



# Вестник

14 ноября 2020 г. №3(12)

Газета выпускается в рамках реализации подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2025 годы»

## ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

**Если не воспользовались бронью...**

Как изменился возврат денег во время пандемии



**Стоп, работа!**

Потребитель может расторгнуть договор без указания причин

**Интернет-магазины:**

как сделать онлайн-покупку удачной

Стр.2

Стр.5

Стр.6

# Предупреждён, значит вооружён

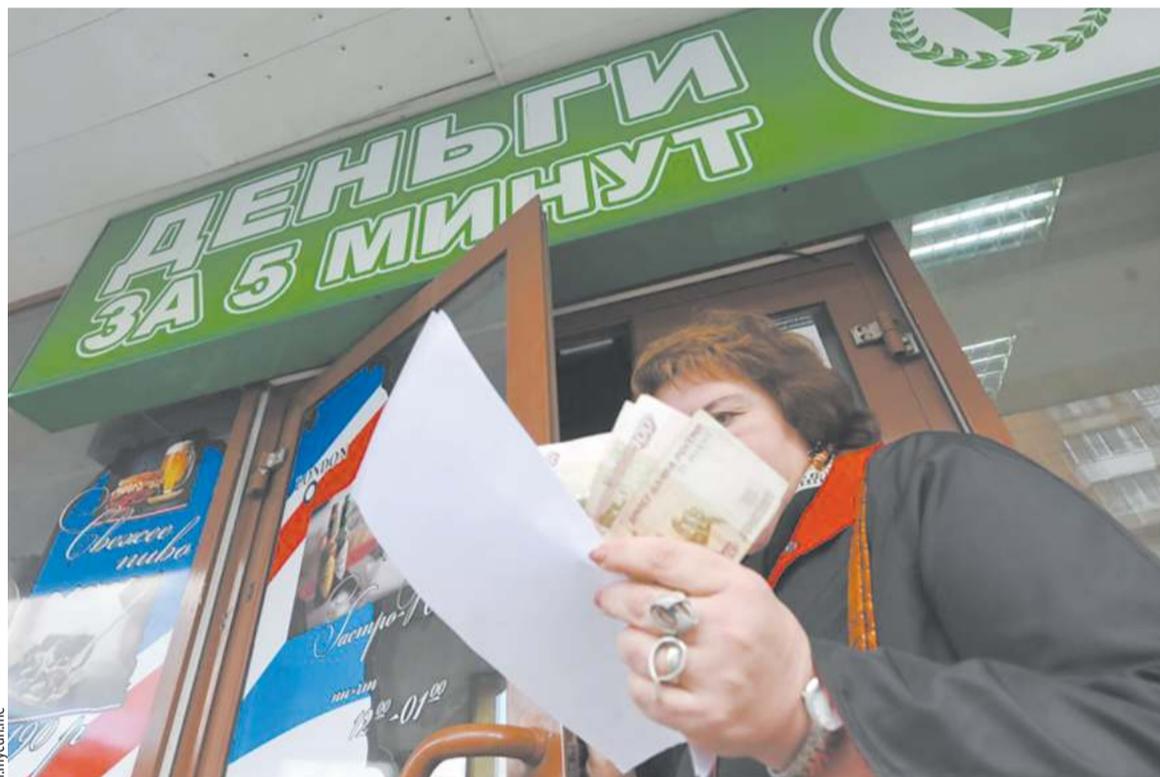
## На что обратить внимание в период пандемии потребителям микрофинансовых услуг

Роспотребнадзор в период пандемии коронавируса призывает потребителей обратить дополнительное внимание на риски, присущие кредитной деятельности и способы защиты от них.

Обязательно проверьте, входит ли организация в государственный реестр МФО на сайте Банка России или в специальном электронном справочнике. Будьте бдительны, опасайтесь мошенников!

Избегайте организаций, сотрудники которых хотят выдать вам заёмные деньги очень быстро, «не отходя от кассы». По закону при обращении за кредитом вы имеете право ознакомиться с условиями договора в течение пяти дней. За это время у вас есть возможность принять взвешенное решение, изучить памятки и условия договора, посоветоваться с близкими. Вы имеете право попросить выдать вам подписанные индивидуальные условия договора.

К оформлению микрозайма всегда нужно подходить с «холодной головой». Трезво оцените свои доходы и размер ежемесячного платежа по кредиту с учетом процентов. По закону максимальная процентная ставка по краткосрочному микрозайму сроком до одного года составляет один процент в день. То есть переплата за 30 дней составит 30 процентов. Например, если вы решили приобрести телевизор за 50 тысяч рублей, то 15 тысяч рублей составят только проценты, а кроме них еще нужно вернуть и стоимость телевизора. В договоре потребительского микрозайма обязательно должна быть указана полная стоимость займа в процентах годовых (максимальная процентная ставка по



Избегайте организаций, сотрудники которых хотят вам выдать заёмные деньги очень быстро – «не отходя от кассы»

краткосрочному займу – 365 процентов годовых). Эта информация указывается на первой странице в правом верхнем углу в квадратной рамке перед табличной формой индивидуальных условий договора. Не стоит надеяться, что сейчас вы возьмете немного «быстрых денег» под один процент в день, а потом сможете перезанять под «нормальные» проценты в большом банке. Кредитная организация может вам отказать в новом кредите без объяснения причин. Помните, что ваш дом или квартира – ваша крепость. Оформление микрозайма под залог жилья (квартира, дом) запрещено законом. Старайтесь не брать заем под залог имущества, вы можете его потерять, если не сможете вносить платежи по кредиту вовремя.

