких услуг, возвращаются лицам, оплатившим эти услуги.

В соответствии с п. 12 Правил договор на оказание платных образовательных услуг заключается в простой письменной форме и содержит следующие сведения:

- полное наименование и фирменное наименование (при наличии) исполнителя - юридического лица; фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя - индивидуального предпринимателя;

- местонахождение или место жительства исполнителя;

- наименование или фамилия, имя, отчество (при наличии) заказчика, телефон заказчика;

- местонахождение или место жительства заказчика;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя исполнителя и (или) заказчика, реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя исполнителя и (или) заказчика;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) обучающегося, его место жительства, телефон (указывается в случае оказания платных образовательных услуг в пользу обучающегося, не являющегося заказчиком по договору);

- права, обязанности и ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;

- полная стоимость образовательных услуг, порядок их оплаты;

- сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии);

- вид, уровень и (или) направленность образовательной программы (часть образовательной программы определенного уровня, вида и (или) направленности);

- форма обучения;

- сроки освоения образовательной программы (продолжительность обучения);

- вид документа (при наличии), выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы (части образовательной программы);

- порядок изменения и расторжения договора;

- другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых платных образовательных услуг.

Имейте в виду, что договор не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенного уровня и направленности и подавших заявление о приеме на обучение, и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством Российской Федерации об образовании. Если подобные условия включены в договор, то они не подлежат применению. Кроме того, сведения, указанные в договоре, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на дату заключения договора



Фото: Фарит МУРАТОВ

«В нашем подъезде давно не было ремонта»

В консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» часто обращаются жильцы многоквартирных домов с жалобами на неудовлетворительное состояние подъездов и проблемой их текущего ремонта.

ЧТО ГОВОРИТ ЗАКОН? Потребители должны знать, что вопрос осуществления текущего ремонта в подъездах многоквартирных домов регламентируется положениями Жилищного кодекса РФ от 29 декабря 2004 г. №188-ФЗ (далее - ЖК РФ).

Текущий ремонт общего имущества проводится для предупреждения преждевременного износа и поддержания эксплуатационных показателей и работоспособности, устранения повреждений и неисправностей общего имущества или его отдельных элементов (без замены ограждающих несущих конструкций, лифтов).

Согласно пп. 4.1 п. 4 ч. 2 ст. 44 ЖК РФ принятие решений о текущем ремонте общего имущества в многоквартирном доме (к которому относится подъезд) отнесено к компетенции общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

В соответствии со ст. 44.1 ЖК РФ общее собрание собствен-

ников помещений в многоквартирном доме может проводиться посредством: очного голосования, то есть совместно присутствия собственников помещений в данном доме для обсуждения вопросов повестки дня и принятия решений по вопросам, поставленным на голосование; заочного голосования (опросным путем или с использованием системы); очно-заочного голосования.

Решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме по данному вопросу принимается большинством голосов от общего числа голосов принимающих участие в данном собрании собственников помещений в многоквартирном доме, как гласит п.1 ст. 46 ЖК РФ.

КАК ЧАСТО ПРОВОДИТСЯ СОБРАНИЕ? Согласно ст. 45 ЖК РФ собственники помещений в многоквартирном доме обязаны ежегодно проводить годовое общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме. Если иное не установлено общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, годовое общее собрание проводится в течение второго квартала года, следующего за отчетным годом.

Проводимые помимо годового общего собрания общие собрания собственников помещений в многоквартирном доме являются внеочередными и созываются по инициативе любого из данных собственников.

Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме правомочно (имеет кворум), если в нем приняли участие собственники помещений в данном доме или их представители, обладающие более чем 50% голосов от общего числа голосов. При отсутствии кворума для проведения годового общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме должно быть проведено повторное общее собрание.

КАКИЕ ВОПРОСЫ В ПОВЕСТКЕ? Итак, если было создано общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме (очередное или внеочередное) и на его повестку вынесен вопрос проведения текущего ремонта вашего подъезда, то в решении общего собрания рекомендуется отразить следующие вопросы:

- принятие решения о проведении текущего ремонта общего имущества (подъезда) многоквартирного дома;
- утверждение содержания, состава, объемов работ по текущему ремонту подъезда многоквартирного дома;
- утверждение плановой стоимости текущего ремонта подъезда многоквартирного дома, включая стоимость разработки сметной документации;
- определение способа и порядка финансирования данного ремонта.

