

ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

Права пассажира

На что он имеет право при проезде на поездах дальнего следования?

Стр. 3



Здоровье и деньги

Что надо знать о платных медицинских услугах?

Стр. 6

Сезон отпусков

Если вы покупаете туристическую путевку

Стр. 4

Рыбные пресервы: как не прогадать с покупкой?

Многие из нас, идя вечером с работы, редко поддаются искушению зайти в магазин и купить то, что можно сразу подать на стол. И рыбные пресервы здесь не исключение. На недавно прошедшей в Госалкогольинспекции РТ потребительской дегустации рыбных пресервов выясняли, как не обмануться при их покупке и купить качественный товар.

В роли экспертов выступили представители контролирующих органов, министерств и ведомств, торговых сетей, производители рыбной продукции и простые потребители.

Целью дегустации стала коллегальная оценка потребительских свойств закупленных образцов рыбных пресервов, реализуемых на рынке продовольственных товаров нашей республики, выявление из них лучших образцов производителя и доведение информации о полученных результатах до потребителей в целях привития навыков грамотного выбора в пользу качественного продукта.

КУПИЛ - И СЪЕЛ. Хотя потребление рыбной продукции находится в нашей стране еще на достаточно низком уровне, в последнее время наблюдается рост производства рыбных пресервов. Преимущества этого вида продукции налицо: не надо тратить время на готовку, к тому же торговые сети предлагают самую разнообразную рыбу, упакованную в полиэтиленовую тару. Здесь и слабосоленые филе-кусочки сельди и скумбрии в пряно-солевой заливке, и рыбка холодного копчения, и пресервы рыбные под лосось...

ОСТОРОЖНО, КОНСЕРВАНТЫ! Несмотря на большое разнообразие рыбных пресервов



в крупных торговых сетях, где и осуществлялась закупка образцов отечественного и белорусского производства для дегустации, к сожалению, не все из них выдержали проверку на качество. Как отметил заместитель руководителя Госалкогольинспекции РТ Фаннур Хамматов, из закупленного для дегустации 31 образца пресервов до стола экспертов дошли лишь 9, поскольку в 22 образцах рыбных пресервов были выявлены отклонения по качеству и безопасности, связанные с нарушением микробиологических показателей.

Главное нарушение действующих санитарных норм, выявленное в ходе исследования, - повышенная активность условно-патогенной микрофлоры. В частности, в 19 случаях было выявлено повышенное содержание дрожжей (61%), в 6 случаях - общее микробное число (КОЕ) - 19%. Имелись случаи выявления бактериальных групп кишечной палочки (БГКП) и плесени, что может указывать как на недостаточную чистоту на производстве, так и на не-

соблюдение норм хранения продукции, в том числе во время транспортировки и реализации. Стоит отметить, что в ходе исследования наличие патогенных микроорганизмов, таких как сальмонеллы и стафилококки, ни в одном образце выявлено не было. Проблема роста дрожжей и плесени в продукте чаще всего связана с нарушениями условий хранения и транспортировки пресервов. Если торговые точки не могут обеспечить необходимые условия хранения, то часто получается положительный результат по росту дрожжей и плесени. В некоторых образцах количество дрожжей превышало ПДК в 10 раз, несмотря на отсутствие по-летнему жарких дней. Другой момент связан с превышением консервантов - в 22% проб выявлено превышение этого показателя.

При покупке сотрудники Госалкогольинспекции РТ обращали внимание и на герметичность упаковки. Надо отметить, что эту проверку выдержала не вся продукция торговых сетей. Бывало, что при переворачивании банки масляная заливка вытекала, что свидетельствовало о нарушении герметичности упаковки, а значит, продукция небезопасна для потребителя. Хотя результаты этого отбора образцов для дегустации порадовали тем, что патогенных микробов - стафилококков и сальмонеллы - не выявлено, тогда как при последних исследованиях 2013 года они имели место быть.

Начальник отдела развития и координации внутреннего рынка Госалкогольинспекции РТ Розалия Арсланова обратила внимание на то, что для пресервов чаще всего используется растительное, в том числе оливковое, масло с пряностями. В составе пресервов обязательно должны присутствовать антисептики, поскольку особенность производства этой рыбной продукции заключается в отсутствии стерилизации. В качестве антисептиков производители чаще всего используют бензойную кислоту или бензоат натрия.

