



## ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

**Финансовые пирамиды**  
Семь способов их распознать



Стр.3

**Как по маслу...**  
Выбираем качественный продукт



Стр.5

**За моральный вред – штраф**  
Решение суда в пользу потребителя



Стр.7

# Недобросовестных производителей – к ответу!

## Результаты лабораторных исследований продукции в 2020 году

За 2020 год в рамках Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014-2025 годы», утвержденной Постановлением Кабинета Министров РТ от 16.10.2013 № 764 в лабораториях ФБУ «ЦСМ Татарстан» (Казанский и Нижнекамский филиал), а также ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РТ» проведены потребительские испытания 735 наименований продовольственных товаров, закупленных в торговой сети республики. Из них в 128 наименованиях (или 17,4%) выявлены нарушения требований законодательства. О самых популярных продуктах – в сегодняшнем материале.



Фото: Марата Хавлулдинова

Покупая продукты, внимательно изучайте этикетку. Качественный товар – ваш выбор!

### МОЛОКО

Это продукт, к которому мы привыкаем с раннего детства. Без него не могут обойтись ни дети, ни взрослые. Если мы даже не пьем молоко, то используем его как один из компонентов готовых блюд, а также едим продукты, изготовленные из него. Молоко содержит кальций, витамины и другие полезные макро- и микроэлементы.

На прилавках магазинов можно найти молоко пастеризованное и стерилизованное. Пастеризованное хранится 5-7 дней. Его можно считать более

натуральным. Преимущество стерилизованного продукта – в длительном сроке годности, до 6 месяцев. Однако надо учитывать, что полезных веществ в нем меньше.

По результатам лабораторных исследований из 79 образцов молока в 15 образцах (19% от общего количества) выявлены нарушения. Среди недобросовестных оказались производители торговых марок: «Милково», «Каждый день», «Просто молоко», «Каймак», «Авылдаш», КФХ Белоглазова Е.Е., «Фрау Му», «Семейная ферма Братья Чебурашкины», «Угличе Поле», «Любимая корова», «Илиш-Илиш», ООО «Тереньгульский маслодельный завод», «Ильин-

ское», «СМК» – ООО «Тереньгульский маслодельный завод».

### СЛИВОЧНОЕ МАСЛО

Его получают методом преобразования высокожирных сливок, а также путем сепарирования и сбивания сливок. В сливочном масле содержится до 82,5% жира, в топленом – до 99%. Сливочное масло, если оно натуральное, по праву считается лучшим из всех видов пищевых жиров. Чтобы получить 1 кг натурального сливочного масла, необходимо почти 25 литров молока, так что натуральное масло действительно стоит недешево. Это один из наиболее распространенных продуктов, которые люди по всему миру используют в кулинарии.

По результатам лабораторных исследований из 93 образцов сливочного масла в 22 образцах (24% от общего количества) выявлены нарушения. Это масло сливочное «ФрауМу», «Белорусские просторы», «Бэрэкэтле», «Му-у», «Деревня счастливо», «Деревенская Буренка», «Крестьянское» (г.Дмитров), «Авылдаш», «Традиционное сливочное Халляль», «Круглый год», «Избенка», «Село Домашкино», «Любовья», «Крестьянское» (ТМ «Звениговский»), «Традиционное» («Брянский молочный комбинат»), «Крестьянское» (г.Дубна), «Семейный амбар».

Окончание на стр.2

### 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.

Окончание. Начало на стр.1

**КЕФИР**

Это самый популярный кисломолочный продукт. Один из самых важных его показателей – количество белка. Кальций, содержащийся в кефире, усваивается только в связи с белком. Низкое содержание белка указывает на то, что выбрано некачественное молоко, либо на умышленное уменьшение количества белка производителем (посредством внесения воды, сыворотки), что является отклонением от требований.

Особенность кефирной закваски в том, что содержание дрожжей и молочнокислых бактерий в ней составляет определенную пропорцию. И если количество одних уменьшается, а других – увеличивается, меняются свойства продукта и сам продукт. Поэтому на протяжении всего срока годности эта пропорция должна сохраняться, если нет, – закваска будет уже не кефирной. Это неопасно, но покупатель, сам того не зная, приобретет другой продукт.

По результатам лабораторных исследований в пяти наименованиях кефира выявлены подобные отклонения. К концу срока годности дрожжей оказалось меньше, нежели положено по Техническому регламенту Таможенного союза, в кефире под торговыми марками «Село Зелёное», «Домик в деревне», «Простоквашино», «Наша корова», «Можга Молоко». Более серьезным нарушением явилось обнаружение в кефире пяти торговых марок бактерий группы кишечной палочки, а один образец признан фальсификатом (кефир торговой марки «Лента», Калужская область).

Вообще, по результатам лабораторных исследований выявлены нарушения в 13 образцах из 51 (25% от общего количества).

**ТВОРОГ**

Творог – кисломолочный продукт, состоящий из легкоусвояемого кальция и ростовых аминокислот. Крайне важен для детских и пожилых организмов, для людей с туберкулезом, болезнями костей, желудка, печени, почек.

В твороге должны быть бактерии. Но только полезные! Большая часть творога, уча-

# Недобросовестных производителей – к ответу!

## Результаты лабораторных исследований продукции в 2020 году

ствовавшего в исследованиях, соответствовала этому требованию. Однако были и исключения. Бактерии группы кишечной палочки были обнаружены в образцах творога рассыпчатого ТМ «SPAR» – ООО «Производственная компания «Обнинские молочные продукты» (Калужская область), твороге рассыпчатом ТМ «Дивеево» – ООО «Арлэнд» (Нижегородская область), твороге ЗАО «Марийское» (Республика Марий Эл).

Превышения по дрожжам и (или) плесеням обнаружены в твороге торговых марок ТМ «SPAR» – ООО «Производственная компания «Обнинские молочные продукты» (Калужская область), ТМ «Дивеево» – ООО «Арлэнд» (Нижегородская область), ООО «Старомайский молочный завод» (Ульяновская область).