Главное - помните: чистота и порядок в ваших подъездах в ваших руках!

Если вместо горячей воды течет теплая

Вот уже неделю у меня в квартире из крана горячей воды течет не горячая, а теплая вода. Каким температурным требованиям должна соответствовать горячая вода? И имею ли я право на перерасчет платы за горячее водоснабжение, если установлено отклонение ее температуры от установленной законом?

Мария Александровна



Фото: Фарит МУРАТОВ

Федерации о техническом регулировании, в ночное время (с 0.00 до 5.00) - не более чем на 5°C; в дневное время (с 5.00 до 00.00) - не более чем на 3°C.

За каждые 3°C отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с Приложением №2 к Правилам, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений раздела IX Правил. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40°C, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду

ВЗГЛЯД ХУДОЖНИКА

Рисунок: Вячеслав БИБИШЕВ



Если вы заказали товар

Все чаще в нашей повседневной жизни можно услышать термин «дистанционная торговля». Специалисты консультативного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» постарались ответить на самые популярные вопросы, которые задают покупатели.

- Что такое дистанционная торговля?

- Продажа товаров дистанционным способом - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети в интернете, а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

- Какими нормативными правовыми актами регулируется продажа товаров дистанционным способом?

- Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 26.1) и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 №612 (далее - Правила).

- Должен ли продавец при продаже товаров дистанционным способом предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта?

- Да, данная обязанность предусмотрена п. 3 Правил.

- Какую информацию должен предоставить продавец покупателю при продаже товаров дистанционным способом до заключения договора розничной купли-продажи?

- В соответствии с п. 8 Правил продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (местонахождении) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, цене



и условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

- Какую информацию и в какой форме должен предоставить продавец покупателю при продаже дистанционным способом в момент доставки товара?

- Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров - на русском языке):

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их

применения при отдельных заболеваниях;

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

ж) местонахождение (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), местонахождение (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхождения товара;

з) сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять

работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

л) информация, предусмотренная п. п. 21, 32 Правил;

м) информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

- С какого момента договор купли-продажи считается заключенным?

- Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар. При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

- Вправе ли покупатель без объяснения причин отказаться от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом?

- Да, покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель

вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

- Существуют ли какие-либо условия для возврата товара надлежащего качества?

- Согласно п. 21 Правил возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

- Может ли потребитель отказаться от мебельного гарнитура надлежащего качества, заказанного дистанционным способом и изготовленного по индивидуальному размеру его кухни?

- Нет, не может. Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

- Вправе ли продавец при возврате суммы, уплаченной покупателем за товар, при отказе его от товара удержать свои расходы на доставку от покупателя возвращенного товара?

- Да, вправе. При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара.

ПО ИНТЕРНЕТУ

- В течение какого времени при отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором?

- При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

- Какие требования вправе предъявить покупатель продавцу в случае продажи ему товара ненадлежащего качества?

- В соответствии с п. п. 28, 29 Правил покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Покупатель вместо предъявления вышеуказанных требований вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками. Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

- Какой документ составляется при возврате покупателем товара надлежащего качества и каковы требования к его оформлению?

- При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

а) полное фирменное наименование (наименование) продавца;

б) фамилия, имя, отчество покупателя;