Избегайте дополнительных услуг. Внимательно прочитайте индивидуальные условия займа, убедитесь, что в них нет страховых, юридических, консультационных, медицинских или иных услуг, никак не связанных с оформлением кредита. Иначе вы можете столкнуться с ситуацией, когда вам выдадут заём на 20 тысяч рублей, из которых две тысячи сразу пойдут на оплату дополнительной услуги. Не подписывайте документ, в котором есть информация о том, что вы согласны с условиями и тарифами, если вы их не видели или не получили их на руки в печатном виде. Эти условия являются неотъемлемой частью договора и должны входить в ваш комплект документов. Если вам говорят, что данные об условиях и тарифах размещены где-то на сайте,

или «находятся в главном офисе компании», то их необходимо изучить особенно тщательно. Если вы взяли микрозайм после 1 января 2020 года, общая сумма всех платежей с учетом процентов, штрафов, пеней, платы за дополнительные услуги (например, страхование) не может превышать сумму займа более чем в 1,5 раза. С 1 января 2020 года денежные споры с микрофинансовыми организациями можно улаживать с помощью специально созданного органа – финансового уполномоченного (омбудсмена). Рассмотрение спора для потребителей бесплатно, а жалобу можно подать в электронном виде на официальном сайте финансового уполномоченного. Решение омбудсмена имеет такую же силу, как и постановление суда.

### 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, Пестрчинский, Рыбно-Слободский районы). Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94. Тел. (843) 277-94-96

Набережночелнинский (г. Набережные Челны, Агрызский, Актанышский, Елабужский, Мамадышский, Мензелинский, Менделеевский, Тукаевский районы). Адрес: 423802, г. Наб. Челны, ул. Корчагина, д. 2а (комплекс 10/34а). Тел. (8552) 71-43-03

Нижнекамский (Нижнекамский, Аксубаевский, Заинский, Муслимовский, Сармановский, Черемшанский районы). Адрес: 423570, г. Нижнекамск, ул. Бызова, д. 20а. Тел. (8555) 36-63-76

Чистопольский (Чистопольский, Алексеевский, Алькеевский, Нововешминский, Нурлатский, Спасский районы). Адрес: 422950, г. Чистополь, ул. Бебеля, д. 121д. Тел. (84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан). Адрес: 420111, г. Казань, ул. Большая Красная, д. 30, телефон горячей линии (843) 236-94-11. Адрес сайта: 16.rosпотребнадзор.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.

# Если не воспользовались бронью...

## Как изменился возврат денег в связи с пандемией коронавируса

**?** «Собрался в этом году навестить друзей, живущих в Калининграде. Заранее забронировал гостиницу, но, к сожалению, заболел. Поездку пришлось отменить. Слышал, что в связи с пандемией условия бронирования и возврата денег изменились. Как именно? Сергей П.»



Перенос бронирования осуществляется в течение 18 месяцев, но не позднее 31 декабря 2021 года

Действительно, в соответствии с пунктом 1 статьи 194 ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» 24 июля 2020 года под №1078 в силу вступило Положение об особенностях отмены либо переноса бронирования места в гостинице или ином средстве размещения, или возврата заказчиком денежных сумм, уплаченных ими при бронировании, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на территории России. Это положение, где оговорены основания, порядок, сроки и условия переноса брони или возврата средств, Правительство РФ утвердило на 2020 и 2021 годы. Вот его основные моменты:

► Исполнитель должен предоставить гостиничные услуги в средстве размещения, указанных в бронировании, осуществ-

ленном до вступления в силу постановления №1078 от 20 июля 2020 г., и в случае переноса бронирования на более поздний срок по соглашению между исполнителем и заказчиком – равнозначных услуг размещения.

► Перенос бронирования может осуществляться в течение 18 месяцев с даты, на которую осуществлено бронирование, но не позднее 31 декабря 2021 года, при условии, что услуги размещения оплачены заказчиком полностью либо частично.

► В случае принятия решения о переносе бронирования исполнитель не позднее 60 календарных дней с даты вступления в силу указанного постановления направляет заказчику уведомление. Оно должно содержать обязательство исполнителя по предоставлению заказчику рав-

нозначных услуг размещения в течение 18 месяцев с даты, на которую заказчиком было осуществлено бронирование, но не позднее 31 декабря 2021 г.

► В течение срока действия обязательства исполнитель обязан оказать равнозначные услуги размещения с сохранением цены номера в гостинице или ином средстве размещения.

► Под сохранением цены номера понимается обязанность исполнителя по обеспечению оказания заказчику равнозначных услуг размещения без дополнительной оплаты, даже если стоимость размещения на этот момент окажется выше цены номера на дату бронирования.

Под равнозначными услугами размещения понимаются соответствующие при бронировании услуги питания и другие дополнительные услуги, входящие

в стоимость номера, а также категория гостиничного номера не ниже предусмотренной бронированием.

По соглашению сторон потребительские свойства равнозначных услуг размещения могут быть изменены.

► В случае отказа заказчика (потребителя) от равнозначных услуг размещения, а также отказа от бронирования по его инициативе или в случае, если заказчик (потребитель) не воспользовался равнозначными услугами размещения до окончания срока действия обязательства, бронирование отменяется и исполнитель должен вернуть заказчику уплаченные денежные суммы не позднее 31 декабря 2021 г., за исключением случаев, предусмотренных пунктами 6 и 7 Положения.

► По требованию потребителя, достигшего возраста 65 лет, либо находящегося в трудной жизненной ситуации, наступившей в период действия постановления, исполнитель обязан вернуть уплаченную заказчиком денежную сумму в течение 90 календарных дней с даты предъявления указанного требования, но не позднее 31 декабря 2021 г.

► Под трудной жизненной ситуацией потребителя понимаются следующие обстоятельства:

– наличие у потребителя инвалидности, подтвержденной в установленном порядке;

– временная нетрудоспособность потребителя сроком более двух месяцев подряд;

– регистрация потребителя в качестве безработного гражданина в органах службы занятости.

► Если оказание услуг размещения, предусмотренное бронированием, наступило в дату вступления в силу постановления и исполнителем не направлено уведомление, то он должен возместить заказчику уплаченные им денежные суммы не позднее 31 декабря 2020 г.