Причин этих нарушений может быть несколько: низкое качество поступающего на производство сырья, нарушение санитарного состояния производства, несоблюдение условий транспортировки, хранения или реализации продукции. Одна из основных причин порчи творога – хранение на прилавке без соблюдения температурного режима.

По результатам лабораторных исследований из 78 образцов творога нарушения выявлены в 21 образце (27% от общего количества). Это торговые марки «SPAR», «Дивеево», ЗАО «Марийское», ООО «Старомайский молочный завод», «Божья коровка», «Фрау-му», ООО «Молснаб», ООО ПК «Айсберг-Плюс», ООО «Комбинат детского питания», «Село Зеленое», ООО «Старомайский молочный завод», «Красава Фермерская», ПАО МК «Воронежский», ООО «Агросила-Молоко», ООО «УВА-МОЛОКО», ОАО «Казанский молочный комбинат».

**СМЕТАНА**

Кисломолочный продукт свое название получил от изначального способа производства в домашних условиях. После того, как сливался верхний слой отстоявшегося молока, венчиком или ложкой собирали (сметали) второй слой, находившийся под сливками.

Качественная сметана не должна иметь посторонних привкусов и запахов, быть однородной, в меру густой, без крупинок



жира и белка, глянцевиной по внешнему виду.

По результатам лабораторных исследований из 63 образцов сметаны в 13 образцах (21% от общего количества) выявлены нарушения. Это продукция производителей: ЗАО «Марийское» (Республика Марий Эл), ООО «Ковернинский молочный завод» (Нижегородская область), ООО «Красноярское молоко» (Самарская область), АО «Торжокский молочный комбинат «Тверца» (Тверская область), ООО «Теренгульский маслодельный завод» (г.Ульяновск), ЗАО «Молоко» (Пермский край), ООО «Ува-молоко» (Удмуртская Республика, г.Ижевск), ООО ПК «Айсберг плюс» (Московская область), ООО «МК Михайловский» (г.Самара), ООО «Бирский комбинат молочных продуктов» (Республика Башкортостан), ООО «Созвездие» (Самарская область).

**КОНСЕРВЫ МЯСНЫЕ**

Это готовый к употреблению продукт, полученный из мяса, субпродуктов, жира, пряностей и специй, герметически укупоренный в жестяные или стеклянные банки и подвергнутый воздействию высокой температуры для уничтожения микроорганизмов и придания продукту стойкости при хранении.

На рынке мясных консервов, пользующихся у российского потребителя, а особенно у туристов и альпинистов, неизменным успехом пользуются мясные консервы из свинины и говядины, однако в настоящее время на продовольственном рынке представлены различные их виды и разновидности, и покупателю иногда трудно выбрать качественные мясные консервы из этого многообразия. Поэтому у производителя

возникают соблазны подделать или увеличить объемы своей продукции путем разбавления мясных консервов водой, повышенным содержанием жира и соединительной ткани, нетрадиционным сырьем, соевыми добавками и т.п.

По результатам лабораторных исследований из 30 образцов мясных консервов в 14 образцах (47% от общего количества) выявлены нарушения. Это у торговых марок: «Свинина тушеная высший сорт», ТМ «Трудовая пятилетка» (Московская область); «Говядина тушеная высший сорт», ТМ «Семейный бюджет» (г.Черкесск), «Ветчина классическая». ТМ «Елинский» (г.Гвардейск), Ветчина из свинины классическая, ТМ «Балтийский эталон» (г.Санкт-Петербург); Говядина тушеная первый сорт (Республика Марий Эл); Свинина тушеная высший сорт, ТМ «Стандарт» (г.Москва); Говядина тушеная высший сорт, ТМ «Стандарт» (г.Москва); Говядина тушеная высший сорт, ТМ «Деревня Потанино» (Ленинградская область); «Говядина тушеная первый сорт», ТМ «Сохраним традиции» (г.Калининград); «Говядина тушеная высший сорт», ТМ «Сохраним традиции» (г.Калининград); «Говядина тушеная высший сорт», ТМ «Село Зеленое» (Удмуртская



Республика); «Говядина тушеная высший сорт», ТМ «Главпродукт» (г.Троицк); «Говядина тушеная высший сорт люкс», ТМ «Рузком» (Московская область); «Свинина тушеная высший сорт», ТМ «Пригожино» (Курганская область).

**ПОДСОЛНЕЧНОЕ МАСЛО**

Это прекрасный продукт пита-

**Продукты, по которым нарушений не выявлено:**

- 50 наименований хлеба и хлебобулочной продукции;
- 13 наименований сыров плавящихся;
- 10 наименований майонеза;
- 5 наименований ряженки;
- 5 наименований катыка.

ния, без которого многие блюда не были бы такими вкусными, какими мы их знаем.

Подсолнечное масло создается промышленным способом, но при наличии специального оборудования можно и в домашних условиях получить насыщенный витаминизированный продукт. Популярностью пользуется первый вариант, так как это гарантия гигиенической чистоты продукта, его очистки от вредных примесей и пищевого мусора. Тщательная обработка – возможность удалить загрязняющие элементы, которые не только делают продукт некачественным, но и могут стать причиной массы неудобств для покупателя. При использовании загрязненного или неочищенного масла может возникнуть боль в области желудка, нарушения в работе желудочно-кишечного тракта, желтуха в области печени.

По результатам лабораторных исследований из 35 образцов подсолнечного масла в 3 образцах (9% от общего количества) выявлены нарушения: нерафинированное «Постное» (ООО «Елей», Новосибирская область), рафинированное дезодорированное замороженное «Кубаночка», премиум (ООО «Гранд-Стар», Россия, г.Краснодар), рафинированное дезодорированное «Горленка», высший сорт (ООО «Агрохолдинг «Жемчужина», Нижегородская область).

Материалы по выявленным фактам нарушений направлены в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан для принятия соответствующих мер, а также торговым сетям и предприятиям-производителям для устранения выявленных нарушений.

