



Вестник

15 марта 2019 г. №1 (7)

Газета выпускается в рамках реализации подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014 - 2020 годы»

ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

Маркировка-2019

Для каких товаров она стала обязательной

Стр.5



Покупаем семена

Что нужно знать потребителю

Стр.7

Коробка от товара

В каком случае их надо сохранять

Стр.5

Всемирный день прав потребителей проводится ежегодно 15 марта, начиная с 1983 года, а с 1994-го широко отмечается и в Российской Федерации.

Его тематику по сложившейся традиции определяет Международная Федерация потребительских организаций (Consumers International – CI). В 2019 году он проходит под девизом «Цифровой мир: надежные смарт-устройства».

«Умная электроника» – это смарт-продукты с функциями подключения к интернету. И они непосредственно получают, собирают и отправляют самые различные данные о потребителях и потребительском поведении. В настоящее время в мире насчитывается 23,1 миллиарда смарт-устройств, что превышает число жителей планеты в три раза!

Смарт-устройства вскоре станут повседневной реальностью для всех потребителей, что ознаменует коренное изменение процесса взаимодействия людей с умной электроникой, гаджетами и продвинутыми услугами.

«Умные» технологии дали много возможностей для потребителей, однако существуют серьезные причины для беспокойства: отсутствие безопасности или обнаружение всевозможных сетевых уязвимостей или утечек информации, нарушение конфиденциальности личных данных и нераскрытие информации о рисках, а также отсутствие ясности в отношении того, кто несет ответственность при возникновении возможных убытков.

Главным трендом роста потребительского рынка становится цифровизация общества, появление культуры не только оплаты услуг и товаров онлайн, но и активное использование новых технологий распознавания лиц и отпечатков пальцев, геолокационных и облачных сервисов; связанных между собой цифровых продуктов и смарт-устройств, виртуальных помощников, обладающих искусственным интеллектом.

Согласно программе «Цифровая экономика РФ», к 2024 году в России должно появиться минимум 10 высокотехнологичных и конкурентоспособных на

Всемирный день прав потребителей

Девиз 2019 года – «Цифровой мир: надежные смарт-устройства»



глобальном рынке предприятий в сфере высоких технологий, 10 индустриальных цифровых платформ для основных отраслей экономики, 500 малых и средних предприятий по созданию цифровых технологий.

В этой связи является закономерным то, что в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, поставлены цели, задачи и принципы в области защиты прав потребителей исходя из тех рисков, которые несет в себе стремительно меняющийся мир. В частности, через актуализацию и систематизацию потребительского законодательства, как одного из ключевых направлений работы на ближайшую перспективу. Важно, чтобы

потребители обладали набором базовых, неснижаемых прав, независимо от того – касается это, например, приобретения офлайн товаров и услуг или покупок в интернете. Тем более, что по мере глобального развития сегмента электронной коммерции и вовлечения в нее все большего числа активных пользователей интернета потребуются не только изменение законодательства, но и реализация иных мер, которые для потребителей новой цифровой эпохи обеспечат достаточный

Мероприятия, проводимые в Республике Татарстан в рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей, будут направлены на потребительское просвещение, консультирование и информирование, разъяснение актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей, оказание практической помощи потребителям среди различных групп населения.

уровень защиты, комфорта и безопасности при совершении дистанционных покупок.

Предстоящий Всемирный день прав потребителей будет хорошим поводом еще раз обратить внимание на то, что прогресс цифровых технологий должен, прежде всего, учитывать разносторонние интересы потребителей: это и право на качество и безопасность «умной электроники», и право знать о том, как собирается, обрабатывается и используется личная информация.

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. Шевченко, д. 88. Тел. (8553) 33-67-02

■ **Арский** (Арский, Атинский, 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, Новошешминский, 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. 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.

В Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратилась гражданка З. – она просила помочь в решении вопросов, связанных с заключенными кредитными договорами на покупку косметики и оказание косметологических услуг.

Большинство женщин сталкивались с такой ситуацией: им звонили и предлагали бесплатно посетить салон красоты, получить процедуру по уходу за лицом, волосами, телом и т.д. Но многие, кто согласился на подарочные услуги, оказались в долговой яме. Так в чем особенность подобных косметических услуг и как они связаны с кредитами?

Гражданам звонят на мобильный телефон и предлагают уникальные косметологические услуги, которые можно получить совершенно бесплатно, и приглашают посетить салон в назначенное время.

В салоне со слов обратившихся, действительно, проводятся процедуры: легкая чистка лица, питательная маска и прочее. Потом клиента пытаются убедить в том, что состояние кожи критическое, которое можно исправить специальными процедурами с использованием препаратов, клиенты, услышав стоимость услуги и препаратов, понимают: приобрести их проблематично. И здесь им предлагают решение вопроса – оформить потребительский кредит. Кроме того, сотрудники салона уверяют, что стоимость услуг в день заключения договора дешевле.

Все оформляется в течение нескольких минут – достаточно паспорта и согласия клиента. При этом убеждают клиента: мол, это даже не кредит, а беспроцентная рассрочка. Но на деле заключается обычный кредитный договор через банк, устанавливается график платежей, сумма и срок кредита.

Для некоторых понимание

Вместо бесплатных услуг – кредитный договор



ситуации приходит уже позже и они задаются вопросом: как расторгнуть договор?

Обращаем внимание: в соответствии со статьей 11 Федерального закона «О потребительском кредите», займ можно вернуть в первые дни после его получения, без начисления штрафов и дополнительных комиссий, с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

Но перед тем как расторгнуть кредитный договор с банком, вы должны расторгнуть договор купли-продажи в салоне.