► Исполнитель при возврате заказчику денег обязан уплатить ему проценты за пользование денежными средствами – 1/365 ключевой ставки Центрального банка РФ, действующей на дату вступления в силу постановления, за каждый календарный день пользования. Проценты начисляются со дня предъявления заказчиком (потребителем) соответствующего требования до дня возврата денежных сумм.

Консультационный центр  
ФБУЗ «Центр гигиены  
и эпидемиологии  
в Республике Татарстан»

**?** «При входе в магазин его сотрудники потребовали поместить мои личные вещи в камеру хранения. Правомерны ли их действия?» Елена Р.»

– Действующим законодательством РФ о защите прав потребителей (Гражданский кодекс РФ, Закон РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55 и др.) не установлено для покупателей ограничений, связанных с невозможностью заключения договора розничной купли-продажи в случае наличия у покупателя личных вещей.

Таким образом, такие действия сотрудников магазина являются неправомерными.



# Идём в магазин!

## Покупатели должны знать о своих правах в торговых учреждениях

**?** «Вчера на выходе из продуктового магазина меня задержал охранник и потребовал предоставить сумку для осмотра, хотя поводов для этого не было. Законно ли это?» Сергей К.»

– Нет. Согласно ст.12 Закона РФ от 11.03.1992г. № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» лицо, совершившее противоправное посягательство либо нарушающее пропускной режим, может быть задержано охранником на месте правонарушения и должно быть незамедлительно передано в орган внутренних дел (полицию). При этом полномочия по осмотру либо досмотру личных вещей граждан законом не определены.

В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 07.02.2011г. №3-ФЗ «О поли-

ции» право по осуществлению личного досмотра граждан и находящихся при них вещей принадлежит сотрудникам органов внутренних дел (полиции).

Таким образом, сотрудник магазина (охранник) не вправе понудить потребителя к проведению осмотра либо досмотра его личных вещей.

**?** «В мясной лавке возле дома продается ветчина, запаянная в вакуумную упаковку, общим весом около килограмма. Когда я обратился к продавцу с просьбой отрезать 400 граммов, мне отказали, якобы колбаса в вакуумной упаковке не режется. Прав ли продавец?» Рафис К.»

– Да. Согласно п. 34 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 года №55, при продаже продовольствен-

ных товаров, расфасованных и упакованных изготовителем с указанием веса на упаковке, их дополнительное взвешивание и распаковка не производится.

**?** «Вчера, когда я приобрел алкоголь в магазине, продавец потребовала у меня предъявить документ, удостоверяющий личность. Я предъявил водительское удостоверение, однако продавец отказала мне в продаже алкоголя, ссылаясь на то, что водительское удостоверение не относится к документам, удостоверяющим личность. Правомерны ли действия продавца?» Марат Х.»

– Да, правомерны. В случае возникновения у продавца сомнения в достижении покупателем совершеннолетия, он имеет право потребовать документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить возраст

покупателя алкогольной продукции. Перечень документов, которые продавец вправе потребовать, утвержден приказом Министерства промышленности и торговли РФ от 15 апреля 2011 г. N 524. Это:

1. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина на территории РФ;
2. Общегражданский заграничный паспорт;
3. Временное удостоверение личности гражданина РФ;
4. Паспорт моряка (удостоверение личности моряка);
5. Дипломатический паспорт;
6. Служебный паспорт;
7. Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина РФ;
8. Паспорт иностранного гражданина;
9. Вид на жительство в РФ;
10. Разрешение на временное проживание в РФ;
11. Удостоверение беженца;
12. Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.

Таким образом, в соответствии с действующим законодательством РФ водительское удостоверение не является документом, удостоверяющим личность и позволяющим установить возраст покупателя алкогольной продукции.

Все, кто имеет домашних животных, знают, что они, как любые живые существа, могут заболеть или пострадать от какой-либо травмы, и, конечно же, стараются не оставлять их без внимания. В таких случаях вашим любимцам необходима квалифицированная помощь ветеринара. Специалисты отдела, развития и координации внутреннего рынка Набережно-челнинского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан разъясняют, как правильно выбрать ветеринарную клинику и какие требования к ним предъявлять.

## Здоровый пёс – радость хозяину

### Как правильно выбрать ветеринарную клинику



- преysкуранты или цены на предоставляемые услуги;
- лицензию на право оказания этого вида услуг;
- образцы типовых договоров, квитанций, расписок, талонов и других документов, удостоверяющих исполнение и оплату услуг (работ);
- сведения о льготах, предусмотренных для отдельных категорий потребителей;
- нормативные документы органов местной администрации по вопросам ветеринарного обслуживания животных.

диагноза. Из-за невозможности передачи информации о болезни непосредственно самим пациентом сделать это достаточно сложно. Поэтому необходимо рассказать врачу всю возможную информацию о здоровье вашего питомца. Уделяйте особое внимание профилактике заболеваний и уходу за животными, тогда вам удастся избежать неприятностей. Здоровья вам и вашему питомцу!

**Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

obrazov.com

Предприятие, учреждение, организация, оказывающие ветеринарные услуги, специалист в области ветеринарии, занимающийся предпринимательской деятельностью должен руководствоваться законами Российской Федерации «О защите прав потребителей», «О ветеринарии», правилами оказания ветеринарных услуг, утвержденные постановлением Правительства РФ от 9 июля 1994 г. №815.

Учреждения обязаны иметь вывеску с указанием профиля и форм организации их деятельности, фирменного наименования с информацией об адресе и режиме работы, информацию о регистрации и наименовании органа, его зарегистрировавшего, лицензию на право оказания данного вида услуг (работ), их содержание и другую необходимую информацию, которая должна находиться в удобном для обозрения месте и содержать в обязательном порядке:

- перечень основных видов ветеринарных услуг (работ) и форм их предоставления;

## ВОПРОС-ОТВЕТ

На вопросы потребителей отвечает консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»



**?** «Срочно понадобился ноутбук для сына-школьника. Купить новый нет возможности, поэтому нашёл в магазине ноутбук, бывший в употреблении. Должен ли продавец предоставить мне и соответствующие документы на него?»