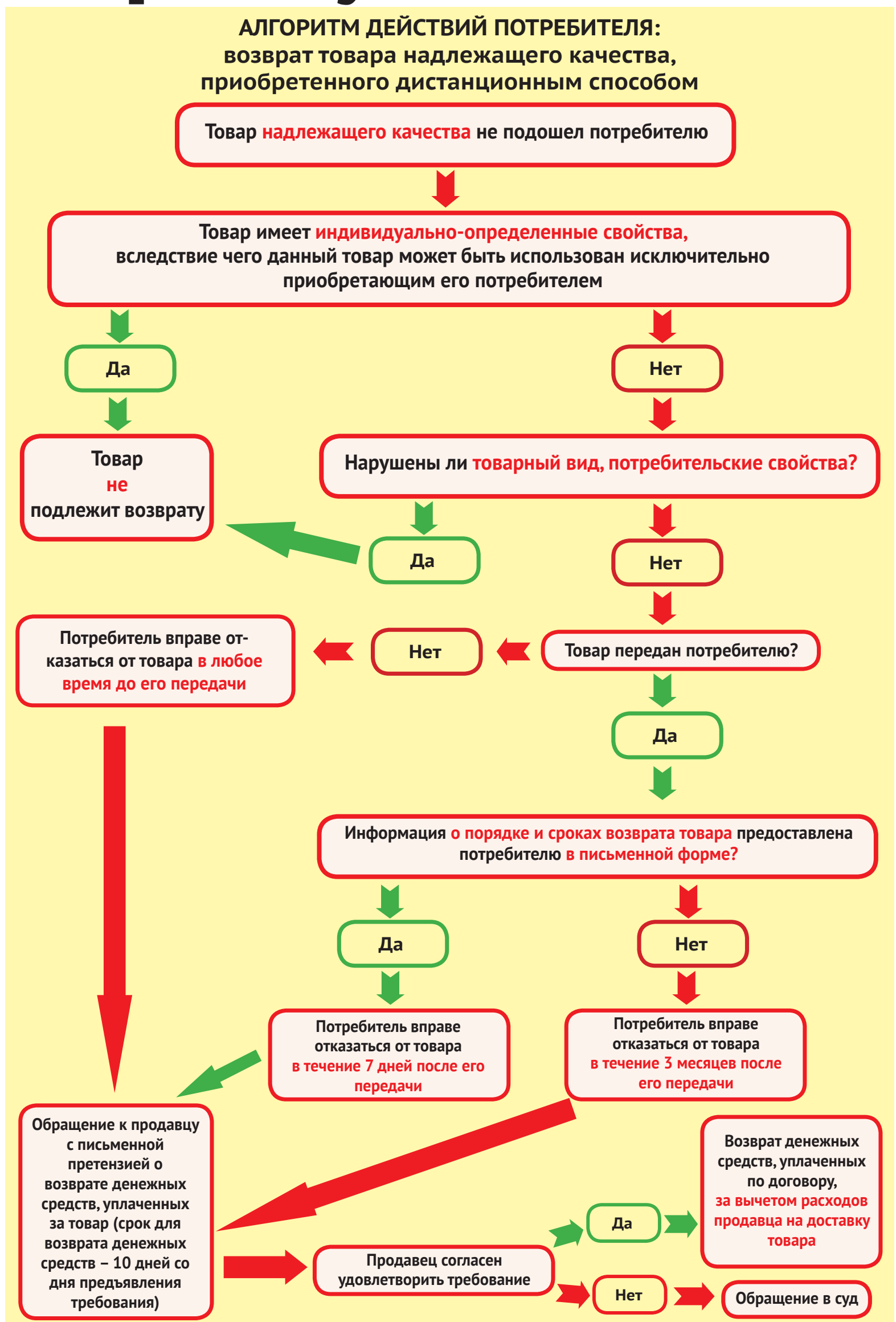
в) наименование товара;

г) даты заключения договора и передачи товара;

д) сумма, подлежащая возврату;

е) подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ: возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом



ВОПРОС - ОТВЕТ



Если задержали рейс

Недавно улетали с семьей отдыхать в Сочи. В связи с сильным снегопадом рейс задержали на 8 часов, и авиакомпания отказалась предоставлять нам горячее питание. Правомерны ли действия авиакомпании? На что я еще имею право в случае задержки рейса?

Дания Ильдусовна

На вопрос отвечают специалисты консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»:

- Нет, действия авиакомпании в вашем случае не являются правомерными. Согласно п. 99 Федеральных авиационных правил от 28.06.2007 №82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденным приказом Минтранса России (далее - Правила воздушных перевозок), в случае задержки рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов в дневное время и более шести часов в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

Обратите внимание, что данные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы, а отсчет времени ожидания начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

Что нужно знать о правилах проживания в гостинице?