ДОГОВОР КУПЛИ-ПРОДАЖИ

Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену. Парфюмерно-косметические товары включены в данный перечень и вернуть их в салон будет

проблематично. Но не стоит отчаиваться. Согласно пункту 53 данного Постановления, информация о парфюмерно-косметических товарах (помимо прочего), должна содержать: сведения о его назначении, ингредиентах, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения, способах и условиях применения, массе нетто или объеме и (или) количестве единиц изделия в потребительской упаковке, условиях хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения), а также сведения о государственной регистрации (для товаров, подлежащих государственной регистрации).

Согласно статье 7 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транс-

портировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья, окружающей среды и имущества потребителя. Консультанты редко проводят аллергические тесты и не предупреждают, что косметика может стать причиной раздражения.

Таким образом, при отсутствии необходимой информации о косметических средствах, выявлении аллергических реакций (в случае, если не проводились специальные тесты), у потребителя имеются правовые основания для расторжения договора купли-продажи.

СОВЕТ:

Даже если вся необходимая информация на товаре есть, не спешите вскрывать флаконы – иногда сотрудники салонов идут навстречу клиентам и расторгают договор, при условии, что товарный вид сохранен.

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

Согласно статье 32, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Необходимо учитывать, что отказ потребителя от исполнения договора может последовать как до начала оказания услуги, так и в процессе ее оказания. Основным условием применения нормы данной статьи является то, что потребитель должен уведомить исполнителя работы (услуги) об отказе от исполнения договора.

Исполнитель после получения уведомления обязан приостановить выполнение работы (услуги).

СОВЕТ:

Понесенные расходы исполнитель должен подтвердить документально.

Для расторжения договора вам необходимо в кратчайшее время обратиться к сотрудникам салона с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть четко сформулировано ваше требование. Один экземпляр необходимо вручить сотруднику салона, на втором экземпляре он должен указать дату, данные лица, принявшего претензию, и поставить подпись о принятии.

Если ее отказались у вас принять, вышлите претензию заказным письмом по адресу организации с уведомлением о вручении и описью вложения.

Чтобы не ошибиться с выбором салона, соблюдайте ряд правил:

- обязательно обращайтесь внимание на срок, в течение которого салон работает на рынке
- если вам предлагают абсолютно бесплатную услугу или товар – это повод посоветоваться со знакомыми, родными и близкими
- почитайте форумы и отзывы о данном салоне в интернете, посетите сайт компании (если он есть)
- прежде чем подписывать договор, внимательно прочтите текст! До подписания возьмите шаблон договора домой для ознакомления.

Некачественная услуга в частной клинике

«Мой сын почувствовал сильную боль в ноге, и мы обратились к врачу-ортопеду. Он выдал направление на рентгенографию бедер в прямой проекции с захватом тазобедренных и коленных суставов. Для её проведения мы обратились в частную клинику. А когда нам вынесли снимки, на них колени и бедра были сняты отдельно. В ответ на претензию мне ответили, что в таком возрасте данная процедура невозможна. А врач-ортопед назвал снимки неинформативными. Можно ли вернуть деньги за некачественно оказанную медицинскую услугу в частной клинике?»

На вопрос отвечает **Марсель Тальгатович ШАГИДУЛЛИН**, начальник отдела развития и координации внутреннего рынка Казанского территориального органа Госалкогольинспекции РТ.

Потребителю при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) необходимо незамедлительно поставить в известность исполнителя, подготовив письменную

претензию, составленную в двух экземплярах. В претензии должно быть указано одно из требований, предусмотренное Законом.

Важно отметить, что потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (услуги)
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (услуги)
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы

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

РЕКОМЕНДАЦИИ:

В выборе частного медицинского учреждения прислушайтесь к советам близких и знакомых, узнайте о наличии в штате известных врачей и специалистов, а также посмотрите на культуру обслуживания посетителей. Помните, отсутствие очередей – не основной критерий при выборе медицинской организации

Некоторые клиники грешат тем, что для постановки диагноза «раскрывают» пациентов

на проведение дополнительного обследования или сдачи анализа, которое не всегда является необходимым. Не стесняйтесь спрашивать и уточнять у врача, для чего необходима та или иная процедура.

Для медицинской услуги обязательно заключение договора и выдачи документа, подтверждающего оплату. В договоре на получение медицинской помощи должны быть указаны все возможные риски и гарантии, на услуги которые вам предоставляет клиника.

У каждой клиники должна быть лицензия и правоустанавливающие документы. Ознакомиться с документами можно на информационных стендах. Стоит насторожиться, если персонал учреждения скрывает номер лицензии, информации нет ни на сайте, ни в клинике.



**Обманутые потребители
Набережных Челнов
обратились в местный орган
Госалкогольинспекции**

ФАСАД РАЗДОРА

В канун нового года дети решили порадовать своих родителей – заказали кухонный гарнитур у одного из предпринимателей Набережных Челнов. Эскиз и цвет кухни продумали заранее, согласовали с предпринимателем, внесли оплату в размере 42500 рублей и стали ждать назначенного срока: в соответствии с договором – 20 рабочих дней. Прошли новогодние праздники, прошли 20 рабочих дней – а мебели все не было. В начале февраля предприниматель, наконец, позвонил: «Материала на фасады в заказанном цвете нет и когда будет – не знаю. Мебель уже изготовлена, цвет подобрала на свое усмотрение, вам понравится!». Когда родители увидели цвет изготовленной мебели, наотрез отказались ее принимать. С этой проблемой семья обратилась в отдел развития и координации внутреннего рынка Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ. Специалисты отдела составили претензию с ссылкой на

Спасибо за помощь

статьи « Закона о защите прав потребителей», после чего встретились с предпринимателем и провели разъяснительную беседу. В результате проведенной работы предприниматель все-таки нашел подходящий цвет и выполнил свою работу в кратчайшие сроки. Отец семейства позвонил на телефон горячей линии, поблагодарил за помощь и пожелал процветания организации.