**Валера С.»**

– Да, если они в наличии у него. В соответствии с п.133 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. №55, при передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении (а ноутбук как раз относится к таковым), покупателю одновременно передаются, конечно, если они есть, соответствующие технические документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

**?** «Решила купить ребенку-школьнику для дополнительных занятий «Аудиокурсы. Английский язык». Диски для меня достаточно дорогие, поэтому я попросила продавца проверить их качество и заодно ознакомиться с их содержанием. Но получила отказ. Правомерно ли это?»

**Елена Р.»**

– Нет. В соответствии с п.127 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. №55, покупатель должен иметь возможность ознакомиться с содержанием предлагаемых к продаже неперiodических изданий и проверить их качество после оплаты. Поэтому, если в продаже имеются издания, воспроизведенные на технических носителях информации, продавец обязан иметь аудио-, видео- или компьютерную аппаратуру.

**?** «Две недели назад сдала в химчистку зимнее пальто и мне оформили квитанцию о приемке. Но когда пришло время забирать свою вещь, квитанцию у себя я не нашла, похоже, я её потеряла. Как в этом случае мне получить заказ?»

**Вера А.»**

– Квитанция – это документ, подтверждающий заключение договора об оказании услуги (выполнении работы). В соответствии с п.5 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. №1025, в случае утраты этого документа изделие выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.



**?** «2 сентября 2020 года взял автокредит, а 10 сентября 2020 года досрочно полностью его погасил. Имею ли я право на возврат части страховой премии по договору добровольного страхования?»

**Павел Р.»**

– Да. В соответствии с ч.12 ст.11 Федерального закона от 21.12.2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», в случае полного досрочного исполнения заемщиком, являющимся страхователем по договору добровольного страхования, страховщик на основании заявления заемщика обязан вернуть заемщику страховую премию за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование. Возврат должен произойти в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения заявления заемщика. Положения настоящей части применяются только при отсутствии событий, имеющих признаки страхового случая.

## Осторожно: мошенники!

### Как похищают деньги с кредитных карт

#### КОПИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ С КАРТЫ

Практикуется при оплате картой счёта в ресторане, клубе или магазине. Сотрудник под каким-либо предлогом уносит вашу карту и копирует все её данные, включая секретные цифры (CVV/CVC-код) с обратной стороны. Имея эти сведения, мошенник сможет расплатиться вашей картой на многих сайтах.

#### ФИШИНГ

Осуществляется с помощью поддельных сайтов банка, отличающихся от настоящих какой-нибудь неприметной мелочью, например, одной буквой в названии. Пользователь карты думает, что он находится на сайте своего банка и собственноручно вводит все необходимые данные карты. Не стоит объяснять, как воспользуется этими данными владелец сайта.

#### ВЫЯСНЕНИЕ ПИН-КОДА ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ИНТЕРНЕТУ

Такие способы называют «социальными», поскольку технические приёмы мошенники не используют – лишь коммуникабельность и знание человеческой психологии. «Вам звонят из банка N. Наш сайт был взломан, данные вашей карты были похищены! Срочно продиктуйте номер карты и пин-код, чтобы мы могли немедленно заблокировать карту и уберечь ваши деньги от злоумышленников». И пользователь сам диктует свой пин-код, да еще и благодарит мошенников за оказанную «услугу».

Письма с аналогичным содержанием могут приходиться и на вашу почту.

При получении какой-то смс или звонка с сообщением о «блокировке счёта», следует

перезвонить в ваше отделение банка по официальному телефонному номеру, указанному на сайте, либо прийти в отделение лично.

#### ХИЩЕНИЕ КАРТЫ ВМЕСТЕ С ПИН-КОДОМ ЛИБО С ТЕЛЕФОНОМ

При хищении карты вместе с мобильным телефоном, преступники могут снять деньги или воспользоваться вашей картой для оплаты, используя секретные коды, приходящие на ваш номер. Еще проще будет похитить ваши средства, если вы имеете привычку носить бумажку с пин-кодом вместе с картой. Будьте бдительны!

**!** **Внимание! Никогда и ни при каких обстоятельствах сотрудники банка не могут выяснять ваш пин-код. Он должен быть известен только вам.**



# Маленькая покупка – большое разбирательство

Многие из нас просто не представляют свой рацион питания без сыра. Так, нижекамка в одном из магазинов крупной торговой сети купила кусочек сыра. Попробовав продукт, она поняла, что сыр испорчен: у него имелся посторонний запах. Судя по маркировке, срок годности товара не истёк. На следующий день потребитель решила вернуть продукт в магазин.



www.tatar.ru

Сыр, как любой товар, изготовленный из молока, способен портиться

Чек от покупки товара сохранен не был, но на маркировке сыра было указано наименование магазина с фактическим адресом. Продавец без чека товар не приняла, несмотря на то, что статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит – отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного до-

кумента, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Чтобы не вставать в позу, жительница Нижнекамска купила еще один кусочек сыра из той же партии, чтобы у неё появилось подтверждение покупки. Цена сыра обошлась, как и в первый раз, – в 120 рублей. И этот кусок сыра также оказался ей испорченным. Только вот уже на этот раз идти в магазин покупательнице не захотелось. Горожанка самостоятельно обратилась в Центр гигиены и

## Помните!

Сыр, как любая другая продукция, приготовленная из молока, способен портиться и вызывать интоксикацию организма различной степени тяжести. Отравление сыром является одним из самых опасных и тяжелых патологических состояний пищеварительной системы человека и непосредственно всего организма в целом. Объясняется это тем, что сыр богат молочным белком, содержит большое количество витаминов, полезных микроэлементов, выступая в качестве питательной среды для развития болезнетворных микроорганизмов.