**ПОМНИТЕ!!!**

За качество купленного товара перед потребителем отвечает не только изготовитель, но и продавец!

Госалкогольинспекция  
Республики Татарстан

Для проведения лабораторных исследований товары приобретались в 54 торговых предприятиях Республики Татарстан. Среди них ООО «Агроторг», универсам «Пятерочка»; ООО «Метро Кэш энд Керри», ООО «Ашан», АО «Тандер», ГМ «Магнит», ООО «Лента», ООО «Торговый дом ЮЛА Казань», ООО «Мясокомбинат «Звениговский», ООО «Бахетле-1», АО «ТК Эдельвейс», АО ТД «Перекресток» и другие.

Многие граждане заинтересованы в возможности иметь пассивный доход. Однако нужно помнить, что зачастую компании, обещающие «многомиллионные доходы» и «фантастическую доходность», оказываются мошенническими схемами. Как обезопасить себя от этого и не стать жертвой аферистов?

В последнее время активно развиваются схемы дохода, связанные с привлечением граждан силами самих граждан. «Лицо» пирамиды при этом может быть тщательно замаскировано, однако суть остается неизменной – доход одних вкладчиков аккумулируется за счет вложений вкладчиков до «точки кипения» – того самого момента, когда вкладываемых финансов не хватит для покрытия всех существующих дивидендов по вкладам участников данной схемы. При этом верхушка действительно может заработать, а низы пирамиды ничего не получают – они наивно пожертвовали свои деньги тем, кто стоит на ступеньку выше пирамиды.

Если вы решите вложить свои деньги в финансовую пирамиду, надеясь стать партнером и обогатиться, оказавшись на верхушке – вы не получите ничего. Просто отдадите свои деньги организаторам. Современные пирамиды – это мошенничество. Организаторы скрываются с деньгами обманутых вкладчиков, чтобы на новом месте от-

## Семь способов распознать финансовую пирамиду

крыть другой инвестиционный проект.

Существует несколько видов финансовых пирамид:

### ФИНАНСОВАЯ ПИРАМИДА

Иногда организаторы пирамиды не скрывают ее сути. Они весьма убедительно объясняют механизм действия и демонстрируют логичные расчеты. На сегодняшний день, этот бизнес еще более успешен благодаря виртуальному пространству.

### ...КАК ИНВЕСТИЦИОННАЯ КОМПАНИЯ

Не все мошенники честно называют свою деятельность «финансовой пирамидой». Часто они позиционируют себя как инвестиционное предприятие. Придумывают громкие и привлекательные названия: ИТ-компания, интернет-компания, венчурный фонд, инновационный проект. Предлагают приобрести акции и облигации, обещают вкладывать деньги в высокодоходное строительство, в золотодобычу или в сверхэффективное производство. Активно привлекают публичных лиц для рекламы своей деятельности

### ...КАК КРЕДИТНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Еще один вид финансовых махинаций – введение в заблуждение, которые либо не могут



Фото Марата Хавлутинова

Соблюдая правила, с помощью которых можно выявить мошенников, вы избежите финансовых потерь

получить кредит в банке из-за плохой кредитной истории, либо не могут его выплачивать. Пирамида прикидывается микрофинансовой организацией или даже банком, мошенники называют себя «кредитными бюро», «центром финансовых услуг» и могут предлагать такие услуги:

### ...ЗАМАСКИРОВАННАЯ

Мошенники изобретательны, они маскируются и под другие формы организаций: управляющие компании, потребительские кооперативы, известные компании. Порой не так просто понять, что перед вами – настоящая компания или финансовая пирамида.

### Как распознать финансовую пирамиду?

Самое первое, на что вы должны обратить внимание, это отсутствие лицензии Банка России (либо Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг, Федеральной службы по финансовым рынкам) на ведение заявленной деятельности. Даже если вам показали официальную бумагу, ее лучше перепроверить – уточните информацию о ней на официальном сайте Центробанка РФ.

Вкладывать деньги в компанию без лицензии нельзя – вы их потеряете. Но есть и другие признаки, которые также указывают на то, что перед вами

не высокодоходный проект, а мошенники:

Если компания зарегистрирована буквально вчера, накануне сбора средств, у нее минимальный уставный капитал и единственный учредитель. Проверьте ее в Едином государственном реестре юридических лиц ФНС России.

Организация активно рекламируется и публично обещает высокий доход, намного выше рыночного уровня. На фондовом рынке такие заявления запрещены.

Вам заявляют, что рисков нет. Настоящие инвестиционные компании предупреждают вкладчиков о рисках инвестиций.

Предварительные взносы – надо внести небольшую сумму денег, как правило, наличными, чтобы вас допустили до возможности вложиться в проект. Это явный признак нечестной игры.

Если компания заявляет, что инвестирует ваши деньги в высокодоходные предприятия, просите документальные подтверждения этой деятельности.

Из договора непонятно, несет ли компания ответственность перед вами в случае, если что-то пойдет не так. Или понятно, что ответственности перед вами никто не несет. Ни в коем случае не вкладывайте свои деньги в такие организации.

Вас просят приводить новых клиентов – это аргумент в пользу того, что перед вами непрозрачная финансовая схема, где хотят нажиться на других.

Казанский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

Согласно Федеральному закону от 04.06.2018 г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», с 1 января 2021 года кредитные организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды и негосударственные пенсионные фонды обязаны организовать взаимодействие с финансовым омбудсменом.

Закон касается и потребителей: до предъявления финансовым организациям иска на сумму, не превышающую 500 000 руб., они по общему правилу теперь должны предварительно обращаться за разрешением спора к финансовому уполномоченному.

Обращения потребителей рассматриваются финансовым омбудсменом безвозмездно в заочной форме. В случае несогласия с его решением потребитель вправе предъявить своё требование в судебном порядке. Для финансовой организации решение омбудсмена

## Финансовый омбудсмен: полномочия расширились



Финансовый омбудсмен теперь рассматривает и споры потребителей с кредитными организациями и негосударственными пенсионными фондами

является обязательным и может быть исполнено принудительно (через службу судебных приставов).