ЛАМИНАТ НА ВОЛНАХ

В местный территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратился житель Набережных Челнов. Он купил ламинат в магазине «Управдом» и заказал услугу по укладке напольного покрытия у мастеров этого же предприятия. Вся информация о необходимости приобретения сопутствующего материала для укладки ламината была согласована с представителем магазина. После оплаты ламинат доставили в квартиру и на следующий день провели работы по его укладке. Спустя неделю покрытие деформировалось.

В связи с появлением этих недостатков потребитель об-

ратился к исполнителям с требованием об их устранении. Они провели работы по устранению дефектов, однако ламинат продолжал изгибаться волной. Для решения вопроса в досудебном порядке специалисты Набережночелнинского территориального органа направили запрос руководителю магазина и выехали в торговую точку для разъяснения действующего законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей. Но все тщетно...

По рекомендации специалистов инспекции потребитель заказал независимую экспертизу строительно-монтажных работ по настилу ламината. Она показала, что «... разрушение ламинатного покрытия в квартире произошло в связи с нарушением технологии строительно-монтажных работ исполнителя». Представители магазина не торопились возмещать понесенные потребителем расходы за монтаж и приобретение материала. Покупатель был вынужден обратиться в суд для защиты своих прав. Заочное решение суда: «Удовлетворить требования потребителя в полном объеме!».

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В секонд-хенде

Невысокие цены – существенное преимущество любого секонд-хенда. Например, здесь можно купить модный пиджак знаменитого бренда рублей за 500. Кроме того, у многих возникает необходимость в приобретении товаров для дачи или разового использования. В таких случаях также спасают товары, бывшие в употреблении, купленные в магазинах Secondhand, в комиссионных или на интернет-сайтах.

Бояться приобретать бывший в употреблении товар не стоит. Но необходимо помнить: тотальная экономия хороша не всегда.

Следует обратить ваше внимание: если договор купли-продажи заключен между двумя физическими лицами, то данные отношения не могут квалифицироваться как отношения в области защиты прав потребителей, и на них действие законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей не распространяется.

Согласно ст.10 Закона и п.п.11,129 Правил продажи отдельных видов товаров, продавец обязан своевременно, в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров.

Но, если информация о нём отсутствует, продавец обязан информировать покупателя об этом.

О недостатках в товаре продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

В соответствии с п.131 Правил, бывшие в употреблении товары должны пройти пред-

продажную подготовку, которая включает в себя осмотр товаров, рассортировку их по видам и степени утраты потребительских свойств, проверку качества (по внешним признакам), работоспособности товара, комплектности, а также наличия необходимой документации.

В случае если к продаже предлагаются бывшие в употреблении товары, в отношении которых в соответствии с санитарными правилами должны быть проведены санитарно-противоэпидемические мероприятия (чистка, стирка, дезинфекция, дезинсекция), однако документы, подтверждающие их проведение, отсутствуют, продавец обязан провести указанные мероприятия в процессе предпродажной подготовки товаров.

Предлагаемые для продажи бывшие в употреблении товары должны быть сгруппированы по видам.

Обращаем ваше внимание на то, что в соответствии с п.130 Правил, не подлежат продаже бывшие в употреблении медицинские изделия, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, бытовая химия, бельевые, швейные, трикотажные, чулочно-носочные изделия, посуда разового использования.

Правомерно ли взимание комиссии при оплате ЖКУ через банк?

В соответствии с п. 65 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов потребитель вправе оплачивать коммунальные услуги наличными денежными средствами, в безналичной форме с использованием счетов, открытых в выбранных им банках или переводом денежных средств без открытия банковского счета, почтовыми переводами, банковскими картами, через сеть интернет и в иных формах, предусмотренных законодательством.

Сохранять документы, подтверждающие оплату, обязательно не менее трёх лет со дня оплаты.

В соответствии с частью 4 статьи 16.1 Закона о защите прав потребителей при



оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Если управляющей компанией обеспечена возможность потребителю произвести оплату за жилищно-коммунальные услуги иным способом, не предусматривающим комиссионный сбор, то в таком случае отсутствуют основания полагать о нарушении законодательства о защите прав

потребителей. Если же такая возможность отсутствует, то за указанное нарушение предусмотрена административная ответственность по ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ.

Таким образом, физические лица – плательщики за коммунальные услуги вправе самостоятельно выбирать способ оплаты:

- наличными денежными средствами (без комиссии) в кассу хозяйствующего субъекта (управляющей организации);
- с комиссией с использованием услуг банков, расчетно-кассовых центров и других организаций.

Навязали товар, развели на кредит



Участились случаи звонков гражданам из салонов красоты и медицинских центров с предложением воспользоваться бесплатными процедурами или ознакомиться с товарами для улучшения здоровья. По телефону девушка приветливо объясняет вам, что вы получите уникальную возможность бесплатно оздоровиться или омолодиться. Но при этом они просят взять с собой паспорт, а желательно и СНИЛС. Те, кто попались на подобную уловку, рассказывали, как их подвергали сильнейшей психологической обработке.