эпидемиологии города Нижнекамска, где ей провели экспертизу товара. Заключение эксперта: сыр действительно ненадлежащего качества, хотя по сроку

годности нареканий не нашли. После этого она обратилась в отдел развития и координации внутреннего рынка Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан для составления искового заявления в суд.

Узнав от специалистов потребительского рынка о намерении нижекамки обратиться в суд, руководство сети вышло с предложением о возмещении расходов, связанных с проведением экспертизы товара, а также возмещении морального вреда. Но настрой покупательницы был решительный – от предложенных денежных средств она отказалась. Специалистами было оказано содействие в составлении искового заявления. В связи с ситуацией в стране (угроза распространения коронавирусной инфекции) судебное разбирательство по делу затянулось, но в итоге решение было вынесено в пользу истца. Вот так, казалось бы, маленькая покупка развилась в большую и долгую историю разбирательства.

Нижнекамский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

## Вопрос-ответ

**?** «Купила недавно на день рождения дочери золотое кольцо, но оно не подошло по размеру. В магазине обменять кольцо на больший размер отказались, деньги не вернули. Правомерны ли действия продавцов магазина?»

Марина И.»

– Магазин полностью прав. По общему правилу потребитель всегда может обменять качественный непродовольственный товар на аналогичный, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру. Такое право потребителя закреплено в ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей». Но в этом же законе сказано, что не все товары надлежащего качества подлежат обмену или возврату: их перечень дан в Постановлении Правительства РФ. В соответствии с ним изделия из драгоценных металлов относятся к товарам, не подлежащим обмену или возврату. В данный перечень также входят: предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, нижнее белье для детей и взрослых и некоторые другие предметы и вещи.



Нижнекамский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

## Незнание закона не освобождает от ответственности

«Перепалка» между продавцом и покупателем закончилась вызовом полиции

В Нижнекамский территориальный орган обратилась гражданка К. по, казалось бы, пустяковому вопросу. В одном из отделов торгового центра она купила чехол для сотового телефона. Дома поняла, что цвет чехла ей не совсем подходит. В устной форме она обратилась в отдел, чтобы ей обменяли товар, и была уверена, что ей не откажут.

Действительно, согласно ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот

товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на его обмен в течение 14 дней, не считая дня его покупки, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный или кассовый чек. Отсутствие у потребителя чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Продавец на устное требование об обмене товара ответила отказом, аргументируя тем, что это технически сложный товар, что говорило о явном незнании законодательства – чехол для телефона не входит в Перечень товаров надлежащего качества, которые не подлежат возврату



Потребитель имеет право на обмен в течение 14 дней

или обмену. На требование предоставить книгу отзывов и предложений, потребитель также получил отказ, что также шло вразрез с законом. Между поку-

пателем и продавцом началась «перепалка» и даже дошло до того, что пришлось вызвать наряд полиции. Но, это уже другая история...

На основании заявления гражданки, сотрудники отдела развития и координации внутреннего рынка направили официальный запрос в адрес индивидуально-предпринимателя для разрешения вопроса. Состоялась очная встреча с хозяйствующим субъектом, на которой было разъяснено действующее законодательство, после которого им было принято решение о возврате денежных средств за чехол потребителю, а также дано обещание о проведении беседы с продавцом о недопустимости нарушения законодательства.

# Электросчётчики: сегодня и завтра

## С 2022 года начнётся установка интеллектуальных приборов

Министерство энергетики РФ сообщило, что с 1 июля 2020 года ответственность за приборы учёта электроэнергии переходит от потребителей к энергетическим компаниям. А с 1 января 2022 года начнётся установка интеллектуальных приборов учёта.



Замена приборов будет проходить поэтапно

В соответствии с федеральным законом от 27.12.2018 г. №522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с развитием систем учёта электрической энергии (мощности)

в Российской Федерации» с 1 июля 2020 года с потребителя снимается вся ответственность за обслуживание и поверку приборов учёта. Она переходит к гарантирующим поставщикам в многоквартир-

ных домах и к сетевым компаниям в случае с прочими потребителями (к ним относятся и потребители в частной жилой застройке).

За потребителем остаётся обязанность следить за сохранностью прибора учёта, если он установлен в его зоне ответственности (например, в квартире или на земельном участке, где стоит частный дом). Затраты, которые ранее несли потребители, теперь будут нести гарантирующие поставщики и сетевые организации. Обязательные требования к приборам учёта на первом этапе не изменятся.

На втором этапе, с 1 января 2022 года, начнётся установка интеллектуальных приборов учёта, которые станут ключевым

элементом интеллектуальных систем учёта энергии. Рядовым потребителям «умные» приборы учёта позволят онлайн следить за показаниями, при этом их можно проверить и на самом приборе учёта. Эти данные в автоматическом режиме будут передаваться и в энергокомпанию.

Интеллектуальные приборы учёта будут фиксировать уровень напряжения и частоту, позволяя таким образом потребителям следить за качеством электроэнергии. Кроме того, у потребителей появится возможность дистанционной смены тарифа без замены прибора учёта (существуют три группы тарифов на электроэнергию, разделённые в зависимости от времени потребления в течение суток).

Замена приборов учёта на интеллектуальные будет происходить поэтапно. Новые приборы установят новым потребителям в рамках технологического присоединения. Действующее оборудование будет меняться по мере выхода из строя или истечения межповерочного интервала.

В плане оплаты потребители могут быть спокойны: рост тарифов на электроэнергию ограничен уровнем «инфляция минус». Тарифы не вырастут сверх него в связи с появлением у гарантирующих поставщиков и сетевых компаний новых обязанностей.