Напоминаем, что обязанность по организации взаимодей-

ствия с финансовым уполномоченным возлагалась:

с 1 июня 2019 года – на страховые организации, осуществляющие деятельность по ОСАГО, страхованию средств

наземного транспорта (за исключением железнодорожного транспорта) и добровольному страхованию гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств;

с 28 ноября 2019 года – на страховые организации, осуществляющие деятельность по иным видам страхования (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование);

с 1 января 2020 года – на микрофинансовые организации;

А с 1 января 2021 года – на кредитные организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды и негосударственные пенсионные фонды.

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

### Вопрос-ответ

#### Порядок защиты прав

«Что нужно сделать потребителю для защиты своих прав? Каков порядок?»

Ирина К.»

Для того чтобы защитить свои права и добиться их выполнения, потребителю нужно сначала предъявить в письменной форме претензию продавцу (исполнителю). Что является досудебным порядком урегулирования спора. Если исполнитель отказался добровольно удовлетворить законные требования потребителя, то необходимо обратиться в суд и в Роспотребнадзор.

#### Как написать претензию

«Как мне подать претензию, если продавец в магазине отказывается ее принимать?»

Марина П.»

Отправьте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Все квитанции сохраните у себя.

# Осторожно, опасно для жизни!

## Как правильно выбрать стеклоомывающую жидкость?

Всем владельцам автомобильного транспорта рекомендуем внимательно отнестись к выбору стеклоомывающей жидкости или «незамерзайки»: она должна быть абсолютно безопасной как для водителя автомобиля, так и его пассажиров.

Зимние стеклоомывающие жидкости производят из растворов спиртов с водой с добавлением моющих средств, то есть поверхностно-активных веществ (ПАВ), ароматизаторов и красителей. При производстве стеклоомывающих жидкостей разрешено использовать изопропиловый спирт, пропиленгликоли, этиленгликоли. Изопропиловый спирт имеет неприятный, резкий запах, напоминающий ацетон, который трудно перебить даже концентрированными отдушками, не токсичен для человека. Поэтому при покупке стеклоомывающей жидкости обратите внимание на запах средства.

К сожалению, нелегальные производители используют в стеклоочистителе метиловый спирт (метанол) – очень опасное токсическое вещество. По органолептическим свойствам он практически не отличается от этилового спирта и, в случае использования в быту, может оказать негативное воздействие на



Фото: Марата Халиулдинова

### Внимание!

Приобретать стеклоомывающую жидкость следует только в установленных местах торговли, не на обочинах дорог. Рекомендуется сохранять чек на продукцию, а также использованную ёмкость (этикетку) для предъявления, в случае необходимости, претензии к продавцу (изготовителю) некачественной стеклоомывающей жидкости.

здоровье человека и привести к летальному исходу.

Метиловый спирт – сильный кумулятивный яд, обладающий направленным действием на нервную и сосудистую системы, зрительные нервы, сетчатку глаз. Он может вызвать острые отравления со смертельным исходом при ингаляции, абсорбции через неповрежденную кожу, заглатывании, раз-

дражает слизистые оболочки верхних дыхательных путей и глаз. Повторное длительное воздействие метанола вызывает головокружение, боли в области сердца и печени, приводит к неврастению, вегетососудистой дистонии, ухудшению зрения, заболеваниям органов желудочно-кишечного тракта, верхних дыхательных путей, дерматитам. При при-

еме внутрь смертельная доза метанола для человека равна 30 граммам, но тяжелое отравление, сопровождающееся слепотой, может быть вызвано и 5-10 граммами вещества.

Согласно ст.7 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для его жизни, здоровья и окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Поэтому следует внимательно ознакомиться с маркировкой товара.

Добросовестные производители указывают логотип компании, и все надписи печатают легко читаемым шрифтом. На этикетках качественной продукции потребитель сможет прочитать инструкцию по применению стеклоомывающей жидкости, дату производства и срок хранения, подробный состав, все предосторожности во время использования и обратный адрес производителя. В случае необходимости потребители имеют право ознакомиться с сертификатом соответствия, который в обязательном порядке должен находиться в месте осуществления торговли.

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

## Спрашивали – отвечаем

«Слышал, что теперь на АЗС допускается продажа только автомобильных видов топлива (бензина и дизельного топлива), и то, что продавец по моему требованию обязан предоставить копию документа о качестве топлива. Правда ли это?»

Сергей Ю.»

– Да. 1 января 2021 года вступили в силу Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждённые постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. №2463. Согласно п.71 Правил, при осуществлении розничной торговли на автозаправочных станциях в качестве жидкого моторного топлива допускается продажа только автомобильного бензина и дизельного топлива, которое должно соответствовать требованиям технического регламента Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных

## Как заправишь, так и поедешь...

двигателей и мазуту» (ТР ТС 013/2011), и отпускаться с применением топливораздаточных колонок, соответствующих обязательным требованиям законодательства РФ об обеспечении единства измерений.

Реализуемое на автозаправочных станциях топливо должно соответствовать марке и качеству, заявленному в документах, которыми оно должно сопровождаться. Это документы о качестве (паспорт) и об обязательном подтверждении соответствия характеристикам, оформленные в соответствии с требованиями технического регламента Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту» (ТР ТС 013/2011).

Продавец обязан по требованию потребителя предста-



Фото: Марата Халиулдинова

вить заверенную собственником автозаправочной станции или лицом, эксплуатирующим автозаправочную станцию, либо уполномоченным им лицом копию документа о качестве (паспорт) с указанием наименований изготовителя, нефтебазы и фактического адреса, с которого произведена отгрузка топлива

непосредственно на автозаправочную станцию, где осуществляется реализация топлива, а также размера паспортизированной партии топлива и даты отгрузки.

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

## Вопрос-ответ

«Купил в салоне мобильной связи «К» мобильный телефон с рассрочкой платежа на 10 месяцев. Дома обнаружил, что с меня ещё удержали плату за страховку. Вправе ли продавец без моего согласия навязывать дополнительную платную услугу?»