Клиенту предлагают провести диагностику организма либо проблемных зон, а затем сообщают, что у него выявлены серьёзные заболевания. Гражданину в стрессовом состоянии предлагают подписать какие-то бумаги – как потом оказывается, договоры об оказании медицинских услуг или приобретении в кредит дорогостоящих медицинских товаров либо косметики. Сумма кредита может достигать двухсот тысяч рублей. Но осознание сделанного наступает уже потом, когда человек покинет салон или медцентр. На руках остается только договор о кредите на совершенно ненужные услуги

либо бесполезный, но очень дорогой товар. Доказать факт мошенничества не просто, но можно:

■ если нарушено право потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, исполнителе, их режиме работы

■ если в договор включены условия, ущемляющие установленные законом права потребителя

В указанных случаях необходимо составить претензию с требованием расторгнуть заключенный договор, при отказе обратиться за защи-

СОВЕТЫ ПОТРЕБИТЕЛЯМ:

- Старайтесь получить максимальную и достоверную информацию о продавце, с которым вы вступаете в договорные отношения.
- Никому, кроме уполномоченных лиц, не давайте в руки документы, удостоверяющие личность. Помните, что паспорт – это документ, на основании которого без вашего согласия вас можно сделать должником, оформив по нему кредит.
- Никогда не подписывайте договор и другие бумаги, не прочитав их, при этом обращайте особое внимание на абзацы, напечатанные мелким шрифтом.
- Пригласите с собой более опытных близких или друзей, которым вы доверяете. Их советы помогут вам в процессе общения с сотрудниками фирм.
- При оформлении кредита закон дает вам время обдумать сделку. Помните об этом, не спешите ставить свою подпись.

той своих прав в судебный орган.

Случай из практики. В отдел развития и координации внутреннего рынка Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ обратился гр. К. и сообщил, что его по телефону позвали на презентацию товара московской фирмы, который поможет ему улучшить здоровье. И там навязали ненужный товар на 118000 рублей с оформлением рассрочки. Но гр. К не предоставили информацию о реализованном медицинском товаре и о его противопоказаниях. В связи с данными обстоятельствами потребителю была оказана помощь в составлении претензии. Договор по горячим следам расторгнут, и внесенный аванс в 40000 рублей потребителю возвращён.

право вернуть досрочно кредиту, в том числе, часть суммы полученного потребительского кредита (займа), уведомив его об этом способом, установленным договором потребительского кредита, не менее чем за тридцать календарных дней до дня возврата потребительского кредита, если более короткий срок не установлен договором потребительского кредита.

Поскольку вы при внесении очередного платежа суммой выше ежемесячной выплаты не предъявляли кредитору заявление о частичном досрочном погашении основного долга, то внесенная сумма будет погашать сперва проценты по кредиту, а сумма, превышающая размер ежемесячного платежа, будет оставаться на вашем счете до следующего месяца, и в дальнейшем также будет списана в счет погашения процентов по кредиту.

Шкала погрешности

Градусник – самый распространенный вид термометра, который можно найти в каждом доме. Он может быть ртутный (недорогой, но легко бьётся и требует длительного контакта с организмом), электронные или цифровые термометры подороже, но быстрые и безопасные.



А самые дорогие – инфракрасные градусники. Но именно их чаще возвращают из-за брака: «не измеряют», «показывают то 33, то 38» и т. п. В нижекамской семье заболел грудной ребенок, и необходимо было измерить ему температуру. Родители ребенка приобрели инфракрасный термометр, в котором их привлекла возможность быстро (1-3 секунды) измерить температуру ребенка на лбу или через ушной канал. Но, к сожалению, столкнулись с тем, что показатели в разных частях тела были разными, а также отличались от показателей ртутного градусника. Уже на следующий день покупатель обратился в аптеку с претензией: погрешность прибора совершенно не соответствует указанной в документах. И требовал возврата денежных средств. Товар был принят от потребителя для отправки в сервисный центр для определения технических характеристик.

В случае обнаружения недостатков потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за термометр суммы. В соответствии с этой же статьей продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Может быть, в этом термометре и не было недостатков. А чтобы снизить погрешности, достаточно было соблюдать правила измерения. Гадать не будем. Но, в данном случае, со стороны продавца нарушены сроки по удовлетворению требования потребителя. Сотрудники Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ разъяснили продавцу: если заявленные потребителем требования не будут удовлетворяться в добровольном порядке, спор будет разрешаться исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

Задержка авиарейса: инструкция для потребителей

Как бы не были совершенны современные технологии в области авиации, предугадать все возможные ситуации невозможно. И задержка авиарейса – далеко не редкость.

При возникновении подобной ситуации следует иметь в виду, что согласно п.99 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», в случае задержки рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

■ предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет независимо от времени ожидания отправления рейса (даже если рейс задержан на 10 минут)

■ два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов

■ обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов

■ обеспечение горячим питанием 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

■ доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы

■ организация хранения багажа

Время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

Обращаем внимание, что вышеуказанные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

Вопрос-ответ

Оплачиваю потребительский кредит согласно графику платежей. Три последних месяца вношу суммы, превышающие размер ежемесячного платежа, а сумма основного долга не уменьшается. По какой причине это происходит?

– Согласно п.20 ст.5 Федерального закона «О потребительском кредите» сумма произведенного заемщиком платежа по договору потребительского кредита (займа) в случае, если она недостаточна для полного исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа), погашает задолженность заемщика в следующей очередности:

- задолженность по процентам
- задолженность по основному долгу

■ неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном в соответствии с частью 21 настоящей статьи

■ проценты, начисленные за текущий период платежей

■ сумма основного долга за текущий период платежей

■ иные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации о потребительском кредите (займе) или договором потребительского кредита.

В соответствии с п.4 ст.11 Федерального закона заемщик имеет

Надо ли хранить коробки от товара



После приобретения товаров потребитель возвращается домой с множеством упаковок, предназначенных для безопасного транспортирования и придания позициям эстетического вида. Но громоздкие упаковочные материалы обычно негде хранить, поэтому многие быстро избавляются от ненужного картона и утилизируют его. А когда возникает необходимость сдать товар по гарантии обратно в магазин, продавцы отказывают в его приеме по причине отсутствия упаковки. Насколько правомерны такие действия со стороны продавца?