Консультационный центр  
ФБУЗ «Центр гигиены  
и эпидемиологии  
в Республике Татарстан»

Не многие знают, что потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) в любое время, без указания каких-либо причин, даже если работа выполняется в срок и без недостатков. Это право регламентирует статья 32 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Основным условием при расторжении договора является то, что потребитель об этом должен уведомить исполнителя работы (услуги). После получения уведомления исполнитель обязан приостановить выполнение работы (услуги). Если он всё же продолжает работать, это лежит

## Стоп, работа!

### Потребитель может расторгнуть договор без указания причин



на его ответственности. Потребитель не обязан возмещать ему какие-либо расходы или платить вознаграждение за работу, выполненную после получения им уведомления.

Поскольку исполнитель надлежащим образом выполнял свои обязанности, он не должен нести имущественные убытки. Потребитель обязан рассчитаться с исполнителем за уже выполненную часть работы и

возместить ему расходы, произведённые в целях выполнения договора до момента отказа. То есть возместить исполнителю только фактически понесённые расходы.

Необходимо учитывать, что отказ потребителя от исполнения договора может последовать как до начала оказания услуги, так и в процессе её оказания.

Внимание! Договор о выполнении работы (оказании услуги) считается расторгнутым с момента выполнения потребителем установленных условий, то есть возмещения цены и расходов исполнителя, вызванным таким расторжением.

Чистопольский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции  
Республики Татарстан

## Товары б/у тоже можно вернуть

«Купила в магазине «Second hand» сапоги. На вид они казались мне крепкими, но через два дня у них сломался каблук. Я обратилась в магазин, чтобы за неудачную покупку мне вернули деньги. Но получила отказ. Правомерны ли действия продавца?»

Марина К.»

Подобные вопросы в Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан поступают не только от потребителей, но и продавцов. Особенности продажи этой категории товаров установлены Правилами продажи отдельных видов товаров. Сведения, характеризующие состояние бывшего

в употреблении товара, в том числе его недостатки, указываются на товарном ярлыке. На нем должна быть информация и о проведённых в отношении товара санитарно-противоэпидемических мероприятиях, технических характеристиках (для технически сложных товаров) и назначении товара.

Не подлежат продаже бывшие в употреблении товары: медицинские изделия, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, посуда разового использования.

Покупатель, которому продан бывший в употреблении

товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, имеет право предъявить следующие требования:

■ замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

■ замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;

■ соразмерного уменьшения покупной цены;

■ незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

■ возмещения расходов, понесённых покупателем или третьим лицом, на устранение недостатков товара;

■ отказаться от исполнения договора купли-продажи и по-

требовать возврата уплаченной за товар суммы.

Что касается распродаж и продаж товаров с уценкой, то в период проведения этих акций продавцы в силу незнания либо в силу иных причин вводят покупателя в заблуждение относительно его прав по возврату приобретённого товара. Однако законодательство в сфере защиты прав потребителей не ограничивает покупателя в его правах при обнаружении в товаре недостатков. Исключением являются случаи, когда дефект был оговорён до покупки. Например, потребитель, приобретая стиральную машину с уценкой в связи с наличием небольшой вмятины или царапины, не сможет впоследствии



потребовать от продавца возврата денег или замены товара, основывая своё требование на оговорённом дефекте. В остальных же случаях потребитель не ограничен в своих правах и вправе заявлять требования, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей» в полном объёме.

Чистопольский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции  
Республики Татарстан



## Интернет-магазины: как сделать онлайн-покупку удачной

Сегодня в жизни общества интернет – не только особый вид информационных услуг, но и своего рода источник материальных ценностей. Повседневностью стали интернет-магазины. Как правильно совершить дистанционную покупку? На этот и другие вопросы отвечают специалисты-эксперты отдела развития и координации внутреннего рынка Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ.

В последнее время участились обращения граждан, что оплаченный ими товар, заказанный в интернет-магазине, не поступил или в полученном товаре обнаружен недостаток, а предъявить претензии некому, на телефонные звонки, указанные на сайте, как правило, не отвечают, информация о продавце (адресе продавца) на сайте отсутствует. Покупатель в замешательстве. Как быть?

Отношения между продавцом и покупателем в интернет-магазинах регламентируются Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (статья 26.1) и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 №612.

При заказах в интернет-магазине покупатель имеет дело с продавцом опосредованно и поэтому необходимо удостовериться, что фирме можно доверять. При дистанционной торговле не все интернет-магазины обозначают на своем сайте юридический адрес, ОГРН, полное наименование продавца. Это вызывает трудности при защите потребителем своих прав. Во избежание недоразумений советуем потребителям при покупке товаров дистанционным способом к выбору интернет-магазина подходить внимательно. Изучите отзывы, уточните, есть ли информация на сайте о фирме-продавце, о способах оплаты, доставки, контакты для

обратной связи. Узнайте, имеется ли подробная информация о способах предъявления претензий и возврата денег. Проверьте наличие круглосуточной службы поддержки покупателей. Если информация о продавце очень скудная или ее нет вовсе, поищите нужный вам товар в другом месте. В случае, если вы не уверены в продавце, не стоит соглашаться на условие о предоплате. Воспользуйтесь предложением другого магазина, который предлагает постоплату.

Помните! Немаловажен и алгоритм действий покупателя во время доставки товара. Покупателю выдается чек, подписывается акт приема-передачи или проставляется подпись в доставочном листе. Согласно законодательству, продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме на русском языке информацию: о месте нахождения, фирменном наименовании изготовителя (продавца), месте нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие

**Помните!**  
Бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Если цена на товар аналогичного качества намного ниже, чем в других магазинах, нужно быть осторожным с этим продавцом.

претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара – наименование страны происхождения товара. Обязательно проверьте товар при курьере, в случае обнаружения недостатков есть шанс тут же вернуть товар.

Надо знать и о том, что не все товары разрешены к дистанционной продаже. Законом запрещено продавать через интернет алкогольную продукцию и некоторые виды лекарственных средств.