Ринат Р.»

– Нет, не в праве. В соответствии с п.3 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель имеет право отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Вам необходимо обратиться к продавцу товара с письменной претензией.

«Купила в дорогом магазине футболку. Постирала ее в соответствии с указаниями на ярлыке, а она полиняла так, что одеть теперь ее невозможно. В магазине мне сказали, что они не знают, как ее стирала и что с ней делала, поэтому возвращать деньги мне не будут. Как мне поступить в такой ситуации?»

Карина В.»

– В этом случае решающее слово будет за экспертом, который может определить, действительно ли краситель оказался нестойким, и если это в самом деле так, то эта вещь считается с производственным дефектом. В таком случае магазин обязан вернуть деньги, причем не только за саму футболку, но и за экспертизу.



Фото: Венера Шарифовой

«Купил в магазине утюг. Через день он сгорел. Есть инструкция, но она не на русском языке. Обратился в магазин с просьбой обменять, нам мне отказали. Продавец сказала, что все претензии к изготовителю. Что теперь нужно сделать?»

Михаил А.»

– Очень типичная ситуация. В данном случае, как обычно, необходимо написать претензию на имя директора этого магазина с требованием обменять некачественный товар на аналогичный товар надлежащего качества в соотв. со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей». Продавец в данном случае не прав, ссылаясь на изготовителя. Закон гласит, что потребитель может обращаться с претензиями к продавцу или к изготовителю.

Всё данное человеку от природы – полезно. Значит, растительные и молочные продукты способны приносить пользу. На что надо обратить внимание при покупке одних из самых популярных жиров – подсолнечного и сливочного масел.

# Как по маслу...

## Советы потребителю, как выбрать качественный продукт

### Подсолнечное масло

На кухне нужно всегда иметь два вида подсолнечного масла: рафинированное и нерафинированное. Они отличаются друг от друга разной степенью очистки продукта. Рафинированное масло идеально подходит для жарки и приготовления пищи при высоких температурах. Оно очищено с помощью разнообразных технологических процессов и обладает нейтральным вкусом и запахом. Рафинированное масло не выделяет вредных канцерогенов, а также не преподнесет неприятных сюрпризов: не будет дымить и пениться при жарке. Нерафинированное масло, в отличие от более очищенного продукта, проходит лишь механическую фильтрацию, хорошо подходит для салатов, придает им особенный вкус и аромат.

На этикетке подсолнечного масла можно увидеть много формулировок. Это может сбивать с толку даже самого искушенного потребителя.

#### НЕ СТОИТ ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ:

**«Масло без консервантов и красителей».** В состав масла практически невозможно добавить искусственный краситель или консервант, так как эти компоненты с маслом не смешиваются. Масло в консервантах не нуждается: микробы в нем не заводятся из-за отсутствия в составе воды.

**«Первый отжим».** Нерафинированный продукт всегда добывается из семечек с по-



Фото: Марата Халиулдинова

мощью первого отжима, ничего особенного в этом нет. А рафинированное масло получают методом экстракции, то есть извлечения растительного масла с использованием химических методов.

**«Содержит витамин Е».** Подсолнечное масло всегда содержит этот важный для поддержания красоты витамин, так же как А, D и F и полезные микроэлементы.

#### ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ СТОИТ:

**«Холодный отжим».** Надпись говорит о низкой температуре при выделении масла. Считается, что при холодном способе масло сохраняет все полезные вещества, витамины и микро-

элементы, при этом имеет слабо выраженный запах, что для многих является определяющим фактором при выборе.

**«Вымороженное».** Данная маркировка относится к нерафинированному маслу и указывает на метод приготовления продукта. Суть метода заключается в медленном охлаждении масла при очень слабом перемешивании. На вкусовых качествах это практически не сказывается, лишь незначительно снижается характерный запах масла и «жирный» вкус. При этом все витамины и полезные вещества остаются в сохранности, масло становится более прозрачным, а срок его годности увеличивается.

#### СОВЕТЫ ДЛЯ УСПЕШНОЙ ПОКУПКИ:

Обратите внимание на то, в каком месте хранится подсолнечное масло: чем темнее витрина, на которой в магазине стоит масло, тем лучше. Под воздействием любого света масло теряет свои полезные свойства.

Внимательно смотрите на срок годности. Чем ближе масло к истечению срока годности, тем выше показатель его перекисного числа. Масло с высоким перекисным числом быстро теряет свою свежесть и приобретает прогорклый вкус.

Обратите внимание на степень чистоты продукта. Помутневшее масло – признак испорченности рафинированного продукта, от такой покупки лучше отказаться. Но пугаться небольшого осадка в нерафинированном масле не стоит.

Оцените цвет продукта. Один из параметров качества продукта определяется его цветным числом. Оно свидетельствует о степени очистки масла от красящих природных веществ. Чем светлее рафинированное масло, тем оно больше очищено.

Храните масло правильно: в темном прохладном месте. Оптимальная температура хранения подсолнечного масла – от +5 до +20 °С. У нерафинированного масла срок хранения всего несколько месяцев, причем вскрытую бутылку лучше всего употребить в течение 4–5 недель. Рафинированное масло хранится дольше – до 18 месяцев.

### Сливочное масло

Сливочное масло является полностью молочным продуктом, полученным в результате взбивания молока. Оно содержит 15–20 процентов воды и 80–85% жира. Сегодня в продаже можно найти различные виды сливочного масла: низкокалорийное, с солью, без соли и т.д. Конечно, производители очень часто хитрят, так как для того, чтобы сократить расходы при производстве, добавляют в масло различные ароматизаторы и красители, поэтому в некоторых случаях подобный продукт даже маслом назвать сложно. Натуральный же продукт является источником липидов, жирорастворимых витаминов А и D, а также холестерина. Его калорийность составляет 745 ккал на 100 г продукта.

Жарить на сливочном масле можно, но стоит знать, что по-

сле растапливания образуется «вредный» холестерин. Он может вызывать возникновение холестериновых бляшек, что приводит к атеросклерозу и сердечно-сосудистым патологиям. Даже кратковременный подогрев масла снижает его биологическую ценность.