Специалисты консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» поясняют: правила проживания в гостиницах регламентированы Гражданским кодексом РФ от 26.01.1996 №14-ФЗ, часть вторая (далее - ГК РФ); Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон); Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 (далее - Правила).

Бронирование номера

Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
- негарантированное брони-



Фото: Фарит МУРАТОВ

рование, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и его цене, об условиях бронирования, сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем. Исполнитель также вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

Заключение договора

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке.

Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации);

- сведения о заказчике (потребителе);
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (места в номере);
- период проживания в гостинице;
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, происходит на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Время заезда и выезда

Заезд в гостиницу и выезд из нее осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час. Время заезда устанавливается исполнителем. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более двух часов. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

Порядок оплаты гостиничных услуг

Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем. Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных

ЭТО ВАЖНО!

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

Что положено бесплатно

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Порядок расторжения договора

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

ДЛЯ СПРАВКИ

Гостиница и иное средство размещения - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница).

Исполнитель - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги.

Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя.

Бронирование - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

Расчетный час - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

Читаете ли вы этикетки на товарах?

Всем известно, что на этикетке должна быть представлена информация о составе товара, его весе или объеме, сроках хранения, месте изготовления и т. д. Мы решили выяснить, все ли казанцы читают то, что написано на этикетках и упаковках.



Марина Новикова, работник банка:

- Что касается продуктов питания, то я очень внимательно читаю их состав на этикетке, особенно при покупке йогуртов. Я смотрю, чтобы со сроком годности все было в порядке. Стараюсь не покупать продукты, на этикетке которых есть выражение «со вкусом», к примеру, «печенье со вкусом малины». Это означает, что в нем имеются химические добавки. А вот этикетки других товаров я практически никогда не просматриваю.



Алевтина Власова, ветеринар:

- Я внимательно прочитываю состав всего, что покупаю: от геля для душа до маслин. Кстати, маслины я перестала покупать после того, как обнаружила на этикетке большое количество добавок с маркировкой «Е». А детям перестала покупать сладости, в которых в большом количестве содержится растительный жир.



Татьяна Бегичева, риелтор:

- Я всегда баловала внуков соками, конфетами, печеньем, даже не изучая состав этих продуктов. А года два назад увидела передачу, где рассказывали, сколько в соках сахара. С тех пор я поняла, какой химией мы питаемся, и сейчас внимательно изучаю состав всего, что покупаю.



Марина Никишова, флорист:

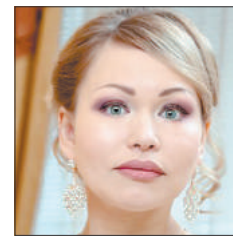
- Прежде чем что-то купить, я изучаю все: от страны-изготовителя до веса и сроков хранения. Это касается как еды, так и одежды, игрушек, мебели. На здоровье влияет все, что нас окружает. Поэтому я внимательно изучаю этикетки, но на это нужно время.



Олег Панфилов, военный:

- Да, читаю, особенно обращаю внимание на срок годности и состав продукта. Правда, не всегда верю написанному, потому что на этикетках многих продуктов питания указывается ложная информация. Например, производители пишут, что продукт не содержит

красителей, но при этом он неестественного желтого или зеленого цвета.



Альбина Низамова, продавец:

- Я мама двоих детей, поэтому мне важно, чтобы они играли только с качественными игрушками, носили одежду из натуральных материалов и ели продукты без консервантов и других вредных добавок.



Марат Сафин, нефтяник:

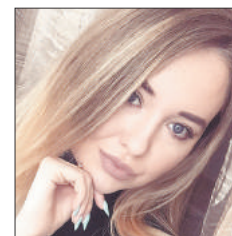
- У продуктов питания я смотрю только срок годности, а их состав мне не так важен, потому что сегодня на прилавках магазинов практически все товары с различными пищевыми добавками. Но мне важно, из какой ткани сделана одежда,

поэтому при ее покупке я изучаю бирки.



Гульназ Закирова, учитель:

- Читаю этикетки на продуктах питания. Как и любая женщина, я стараюсь следить за своей фигурой, поэтому на этикетках меня особенно интересует графа калорийности.



Лениза Яфизова, студентка:

- Однажды я отравилась твоем и теперь никогда не покупаю товар, не изучив его состав. После печального опыта мне не безразлично, что я ем. Более того, приучила к этому многих своих друзей.