Если товар и вовсе не пришел покупателю, а продавец уклоняется от возврата полученных за него денежных средств, можно обратиться с заявлением в правоохранительные органы по месту нахождения продавца, приложив все имеющиеся у вас документальные подтверждения заключения договора (документ об оплате товара с реквизитами продавца, распечатки с интернет-сайта с предложением товара и условиями договора, сведения о продавце и пр.).

Если продавец будет продолжать свою деятельность, а вы располагаете достаточными данными в подтверждение заключения договора купли-продажи и его существенных условий, то имеете право обратиться в суд за восстановлением своих нарушенных прав. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В случае возникновения подобной ситуации обращаться к сотрудникам Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ по телефону 71-43-03.

Набережночелнинский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

## Нет чека? Не беда!

Новые хорошо подобранные сапоги надлежащего качества могут прослужить не один сезон. Но, к сожалению, не всегда покупка оказывается удачной. Жительница Арска обратилась в Арский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан со следующей проблемой: она приобрела в магазине дорогие осенние кожаные сапоги, но через две недели они начали трескаться. Чек от покупки она потеряла. Продавец отказал в возврате денег за некачественный товар.

Сотрудниками территориального органа была дана консультация и оказана помощь в составлении претензии. Ситуация разрешилась успешно – потребителю вернули деньги за некачественные сапоги. О том, как грамотно действовать потребителю по закону в таких случаях, сотрудники пояснили следующее.

Прежде чем купить понравившуюся обувь, нужно поинтересоваться, имеют ли они гарантию. Срок гарантии начинается с момента покупки, а если сезонный товар куплен значительно раньше, то с начала сезона.

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки;
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

**Внимание! Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.**

Если на товар установлен гарантийный срок и покупатель обратился в пределах этого срока, то продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, в нашей республике летний сезон продолжается с 16 мая по 31 августа, осенний – с 1 сентября по 15 ноября, зимний – с 16 ноября по 15 марта, весенний – с 16 марта по 15 мая.



При внутренних авиаперевозках претензии можно предъявить в течение 6 месяцев

Арский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

# Отстаивайте свои права!

Недостатки товара, выявленные неоднократно, – веский аргумент его заменить

Потребитель Р. в начале августа 2020 года приобрела шуруповерт марки «S». Данный товар является технически сложным, и соответствует характеристикам пункта 14 Перечня технически сложных товаров, утвержденного Постановлением Правительства от 10.11.2011 №924. При первой же эксплуатации шуруповерт перестал работать. Товар был трижды на ремонте, но недостатки снова обнаружались. Обратившись к продавцу с требованием заменить шуруповерт на аналогичный, потребитель получил отказ.



Возмущенная женщина обратилась за разрешением проблемы к сотрудникам Арского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан. Они разъяснили, что в соответствии с абзацем 3 пункта 1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного

товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасче-

том покупной цены в течение 15 дней со дня его передачи потребителю. По истечении этого срока эти требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:  
– обнаружение существенного недостатка товара;  
– нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

– невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.  
Подробные критерии ответственности недостатков товаров изложены в Постановлении Пленума Верховного суда РФ

от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Согласно подпункту «г» пункта 13 Пленума, исходя из преамбулы и пункта 1 статьи 20 Закона о защите прав потребителей под существенными являются недостатки товара, выявленные неоднократно, каждый из которых делает товар не соответствующим обязательным требованиям и приводит к невозможности использования данного товара в целях, для которых он обычно используется.

Если на товар предоставлена гарантия качества, то продавец, согласно статье 476 Гражданского кодекса РФ, отвечает за его недостатки, если не докажет, что недостатки товара возникли после его передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

Бремя доказывания ложится на потребителя в том случае, если на товар гарантия не предоставлена либо гарантийный срок истек (пункт 6 ст. 18 и пункт 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Потребителю Р. сотрудниками отдела оказана помощь в составлении претензии и проведена разъяснительная беседа с руководством магазина. После чего потребителю заменили шуруповерт на аналогичный качественный товар. Ситуация разрешилась благополучно в досудебном порядке.

Арский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

## Вопрос – ответ

# Комод, да не тот

В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан часто поступают вопросы от потребителей в связи с нарушением исполнителем условий договора при изготовлении мебели по индивидуальному заказу. У одних сроки изготовления нарушены, у других размеры не соответствуют договору, у третьих – цвет. На что нужно обратить внимание при заказе мебели, потребителям разъясняют специалисты территориального органа.



При выборе фирмы, изготавливающей мебель, не нужно торопиться. Компания или индивидуальный предприниматель должны иметь хорошую репутацию, подкрепленную примерами выполнения работ. Договор заключается об оказании услуг, а не о купле-продаже.

При его заключении необходимо обратить внимание на существенные детали: договор и приложение к нему должны быть составлены грамотно и в полном объеме, порядок оплаты, сроки выполнения работ и доставка, ответственность

Если исполнитель не исполнил свои обязательства в срок, установленный договором, то потребитель вправе назначить срок исполнения работ, либо отказаться от выполнения работ, либо потребовать возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы; отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

При обнаружении недостатков в изготовленной мебели потребитель вправе потребовать: безвозмездного устранения недостатков; уменьшения цены выполненной работы; безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; возмещения понесенных расходов потребителю по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами; расторгнуть договор при наличии существенных недостатков.

Необходимо быть внимательным при доставке товара на дом. В акте приема должны быть зафиксированы все видимые дефекты. Только в этом случае можно решить возникающие вопросы с изготовителем мебели. Доставка и сборка мебели осуществляются за отдельную плату, если иное не предусмотрено договором.

«На днях соседка во дворе сказала, что якобы до конца 2020 года не будут взыскивать штрафы в случае внесения не в полном размере платы за коммунальные услуги. Это правда?»

Ольга А.  
– Да, это действительно так. Пунктом 5 Постановления Правительства РФ от 2 апреля 2020 г. №424 «Об особенностях предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» предусмотрено приостановление до 1 января 2021 года взыскания неустойки (штрафа, пени) в случае несвоевременных и (или) внесенных не в полном размере платы за жилое помещение и коммунальные услуги и взносов на капитальный ремонт.