Что надо знать, чтобы купить качественный продукт?

Во-первых, перед покупкой внимательно прочитайте, как называется продукт. Производитель может ввести в заблуждение покупателя, написав крупным шрифтом на упаковке «масло» и «сливочное», а мелким – слово «растительное». В результате не очень внимательный человек купит не масло, а практически маргарин. Поэтому, обратив внимание на то, чтобы на упаковке было написано именно «сливочное масло» или

«масло из коровьего молока».

Во-вторых, обратите внимание на состав продукта, в нём не должно быть ничего, кроме сливок. Кстати, слово «состав» может отсутствовать на упаковке. Это не должно смущать. На пачке может быть написано так: «изготовлено из сливок» либо «изготовлено из пастеризованных сливок».

В-третьих, пачка не должна иметь никаких повреждений и должна храниться на полке магазина при температуре, указанной изготовителем на этикетке. Если на поверхности масла образовалась про-



pixabay.com

зрачная ярко-желтая плёнка – штафф, его не стоит мазать на бутерброд. Используйте его в выпечке, но предварительно удалите слой штаффа.

Госалкогольинспекция Республики Татарстан

## Полакомиться не удалось

Потребителю вернули деньги и за товар с дефектом, и за понесенные расходы

В январе прошлого года потребитель заказала дистанционным способом на сайте ICE Cream Club.ru электровафельницу «Лакомка», заплатив за неё вместе с доставкой 3030 рублей. После вскрытия купленного товара она обнаружила дефект – на корпусе соединения шнура с основанием вафельницы имелась трещина и потертости. Женщина расстроилась, так как заказала электротовар для своей дочери в подарок. Не зная, что делать, она обратилась за помощью к сотрудникам отдела развития и координации внутреннего рынка Арского территориального рынка Госалкогольинспекции РТ.

Специалисты оказали консультационную помощь согласно законодательству защиты прав потребителей и посодействовали в составлении претензии. Потребитель бракованный товар с претензией отправила обратно по почте на адрес предпринимателя, оплатив почтовые услуги в размере 617 рублей.

В результате, благодаря квалифицированной помощи, потребителю возвратили сумму за товар с дефектом и понесенные расходы за почтовые услуги в размере 3647 рублей. Женщина осталась довольна таким результатом и поблагодарила сотрудников отдела за оказанную помощь.

Помните! Прежде чем оплатить заказ при приобретении товаров дистанционным способом, рекомендуем проверить их, не отходя от кассы на почте.

Арский  
территориальный  
орган  
Госалкогольинспекции РТ

## Вопрос-ответ

**?** «Купила мясорубку, но через месяц она перестала работать, хотя её гарантийный срок – один год. Товар я отнесла в магазин для ремонта, и только через 45 дней мне предложили забрать мясорубку, но не мою, а на выбор одну из трёх, которые тоже были после ремонта. Прав ли продавец?»

Роман М.»

– Действия продавца не правомерны, так как в случае нарушения срока устранения недостатков в товаре, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», в том числе потребовать замены товара на новый или возврата денег.

**Парфюмерно-косметические товары необходимы в повседневной жизни каждого человека, популярны они и в качестве подарка.**

Стоит помнить, что согласно п.3 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденного постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. №2463, парфюмерно-косметические товары надлежащего качества обмену не подлежат. А вернуть их продавцу можно только в том случае, если есть недостатки, либо если при покупке не была предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре.

Согласно требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» ТР ТС 009/2011, утвержденного решением комиссии Таможенного союза от 23 сентября 2011 года №799, маркировка парфюмерно-косметической продукции должна содержать следующую информацию:

- наименование, название (при наличии) парфюмерно-косметической продукции;
- назначение, если это не следует из наименования продукции, а косметика, предназначенная для детей, должна иметь соответствующую информацию в маркировке;
- наименование изготовителя и его местонахождение (юридический адрес, включая страну);
- страна происхождения парфюмерно-косметической продукции (если страна, где расположено производство продукции, не совпадает с

# Духи: настоящие или подделка?

## Что нужно знать при покупке парфюмерно-косметической продукции?



Чтобы купить качественный товар, требуйте полной информации о нём

### Совет потребителю:

Чтобы убедиться в легальности товара нужно просканировать код маркировки с помощью приложения «Честный ЗНАК». Приложение доступно для смартфонов на системе iOS и Android. При сканировании потребитель получает сведения о названии продукции, назначении, наименовании изготовителя, его местонахождении, стране происхождения, объеме, дате изготовления, сроке годности, мерах предосторожности, номере партии, списке ингредиентов.

юридическим адресом изготовителя);

- наименование и местонахождения организации (юридический адрес), уполномоченной

изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает

претензии сам на территории государства – члена ТС;

- номинальное количество продукции в потребительской таре (объем, масса, штуки);
- срок годности;
- описание условий хранения в случае, если эти условия отличаются от стандартных;
- особые меры предосторожности (при необходимости) при применении продукции, в том числе информация о предупреждениях;
- номер партии или специальный код, позволяющие идентифицировать партию парфюмерно-косметической продукции;
- сведения о способах применения парфюмерно-косметической продукции, отсутствие которых может привести к неправильному использованию её потребителем;
- список ингредиентов, который может быть представлен либо на русском языке, либо в соответствии с международной номенклатурой косметических ингредиентов (INCI) с использованием букв латинского алфавита.

Также допускается буквами латинского алфавита указывать наименование изготовителя, местонахождение изготовителя и название продукции, название

линии (серии), единицы измерения объема (ml, L) или массы (g, kg). Страна происхождения парфюмерно-косметической продукции приводится на русском языке.

Отсутствие указанной информации ставит под сомнение происхождение товара, его качество и безопасность.

**Внимание!**

С 1 октября 2020 года была введена обязательная маркировка духов и туалетной воды. До 30 сентября 2021 года разрешается реализация немаркированных товарных остатков, произведенных или ввезенных на территорию Российской Федерации до 1 октября 2020 г.