Чтобы понять, есть ли необходимость в сохранении упаковочной коробки для последующей сдачи товара в магазин по гарантии, следует обратиться к нормам действующего законодательства. Особого внимания заслуживает 481-я ст. Гражданского кодекса РФ, в которой сказано, что продавец обязан предоставить товар потребителю в специальной упаковке (если в договоре не прописаны иные условия). В 502-й ст. ГК РФ регулируется вопрос, связанный с правом возврата или обмена в течение 14-ти дней. Это же право прописано в ст. 25 закона о защите прав потребителей. Причина, по которой потребитель может обратиться в магазин для обмена и возврата

товарной позиции – не подошедший ему цвет, фасон, форма, комплектация.

Также в ст. 25 закона о ЗПП регламентируются положения о том, что получение за товар денег или иного товара возможно в том случае, если потребитель сохранил квитанцию (чек), ярлыки и пломбы, надлежащий внешний вид и потребительские свойства. Кроме того, чека о товаре может и не быть, если покупатель сможет доказать факт совершенной сделки другим образом.

Об упаковке для гарантии ничего не сказано, поэтому дать ответ на вопрос, является ли она частью товара, весьма затруднительно. Но если возврат происходит не по гарантии, а в течение 14-ти дней (когда товар имеет надлежащее качество), потребителю следует иметь упаковочный материал при себе, что гарантирует сохранение эстетики товара.

СИТУАЦИЯ ПЕРВАЯ

Потребитель должен хранить коробку на протяжении 14-ти дней с момента приобретения товара. Точнее, не «должен», а ему «рекомендуется». Ведь отправленные вещи обратно в магазин на протяжении этого срока обычно осуществляется не по гарантии, а в связи с тем, что определенные свойства товара покупателю не подошли. Поэтому наличие товарной упаковки подтвердит его достойный внешний вид и обеспечит сохранность потребительских свойств.

В ст. 25 закона о защите прав потребителей сказано, что потребитель вправе вернуть или обменять товар на протяжении 14-ти дней, не считая дня покупки, если:

- сохранен товарный вид (отсутствие трещин, царапин, вмятин)
- не повреждены свойства потребительского значения
- имеются фабричные ярлыки и пломбы
- на руках есть чек или квитанция (при наличии свидетельских показаний соблюдение этого условия необязательно).

Как можно заметить, ни одного слова об упаковке товара в законе не сказано. Тем не менее, коробка является частью товарного вида, поэтому для его сохранения ее наличие считается обязательным.

СИТУАЦИЯ ВТОРАЯ

Несмотря на то что законодатель сохраняет за потребителем право на возврат товарной позиции по гарантии без оригинальной коробки, далеко не во всех объектах торговли соглашаются принять его обратно.

Но подобные действия являются противозаконными и наделяют покупателей правом на подачу жалоб (претензий) в адрес вышестоящих инстанций. Рассмотрим несколько распространенных ситуаций, при которых решение об отказе продавца объясняет определенными обстоятельствами.

Несогласие производителя принять товар без оригинальной упаковки. Закон в этом случае на 100% на стороне покупателя, поскольку обеспечение продукту товарного вида – задача продавца, но не потребителя.

Наличие указания о сохранности товарной упаковки в гарантийном талоне. Это противозаконно и не соответствует действующим нормам. Магазин обязан принять товар по гарантии при его предъявлении в полной комплектации, и на коробку данная норма не распространена.

Повреждение товара при транспортировании в связи с отсутствием коробки. Потребитель имеет право на проведение экспертизы, призванной установить ошибочность такого заверения (п. 5 ст. 18 закона о ЗПП).

СРОКИ ХРАНЕНИЯ КОРОБКИ

Во избежание разногласий с продавцом на протяжении первых 14-ти дней с момента покупки коробку хранить все-таки следует, поскольку она выступает в качестве элемента товарного вида. Это позволит вернуть товар в магазин по ст. 25 закона о ЗПП. По истечении этого времени упаковка может быть выброшена, а отказ продавца в возврате или обмене по гарантии будет незаконным. Ведь в этом случае никаких требований и условий касательно внешнего вида товара не предъявляется, так что коробка может быть утилизирована и забыта.



Маркировка обязательна

С 1 января 2019 года вступило в силу распоряжение Правительства РФ «Перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации». В документе перечислены виды товаров, которые нужно будет обязательно маркировать.

Основная цель введения маркировки – снижение оборота контрафактной продукции в России.

К маркируемому товарам отнесены **табачная продукция, духи и туалетная вода, различные предметы одежды, постельное белье, обувные товары, фотокамеры, фото-вспышки, лампы-вспышки, новые шины и покрышки.**

Обязательная маркировка будет вводиться поэтапно для различных групп товаров с 1 марта по 1 декабря 2019 года.

С 1 марта 2019 года будет маркироваться **табачная продукция, с июля 2019 года – обувь.** Сроки введения обязательной маркировки для отдельных групп товаров приведены ниже в таблице.

Наименование группы товаров	Срок введения обязательной маркировки
Табачная продукция	1 марта 2019 г.
Духи и туалетная вода	1 декабря 2019 г.
Шины и покрышки пневматические резиновые новые	1 декабря 2019 г.
Предметы одежды, включая рабочую одежду, изготовленные из натуральной или композиционной кожи	1 декабря 2019 г.
Блузки, блузы и блузоны трикотажные машинного или ручного вязания, женские или для девочек	1 декабря 2019 г.
Пальто, полупальто, накидки, плащи, куртки (включая лыжные), ветровки, штормовки и аналогичные изделия мужские или для мальчиков	1 декабря 2019 г.
Пальто, полупальто, накидки, плащи, куртки (включая лыжные), ветровки, штормовки и аналогичные изделия женские или для девочек	1 декабря 2019 г.
Белье постельное, столовое, туалетное и кухонное	1 декабря 2019 г.
Обувные товары	1 июля 2019 г.
Фотокамеры (кроме кинокамер), фото-вспышки и лампы-вспышки	1 декабря 2019 г.