Покупателей опрашивали
Роза БЕЛОУСОВА
и Алина БЕРЕЖНАЯ

Чтобы поход в кафе не испортил настроения

В консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)» довольно часто поступают обращения потребителей о недоведении до них информации о весе блюд, их калорийности в предлагаемых меню ресторанов и кафе нашего города. Эта статья поможет пополнить ваши знания в этой сфере потребительских правоотношений, чтобы радостный поход в кафе не обернулся неблагоприятными последствиями для здоровья и испорченным настроением.

ИЗВОЛЬТЕ ПРЕДСТАВИТЬСЯ! Итак, в соответствии со ст. 9 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) и п. 12 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1036 (далее - Правила), исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации,

место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске. Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (например, в ресторане реализуется алкогольная продукция), то он обязан предоставить потребителю информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

ЧТО ДОЛЖНО БЫТЬ В МЕНЮ. Согласно ст. 10 Закона исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. В соответствии с п.п. 12, 3 Правил данная информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены в рублях и условия оплаты услуг;
- наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

Информация о продукции и услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

МЕНЮ ВИННОЙ КАРТЫ. В нем исполнителем указывается наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потреби-

тельской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания (п. 14 Правил).

«ВЫ ГОВОРИТЕ ПО-ТАТАРСКИ?» Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Потребитель также вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

ЕСЛИ ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ. Предоставление неполной или недостоверной информации об исполнителе и



Рисунок: Вячеслав БИБИШЕВ

оказываемых им услугах является административным правонарушением, ответственность за которое предусмотрена ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ «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», и влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 500 до 1000 рублей; на юридических лиц - от 5000 до 10000 рублей.

Возбуждение и рассмотрение дел об административных правонарушениях, ответственность за которые предусмотрена ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, отнесены к компетенции должностных лиц Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан.

Правомерен ли отказ продавца в продаже алкогольной продукции?

В последнее время мы нередко сталкиваемся с ситуацией, когда при покупке алкогольной продукции спрашивают паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Однако чаще всего у потребителей из документов с собой оказывается лишь водительское удостоверение, при предъявлении которого продавец отказывается в продаже алкоголя.

«Является ли в данном случае правомерным отказ продавца в продаже алкоголя при предъявлении водительского удостоверения?» - спрашивают покупатели. На этот вопрос отвечают специалисты консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»:

- В соответствии со ст. 426 Гражданского кодекса РФ (далее - ГК РФ) договор между потребителем и продавцом является публичным договором.

Согласно п. 1 ст. 426 ГК РФ публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.). Соответственно отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для

него соответствующие работы не допускается (п. 3 ст. 426 ГК РФ).

Однако в соответствии с п. 2 ст. 16 Федерального закона от 22 ноября 1995 г. №171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» не допускается розничная продажа алкогольной продукции несовершеннолетним.

В случае возникновения у продавца, непосредственно осуществляющего отпуск алкогольной продукции несовершеннолетним, сомнения в достижении этим покупателем совершеннолетия продавец вправе потребовать у этого покупателя документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить возраст этого покупателя.

Перечень соответствующих

документов устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Так, согласно Перечню документов, удостоверяющих личность и позволяющих установить возраст покупателя алкогольной продукции, которые продавец вправе потребовать в случае возникновения у него сомнения в достижении этим покупателем совершеннолетия, утвержденному приказом Министерства промышленности и торговли РФ от 15 апреля 2011 г. №524, такими документами являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории Российской Федерации;
- общегражданский заграничный паспорт;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

- паспорт моряка (удостоверение личности моряка);
- дипломатический паспорт;
- служебный паспорт;
- удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина РФ;
- паспорт иностранного гражданина;
- вид на жительство в РФ;
- разрешение на временное проживание в РФ;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.

Как видно, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации водительское удостоверение не является документом, удостоверяющим личность и позволяющим установить возраст покупателя алкогольной продукции, в связи с чем отказ продавца в продаже алкогольной продукции при предъявлении водительского удостоверения является правомерным.

Гарантийный срок и его исчисление: алгоритм действий потребителя