До 31 октября 2021 года разрешается реализация товарных остатков, произведенных или ввезенных на территорию Российской Федерации до 1 октября 2020 года.

Не требуется маркировать:

- выставочные и экспериментальные образцы парфюмерной продукции, демонстрируемые в рамках международных выставок и ярмарок, и не предназначенные для продажи;
- рекламные и маркетинговые образцы парфюмерной продукции, не предназначенные для продажи;
- тестеры и пробники парфюмерной продукции, не предназначенные для продажи;
- образцы парфюмерной продукции объемом до 3 миллилитров включительно.

Средство идентификации парфюмерной продукции наносится в виде двухмерного штрихового кода в формате Data Matrix.

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

Средство идентификации парфюмерной продукции наносится в виде двухмерного штрихового кода в формате Data Matrix.

Средство идентификации парфюмерной продукции наносится в виде двухмерного штрихового кода в формате Data Matrix.

Средство идентификации парфюмерной продукции наносится в виде двухмерного штрихового кода в формате Data Matrix.

Средство идентификации парфюмерной продукции наносится в виде двухмерного штрихового кода в формате Data Matrix.

Средство идентификации парфюмерной продукции наносится в виде двухмерного штрихового кода в формате Data Matrix.

# Платье с дырочками...

## Изделие с производственным дефектом считается браком

Женщина, проживающая в Высокогорском районе, приехав в Арск погостить, купила в ТЦ «Радуга» платье стоимостью 2600 рублей.

Уже дома при тщательном осмотре на рукавах и спине платья она обнаружила дефекты ткани в виде зацепов и дырочек.

Женщина обратилась к продавцу торговой точки с просьбой вернуть уплаченные деньги, но ей было отказано в грубой форме, мотивируя тем, что данный дефект выявился по вине потребителя.

Тогда она проконсультировалась в Арском территориальном органе Госалкоголь-

инспекции Татарстана. Ей разъяснили права потребителя согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» и оказали помощь в составлении претензии на имя предпринимателя торговой точки.

На просьбу о проведении независимой экспертизы товара продавцом было отказано, и

тогда потребитель провела экспертизу за свой счет. В результате заключение экспертизы показало, что дефект – прорубка трикотажного полотна подкладки платья является дефектом скрытого производственного характера, который проявляется только в результате эксплуатации изделия. Он образовался в результате неправильного подбора иглы по номеру к толщине трикотажного материала и захват материала подкладки в шов соединения верхней и нижней частей платья выполнялось затупленной иглой. Изделие (женское платье) с прорубани-



Бракованный товар подлежит возврату, с возмещением потребителю всех расходов

ем полотна относится к бракованным.

Потребителю, экспертным заключением доказав продавцу и предпринимателю о производственном дефекте платья, был произведен возврат уплаченной

денежной суммы за изделие и все расходы, связанные с проведением экспертизы.

Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

В мебельном магазине Арска потребитель А., заплатив аванс, заказал угловой диван, общей стоимостью 22000 рублей. Кроме того, им была оплачена доставка товара и его сборка в сумме 3600 рублей, то есть были понесены дополнительные расходы. Диван изготовили и привезли своевременно. Но после сборки обнаружилось существенные недостатки в виде дыр, как на фанере, так и на самом материале.

Гражданин А. обратился в Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ. Его сотрудник дал потребителю консультацию и оказал помощь в составлении претензионного письма с требованием расторгнуть договор и возместить понесенные убытки.

Согласно статье 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар обычно используется.

В соответствии с п.1 статьи 29 этого Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной

# За моральный вред – штраф!

## Суд вынес решение в пользу потребителя

услуги) вправе по своему выбору потребовать:

■ безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

■ соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

■ безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

■ возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки вы-



Фото Марии Игнатовой

**Потребитель имеет право на возмещение убытков при возврате некачественного товара**

полненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. И в случае если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги). Он имеет право также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Продавец вернул гр.А денежные средства, но только за товар, а расходы покупателя проигнорировал. Поэтому потребитель вновь обратился в территориальный орган с заявлением о содействии в составлении искового заявления для дальнейшего обращения в суд.

В настоящее время дело рассмотрено судебным органом,

и вынесено решение о взыскании в пользу потребителя убытков, возникших в связи с нарушением прав потребителя, компенсации морального вреда и штрафа на общую сумму 6900 рублей, то есть, справедливость восторжествовала!

**Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

В Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ поступили обращения от граждан пенсионного возраста о продаже им посуды в кредит, стоимость которой доходит до 100 тысяч рублей. Но по истечении определенного периода времени потребители сожалеют о покупке.

Сначала участников акции приглашают на бесплатную презентацию с необходимым условием – наличие паспорта. Затем для них разыгрывают «специальные предложения» и «подарки» (одеяла, подушки, наборы ножей и столовых приборов). Пенсионер, «клюнув» на «очень выгодное предложение», соглашается приобрести дорогостоящий товар. Вот тут и пригождается паспорт: при отсутствии необходимой суммы ему предлагают оформить потребительский кредит.

Сотрудники территориального органа сообщают, что у потребителя есть право вернуть товар продавцу на законных основаниях:

1. В течение 14 дней, не считая дня покупки, обменять товар, а если аналогичный товар отсутствует в продаже на день

# Кастрюля за... 100 тысяч?!

## Можно ли вернуть товар, купленный на презентации



Фото Марата Халиулдинова

**Если сделка совершена под влиянием обмана, потребитель вправе требовать возмещения убытков**

обращения к продавцу, потребовать возврата денежной суммы. Обмен возможен, если товар не подошел по размеру, форме, габаритам, фасону, расцветке или комплектации. Товар не должен быть в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Требование подлежит удовлетворению в течение трех дней. При этом обращаем внимание, что в перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену по основаниям, указанным выше, посуда металлическая не входит.

2. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, установленную законодательством в области защиты прав потребителей, он вправе в разумный срок отказаться от договора и потребовать возврата денежной суммы и возмещения убытков. Таким образом, потребитель вправе вернуть не только стоимость товара, но и уже выплаченные проценты по

### Внимание!

Будьте бдительны и осторожны, относитесь критически к любым «выгодным» предложениям, трезво оценивайте свои финансовые возможности и потребности в дорогостоящем товаре.

кредитному договору (возмещение понесенных убытков). Более того, если посуда пришла в негодность вследствие отсутствия у потребителя установленной информации, он также вправе отказаться от нее и потребовать возврата денежных средств и возмещения расходов, возникших вследствие отсутствия у него такой информации.

3. Если сделка совершена, в том числе под влиянием заблуждения, обмана или действия угрозы.

**Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

Одно из часто встречающихся нарушений, с которым сталкивается потребитель, – разница между ценой товара на ценнике и в чеке. Как правило, так бывает в крупных магазинах, где покупатели приобретают большое количество товаров. Что в таких случаях делать потребителям и сотрудникам магазинов, разъясняют специалисты отдела развития и координации внутреннего рынка Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ.

Чтобы потребитель сделал правильный выбор товара, изготовитель (исполнитель, продавец) в соответствии со ст.10 Закона «О защите прав потребителей» обязан своевременно предоставить необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), в том числе сведения о цене и условия приобретения товара.

Так, на основании ст.494 Гражданского кодекса РФ, выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т.п.) товаров, демонстрация их образцов или

# Если цена на ценнике и в чеке разная

## Какие права у потребителя?

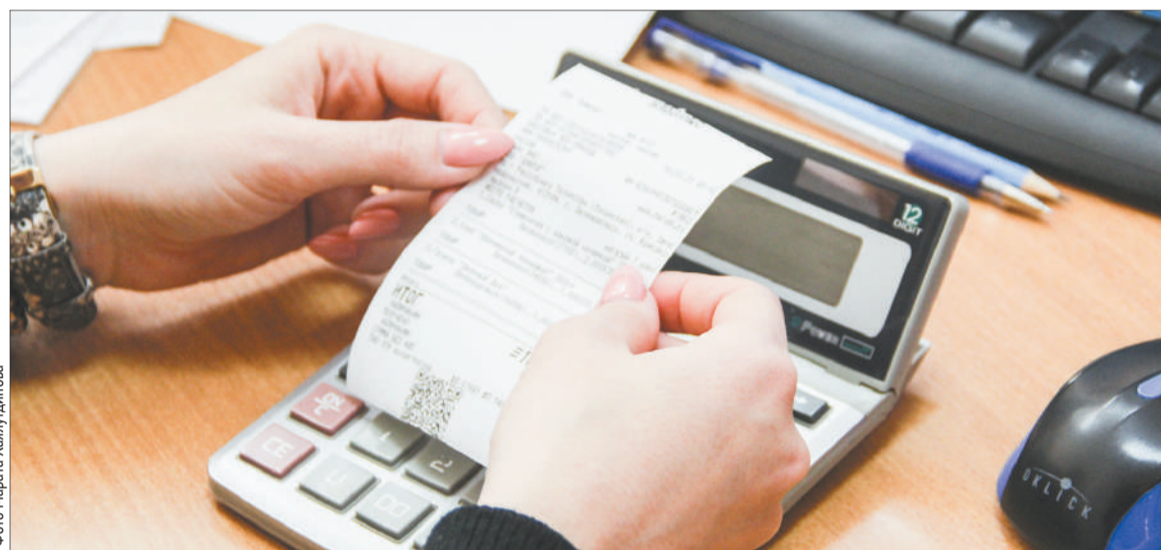


Фото Марата Хамидуллина

предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте их продажи признается публичной офертой неза-

### Внимание!

Продавец обязан продать товар по цене, указанной на ценнике. Даже если покупка совершена и пробит чек, покупателю должны вернуть разницу.

всимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи.

Если продавец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. Часто магазины удовлетворяют требования покупателя, и конфликт бывает исчерпан.

Если всё же представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои претензии в письменной форме. Обязательно сохранить чек и сфотографировать ценник, забирать его нельзя. В установленный законодательством срок администрация магазина обязана рассмотреть ваше заявление и направить вам ответ о принятых мерах.

Руководителям торговых предприятий следует принимать меры по недопустимости возникновения подобных ситуаций, а также обратить внимание на то, что при выявлении указанных нарушений предусмотрена административная ответственность.

Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

# Когда продавец не прав

## Потребителю окажут содействие в территориальных органах Госалкогольинспекции РТ

В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан обратилась гражданка А. с жалобой на действие продавца, который отказался выполнить требование потребителя.

Как оказалось, в марте 2020 года гражданка приобрела в магазине электрический водонагреватель по цене 6700 рублей. Гарантийный срок на товар составляет 12 месяцев. Однако за время эксплуатации в товаре неоднократно устранялся один и тот же недостаток. Так как недостаток в товаре проявлялся вновь после устранения, покупатель потребовал заменить товар на новый. Но продавец отказал в замене товара, мотивируя это тем, что товар является технически сложным и



Фото Марата Хамидуллина

возможен только гарантийный ремонт.

Потребителю дано разъяснение статьи 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и постановления Правительства РФ от 10.11.2011

№ 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».

Электрические водонагреватели входят в Перечень технически сложных товаров и по истечении пятнадцатидневного срока после покупки, в случае обнаружения в товаре недостатков, потребитель

вправе от него отказаться в одном из следующих случаев:

- обнаружения существенного недостатка;
- нарушения сроков устранения недостатков (не более 45 дней);
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Если недостаток в товаре проявляется вновь после его устранения – это является существенным недостатком.

Таким образом, в действиях продавца усматриваются признаки нарушения действующего законодательства. Потребителю оказана помощь в составлении претензии и даны рекомендации по её передаче продавцу.

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

### Вопрос-ответ

**В** «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.

Выпуск подготовлен совместно с Госалкогольинспекцией Республики Татарстан. Распространяется бесплатно

12+