С 2016 года в России введена обязательная маркировка меховых изделий, а с февраля 2017 года стартовала добровольная маркировка лекарств.

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» 2019

ВНИМАНИЕ

В п. 7 ст. 18 сказано, что если вес изделия более 5 кг, гражданин наделяется правом требовать от продавца безвозмездную доставку товарных позиций в торговый объект. Состояние изделия после транспортирования в итоге станет ответственностью стороны, реализовавшей товар. Получается, что если вещь возвращается в магазин в течение действия гарантийного срока, требование продавца о наличии упаковки неправомерно.



Гарантийный талон

Брак по умолчанию

Покупка нового телефона – ответственный шаг, требующий серьезного подхода к выбору. Ни один покупатель не застрахован от поломки мобильного устройства, даже если оно приобретено в магазине. Что предпринять, если телефон, на который распространено действие гарантии, сломался?

Сначала надо попытаться мирно договориться с продавцом телефона. Он произведет осмотр и отправит устройство на гарантийный ремонт, дав взамен во временное пользование другой агрегат. Все, что требуется от потребителя, составить претензию в двух экземплярах. Один из них остается у покупателя телефона на руках, второй – передается стороне, реализовавшей товар ненадлежащего качества.

Если продавец требование потребителя проигнорировал, последний вправе обратиться в вышестоящие инстанции (суд).

Обмену и возврату по гарантии телефон не подлежит если он:

- подвергался механическому влиянию

- изменению программного обеспечения

- действующую холода или влаги. В течение 14-ти дней с момента покупки потребитель вправе вернуть телефон по гарантии, если в нем был обнаружен недостаток.

Часто задают вопрос: можно ли сдать телефон в магазин, если он просто разонравился?

В соответствии с Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, телефоны являются сложными техническими товарами, которые не подлежат ни обмену, ни возврату. Вернуть их в течение 14-ти дней нельзя.

А по кнопочным телефонам, с точки зрения юриспруденции, принадлежность этой товарной группы к предметам сложной техники не может быть доказана на 100%. Поэтому изделия с кнопками подлежат возврату и обмену в течение 14 дней после покупки.

После обнаружения в мобильном устройстве поломок есть несколько вариантов действий:

- обмен телефона на аналог или на другую марку с последующим перерасчетом суммы оплаты



- возврат смартфона продавцу и получение денежных средств обратно (обычно это происходит в течение трёх дней)

- использование права на получение гарантийных ремонтных мероприятий

- снижение цены приобретенного с соразмерно дефектам.

Телефон должен быть отдан на ремонт по гарантии в той же комплектации, в которой он был в момент покупки. Тем не менее, отсутствие чека и коробки не повод для отказа со стороны продавца (ст. 18 п. 5).

Если в ходе проведения ремонтных манипуляций будет очевидно, что устранить их в

положенное время (45 дней) не получится, происходит установление нового срока. Однако отсутствие на месте необходимых запчастей и деталей не позволяет формировать его заново.

Порядок замены телефона ненадлежащего качества по гарантии регулируются в рамках ст. 21 закона о ЗПП. В п. 1 сказано, что замена должна быть осуществлена на протяжении семи дней с момента предъявления соответствующего требования. При необходимости проведения экспертизы этот срок продлевается до 20-ти дней. Исчисление гарантийного срока вследствие замены стартует заново (ст.21 п.2).

Если телефон сломался на протяжении гарантийного срока, он подлежит ремонту или возврату. В соответствии со ст. 18 п. 1 закона о ЗПП в течение 15-ти дней действует определенный порядок проведения возвратных мероприятий смартфона (в случае обнаружения в товаре брака). Согласно ему, потребитель может не отдавать мобильное устройство в ремонт, а просто вернуть его с получением уплаченной суммы денег или же заменить его новым аппаратом.

Обмен телефона на гарантии возможен в следующих ситуациях:

- Обнаружение серьезного недостатка, требующего проведения дорогостоящего ремонта, цена которого превышает стоимость мобильного устройства.

- Продолжительное (затяжное) проведение ремонтных работ телефона (свыше 45 дней).

- Необходимость регулярного ремонта смартфона, т. е. в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения различных недостатков телефона. (ст.18 п.1).

Продолжительность гарантии на обувь напрямую зависит от типа обуви. Срок устанавливается в соответствии с нормами ГОСТа.

Он составит:

- минимум 30 суток на детскую

- 60 суток – на спортивную
- 60-90 суток – на модельную.

Градация осуществляется в соответствии с материалом, использованным для изготовления изделия. Если подошва обуви изготовлена из кожи, продолжительность гарантии составит минимум 50 дней, кожеподобной резины – минимум 70 дней, пористой резины или полиуретана – минимум 80 дней.

Изготавливая изделие, производитель подразумевает, что гражданин будет эксплуатировать его по назначению в соответствии с установленными требованиями.

Считается, что покупатель должен использовать обувь только в соответствующий сезон. Этот факт оказывает влияние на дату начала гарантии в 2019 году. По закону гарантия на обувь начнет действовать с первого дня начала сезона.

Список случаев, при которых можно обратиться к продавцу для возврата обуви по гарантии,

Подошва не по ГОСТу

строго определен. Причиной для направления претензии могут стать:

- трещина на подошве
- дефект окрашивания
- прорыв швов
- кривизна швов.

ВАЖНО!

Продавец имеет право назначить экспертизу обуви. Она должна быть осуществлена в течение 20 дней с момента получения жалобы.

Обменять или отремонтировать обувь по гарантии можно и в случае, если период завершился. Для этого в течение двух лет с момента приобретения нужно провести экспертизу и доказать наличие производственного брака.