Чистопольский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции  
Республики Татарстан

*Handwritten signature*



На одном из рынков города Казани гражданка Н. купила товар. Дома выяснилось, что он некачественный. Потребитель решила заменить его на качественный, а при его отсутствии потребовать возврата уплаченной суммы. Однако её поход на рынок оказался неудачным.

Продавец отказался удовлетворить требования покупателя, объяснив свой отказ тем, что, возможно, товар куплен вовсе не у него, так как у покупателя нет никаких доказательств, а аналогичные товары продаются во многих торговых точках города. Попытка покупателя написать претензию тоже оказалась неудачной: узнать информацию о продавце на месте не удалось.

Отсутствие необходимой информации о продавце в доступном для потребителя месте является нарушением Федерального закона от 30 декабря 2006г. №271-ФЗ «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации». В соответствии с законом, управляющей компанией рынка при заключении договора о предоставлении торгового ме-

# Пошла на базар и купила...

## Как отстаивать свои права, приобретая товар на рынке



У продавца должна быть карточка, содержащая сведения о нём

ста выдается карточка продавца. Только при её наличии продавец может осуществлять деятельность по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на рынке. Этот документ содержит основные сведения о продавце и является средством контроля

за его деятельностью. Карточка действительна относительно всех указанных в ней торговых мест в пределах одного рынка.

В карточке продавца должны быть указаны:

- наименование и тип рынка;
- сведения о продавце, вклю-

чающие в себя фамилию, имя и отчество физического лица, данные документа, удостоверяющего его личность, сведения о его гражданстве и правовые основания его привлечения к деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на рынке;

- место расположения торгового места в соответствии со схемой размещения торговых мест;

- сведения о лице, которому торговое место предоставлено по договору о предоставлении торгового места.

В карточку продавца должна быть вклеена его фотография, за исключением случая осуществления деятельности на сельскохозяйственном рынке.

Продавец на рынке должен носить и личную нагрудную карточку с указанием своей фамилии, имени, отчества и наименования лица, заключившего с ним договор о предоставлении торгового места. В нагрудную карточку также должна быть вклеена его

фотография, за исключением случая осуществления деятельности на сельскохозяйственном рынке.

При покупке товаров на рынке и в местах разносной торговли потребителю желательно потребовать от продавца товарный чек.

При возникновении проблем с возвратом, заменой товара и невозможности идентифицировать продавца, необходимо обратиться в администрацию рынка. Управляющей рынком компанией ведется реестр договоров о предоставлении торговых мест.

Администрация рынка обеспечивает соблюдение лицами, заключившими с управляющей рынком компанией договоры о предоставлении торговых мест, и продавцами требований законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения и иных.

Потребителю Н. пришлось обратиться в администрацию рынка для выяснения информации о продавце данного товара и с помощью администрации решать вопрос замены некачественного товара.

Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан

# Когда страховка не нужна

С 1 сентября 2020 года вступили в силу изменения ФЗ «О потребительском кредите (займе)», предусматривающие право заемщика на возврат денежных средств, уплаченных при заключении договора страхования или подключении к программе страхования в связи с предоставлением кредита. Основанием для возврата является отказ заемщика от договора страхования (участия в программе страхования) и досрочное погашение кредита.



страховойполис

Возврат платы за страхование возможен в том случае, если заемщик отказался от заключенного им договора страхования (участия в программе страхования, к которой его подключил банк) в течение 14 календарных дней с даты заключения договора. Возврату подлежит вся уплаченная страховая премия или плата

за подключение к программе страхования (в том числе комиссия банка).

В случае полного досрочного погашения кредита заемщик имеет право на возврат части страховой премии, пропорциональной неистекшему сроку страхования.

Денежные средства подлежат возврату не позднее семи рабочих дней с даты полу-

чения страховщиком (банком) заявления заемщика.

Эти правила применяются и в случае предоставления потребительского кредита (займа), обеспеченного ипотекой. Исключением является право заемщика на возврат части страховой премии при отказе от договора страхования предмета ипотеки.

Одновременно Закон о потребительском кредите (займе) дополнен положениями, согласно которым кредитор имеет право повысить размер процентной ставки в том случае, если заемщик отказался от договора страхования (участия в программе страхования) и не заключил вместо этого новый договор страхования в течение 30 календарных дней (при условии, что кредитным договором предусмотрена обязанность заемщика по обеспечению страхования).

Рассматриваемые правила применяются к договорам страхования, заключенным после 1 сентября 2020 года.

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»



news.ru

# И никаких коллекторов!

**Возможность установления заемщиками запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) указана в информационном письме Банка России от 21.08.2020г. № ИН-015-59/123. Желание заемщика на этот запрет не должно стать препятствием к заключению договора.**

Согласно п.13 ч.9 ст.5 Федерального закона от 21.12.2013г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» условие, по которому у заемщика появляется возможность запретить кредитор уступить коллекторам права по договору потребительского кредита (займа), относится к числу индивидуальных и, соответственно, согласовывается кредитором и заемщиком индивидуально. В этих рамках заемщику предо-

ставляется право выбора – в случае задолженности разрешить кредиторам уступить права по договору третьим лицам или запретить. При этом выбор в пользу запрета не должен препятствовать заключению договора потребительского кредита (займа). Какие условия принять, заемщик, согласно ч.7 ст.7 Федерального закона № 353-ФЗ, должен решить в течение пяти рабочих дней со дня предоставления индивидуальных условий договора заемщику, если больший срок не установлен кредитором.

Его решение должно отображаться в 13 строке таблицы индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа), форма которой установлена Указанием Банка России от 23.04.2014 № 3240-У «О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)».

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»

Выпуск подготовлен совместно с Госалкогольинспекцией Республики Татарстан. Распространяется бесплатно

12+