Продавцы соглашаются выполнить гарантийные обязательства не всегда. Отказаться в возврате денег или обмене обуви по гарантии могут в следующих случаях:

- обувь была качественной
- изделие потеряло товарный вид
- покупатель самостоятельно проводил ремонт
- изделие пострадало от погодных условий



- неправильная эксплуатация товара
- механические повреждения по вине покупателя.

К СВЕДЕНИЮ

Возвращать обувь в магазин по гарантии необходимо чистой и сухой, иначе воспользоваться законным правом будет невозможно.

ЕСЛИ ОБУВЬ НОСИЛИ

Вернуть ношеную обувь по гарантии в магазин можно, если человек способен доказать наличие заводского брака. Для этого предстоит провести экс-

пертизу. Обычно её оплачивает продавец. Однако действие может выполнить и покупатель. В этой ситуации в список претензий можно включить и возврат денежных средств за экспертизу. Если правота клиента доказана, но продавец упорно отказывается произвести возврат по гарантии, покупатель может обратиться в суд.

СРОКИ ЗАМЕНЫ

Если правота покупателя доказана, его требования должны быть выполнены в течение 7 дней (20 дней в случае прове-

дения экспертизы) с момента подачи заявления. Просрочка установленного периода является нарушением. Если продавец не успел заменить одну пару обуви по гарантии на другую или не произвел ремонт, в потребитель имеет право выдвигать новые претензии и потребовать вернуть денежные средства за покупку.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА

Продавец несет материальную ответственность по гарантии изготовителя. Он обязан:

- выполнять гарантийные обязательства, если доказано, что товар имеет заводской брак
- производить ремонт за счёт магазина. Гарантийный срок продлевается на период, в течение которого обувь ремонтируется

- вернуть денежные средства, если возможность заменить товар на аналогичный отсутствует

- в течение 14 дней с момента покупки принять новые изделия, которые по каким-либо причинам не подошли покупателю. Обувь должна сохранить товарный вид. Все ярлыки и бирки должны остаться на месте.

Отказ от выполнения законных требований покупателя может стать причиной для привлечения продавца к административной ответственности.



ПОКУПАЕМ СЕМЕНА: ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ?

Уже с середины февраля садоводы и огородники начинают готовиться к предстоящему дачному сезону и закупать семена на рассаду.

Стоит этот товар недешево, поэтому важно знать, на что следует обращать внимание при покупке, чтобы не приобрести заведомо некачественный товар.

Советуем потребителям обращать внимание не на красочность пакетиков с фотографиями урожая и не на заманчивые описания плодов, а на информацию об этом товаре.

В соответствии с п.2.3 главы II Порядка реализации и транспортировки партий семян сельскохозяйственных растений, маркировка тары (упаковки) должна осуществляться путем нанесения информации в написанном, напечатанном или изображенном в графическом виде на ярлык (этикетку) или тару (упаковку).

Малогабаритная тара с семенами, предназначенными для розничной торговли на территории Российской Федерации, должна содержать следующую информацию:

- наименование и адрес организации-производителя или импортера семян (лица, которое осуществляет деятельность, связанную с вводом семян в оборот в Российской Федерации)

- название культуры, сорта семян в соответствии с Государственным реестром

- обозначение стандарта, технического условия на сортовые и посевные качества семян;

- номер партии

- год урожая семян

- дата упаковки семян

- масса (в граммах) или количество (штук) семян.

На малогабаритной таре не должно быть сведений о сортовой принадлежности, происхождении и качестве семян, не соответствующих сопроводительным документам.

Тара (упаковка) должна обеспечивать количественную и качественную сохранность семян, а для обработанных химическими и биологическими средствами – безопасность для здоровья людей и защиту окружающей среды от загрязнения.

Упаковка с семенами должна быть опечатана таким образом, чтобы ее невозможно было вскрыть, не оставив видимых следов, указывающих на воз-

можность подмены или изменения содержимого тары.

Советуем потребителям по возможности покупать семена в специализированных магазинах и отделах, где уменьшается риск нарваться на подделку.

Сведения о сортовой принадлежности, происхождении и качестве семян должны быть указаны на упаковке, ярлыке, а также содержаться в сопроводительных документах.

Семена, реализуемые оптовыми партиями в малогабаритной таре (упаковке) для розничной торговли, должны сопровождаться свидетельством, выдаваемым продавцом семян.

Не допускаются ввоз и реализация семян, протравленных препаратами, не разрешенными к применению на территории Российской Федерации.

Если вы приобрели семена и они оказались некачественными, то вы можете направить продавцу письменную претензию, в которой в обязательном порядке должны быть изложены ваши данные, причина обращения и ваше требование.

Составленную претензию необходимо направить по почте письмом с уведомлением о вручении и описью вложенная или передать нарочно уполномоченному работнику продавца.

Конечно, судиться из-за пары пакетиков семян вряд ли кто-то будет, однако есть потребители, покупающие много дорогих сортовых семян, и они могут пойти на такой шаг. К тому же с помощью суда можно взыскать компенсацию не только за причиненный ущерб, но и за нанесенный моральный вред.

Законы интернет-торговли

Человечество стремительно уходит в интернет, все больше сфер нашей жизни перемещается в виртуальную область. Не стала исключением и торговля. Привычная просьба «сходи в магазин» в последнее время не требует долгих сборов и может быть выполнена, не выходя из дома. Чтобы «посещение» такого магазина не обернулось для вас неприятностями, необходимо знать ряд основных правил дистанционной торговли.

Продавец, осуществляющий продажу товаров дистанционным способом (через каталоги, проспекты, буклеты или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе сети интернет, а также телевидения и радио), обязан в полной и доступной форме проинформировать потребителя.

Покупатель имеет право знать об основных свойствах товара и адресе продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании продавца, о цене и об условиях приобретения товара, его доставке, сроках службы, годности, гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Принимая во внимание специфику данного вида правоотношений, закон «О защите прав потребителей» установил так называемый «период охлаждения» в семь дней, когда потребитель может немотивированно вернуть товар продавцу.

Кроме того, для дистанционной продажи товаров установлены более жесткие требования к продавцам в части сроков предоставления потребителю информации о товаре и форме предоставления этой информации. С учетом особенностей удаленной коммуникации сторон сделки, более четко определен момент заключения договора – при выдаче продавцом покупателю кассового или товарного чека.

При этом следует иметь в виду, что Правила продажи отдельных видов товаров, а также Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный

В целом же продажа товаров дистанционным способом, в том числе через интернет, на территории Российской Федерации регламентируется положениями статьи 497 Гражданского кодекса Российской Федерации, а применительно к продаже товаров гражданам для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, также статьей 26.1 «Дистанционный способ продажи товаров» Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года №612

товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года (последний подлежит применению исключительно в контексте статьи 25 Закона «О защите прав потребителей»), к дистанционному способу продажи товаров применению не подлежат.



Незадача с «Колесом удачи»

Как только современный маркетинг не выкручивается, чтобы сбыть все, что залежало, по самой «выгодной» для покупателя цене!

В одном из магазинов Нижнекамска проводилась акция «Купи товар и выиграй приз – возврат выигранного процента с покупки», в которой решил принять участие гражданин С. Можно только представить, сколько было счастья в глазах покупа-

теля и сколько разочарования в глазах сотрудников магазина при попадании стрелки «Колеса удачи» на отметку «100%». Ведь по условиям акции продавец обязан был вернуть всю сумму покупки. Но, по непонятным причинам, продавец решил тут же изменить условия акции и объявил, что колесо должно было совершить полный оборот, а на деле произошло всё иначе. Однако в условиях рекламной акции было чётко написано лишь то, что потребитель должен потянуть за рычаг и отпустить его, что им и было сделано. В

итоге покупателю было отказано в призовом фонде.

Гражданин обратился в отдел защиты прав потребителей Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ. Специалисты, помимо официального запроса в адрес руководства организации, провели беседу с сотрудниками магазина и разъяснили законодательные нормы, защищающие в этой ситуации права потребителя.

В результате недолгих раздумий, продавец всё же выплатил причитающиеся денежные средства, так как судиться было бы гораздо дороже. Содержание ст. 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации указывает на то, что реклама и иные предложения, адресованные неопределённому кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении.

Из сказанного следует, что магазин обязан обслужить потребителя в соответствии с предложенной акцией. Напоминаем: внимательно изучайте условия акций и рекламы. Фотографируйте и копируйте предложения, на которые собираетесь откликнуться, и тогда, быть может, будет вам выгодная покупка.



Отказ от заказа

В Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратилась пожилая женщина за содействием в отстаивании своих прав потребителя.

В одном из мебельных салонов города она заказала комплект мебели – комод и трехстворчатый шкаф для прихожей. Заказанную мебель доставили в срок, однако радость от долго-

жданного приобретения улетучилась, когда после вскрытия она обнаружила, что вместо трехстворчатого ей привезли двухстворчатый шкаф. Все ее требования вернуть деньги или поменять шкаф продавец просто игнорировал. И только после вмешательства специалистов отдела развития и координации внутреннего рынка Альметьевского территориального органа Госалкогольинспекции РТ, наконец было принято решение о возврате денег.



Если информация о товаре не соответствует действительности

Кроме положительных эмоций, которые животные приносят в нашу жизнь, четвероногие друзья становятся и виновниками бытовых проблем: в сезон линьки и не только от пушистиков много шерсти -- на одежде, коврах, мебели.

Именно для этой цели – убирать шерсть любимой кошечки с ковра, жительница Нижнекамска приобрела в одном из магазинов турбощетку для пылесоса. Согласно информации о товаре, эта насадка предназначена для более мощной уборки шерсти животных, волос и пыли с ковровых покрытий и гладких поверхностей; совместима со всеми моделями пылесосов. Но во время использования обещанного результата не произошло.

Потребитель решила вернуть товар. Однако общего языка с продавцами магазина, где была куплена щетка, она не нашла. И обратилась за помощью в отдел по защите прав потребителей Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ. Встретившись с представителями торговой организации, сотрудникам пришлось долго объяснять, что потребитель имеет право предъявлять требования, так как, согласно законодательству, продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору, а также изготовитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. В магазине не соглашались с требованием потребителя о возврате денег и



убеждали специалистов, что «для этой щетки требуется пылесос с большей мощностью; если бы турбощетка не использовалась, тогда бы они могли рассмотреть вопрос о возврате денег». Но тогда как бы потребитель понял, что щетка не соответствует заявленным характеристикам?

На основании статьи 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность за недостатки товара, после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации. Видимо, взвесив все «за» и «против», продавец все же вернул денежные средства потребителю.

Фитнес с принуждением

Популярный нынче подарок – именную клубную карту в фитнес-центр получил гражданин А. от своей жены на День влюбленных. Но, как бы ни старалась жена приобщить супруга к спорту, он категорически отказался посещать это заведение. Пришлось молодой женщине вновь обратиться в фитнес-клуб с просьбой о возврате денежных средств. Но ей в категоричной форме отказали.

Тем самым было нарушено право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг), предусмотренное статьей 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»: «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обя-



зательств по данному договору». Потребовалась помощь сотрудников отдела развития и координации внутреннего рынка Альметьевского территориального органа Госалкогольинспекции РТ, куда обратилась потребительница за помощью. Здесь ей помогли составить претензию. После повторного обращения, уже с письменной претензией, в фитнес-клубе вернули деньги за карту.