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. Гафиатуллина, д. 26
Тел. (8553) 22-21-33

■ **Арский** (Арский, Атнинский, Балтасинский, Кукморский, Сабинский, Тюлячинский районы) Адрес: 422000, г. Арск, ул. Банковская, д. 2а
Тел. (84366) 3-28-93

■ **Зеленодольский** (Зеленодольский, Апастовский, Буинский, Верхнеуслонский, Дрожжановский, Кайбицкий, Камско-Устьинский, Тетюшский районы) Адрес: 422250, г. Зеленодольск, ул. Засорина, д. 9
Тел. (84371) 4-58-78

■ **Казанский** (г. Казань, Высокогорский, Лаишевский, Пестречинский, Рыбно-Слободский районы) Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94
Тел. (843) 277-94-96

■ **Набережночелнинский** (г. Набережные Челны, Агрызский, Актанышский, Елабужский, Мамядышский, 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.rospotrebnadzor.ru. Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»

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



Купили лекарство, да не то

В Арский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан часто поступают вопросы об обмене и возврате лекарственных препаратов либо тонометров. Надо отметить, что законодательством установлены определенные правила возврата товара в зависимости от его качества. Эти правила применимы и к лекарственным средствам, и к медицинской технике.

ВОЗВРАТУ НЕ ПОДЛЕЖИТ. Лекарственные препараты действительно не подлежат обмену либо возврату, если они надлежащего качества. Даже если еще не вышли из аптеки, вы не сможете вернуть их назад. С того момента, как фармацевт выдал вам чек, возврат товара невозможен. Но если фармацевт ошибочно продал не то лекарство (к примеру, вы просили гель, а вам продали мазь), в аптеке обязаны обменять товар с перерасчетом покупной цены.

ВОЗВРАТ ВОЗМОЖЕН. Бывают и другие случаи. Когда при покупке лекарства вас не предупредили об имеющихся противопоказаниях и побочных эффектах, а рекомендовали его как безопасный. Ознакомившись с инструкцией, вы выяснили, что вам ни в коем случае нельзя применять этот препарат вследствие имеющихся заболеваний. Взяв у врача справку о наличии заболевания, можно прийти в аптеку и потребовать вернуть или обменять препарат. При этом на всякий случай лучше взять с собой свидетеля, который докажет, что фармацевт вас не полностью проконсультировал.

Недостатки лекарственных препаратов. Что касается лекарственных препаратов надлежащего качества, то в соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на возврат товара с видимыми или скрытыми недостатками.

Недостаток лекарственного препарата может заключаться в следующем:

- истек срок годности лекарственного средства;
- имеется дефект маркировки (серия и срок годности не указаны вообще, либо срок годности на упаковке и на препарате не совпадает);
- инструкция по применению лекарства от другого препарата или вообще отсутствует;
- описание лекарства в инструкции не соответствует реальному цвету, запаху, упаковке, дозировке, размеру, форме или консистенции;
- имеется недостаток в упаковке препарата (например, порвана пробка, крышка, коробка, имеются сколы, отсутствует герметичность и пр.).

Во всех этих случаях покупатель имеет право вернуть или обменять лекарственный препарат ненадлежащего качества.

Рыбные пресервы: как не прогадать с покупкой?

Окончание.

Начало на стр. 1

Немаловажным фактом является и то, что несоблюдение условий хранения, особенно в торговых киосках и небольших магазинах, где отсутствуют холодильные установки, зачастую приводит к порче пресервов.

ВЫБИРАЕМ КАЧЕСТВЕННУЮ РЫБКУ. Как же должна выглядеть и какой быть на вкус качественная продукция? Прежде всего кусочки рыбы должны быть без наружных повреждений, однородными по цвету. Цвет кожного покрова - от светло-золотистого до желто-золотистого.

Консистенция у качественных филе-кусочков нежная, сочная, плотная, не мягкая и не разваливающаяся. Наиболее важные показатели при оценке пресервов - их вкус и запах. Они должны быть приятными, свойственными данному продукту, с привкусом

заливки или аромата копчености.

На дегустации экспертам было предложено попробовать 8 образцов слабосоленой, подкопченной сельди и один образец скумбрии в масле. Продукция оценивалась по мере нарастания вкуса. Первой на суд экспертов была вынесена нежная сельдь «Матье» - для этих пресервов используется только молодая рыба, считающаяся наиболее полезной и насыщенной витаминами. В середине дегустации эксперты попробовали филе-кусочки сельди в масле под лосось. Эта продукция, имитирующая красный сорт рыбы и доступная по цене, также пользуется спросом у покупателей. Хотя до дегустации дошло лишь два образца этой продукции, многие эксперты отметили превышение красителей в продукте, неравномерную ярко выраженную окраску и солоноватый

Кстати

По рекомендации Всемирной организации здравоохранения норма потребления рыбы составляет 24 кг в год на душу населения. Пальму первенства по потреблению рыбы занимает Япония - каждый японец потребляет около 70 кг рыбной продукции в год. Каждый норвежец съедает 47 кг рыбы, а испанец - 32 кг рыбы в среднем за год. Для сравнения: каждый татарстанец потребляет всего 10,5 кг в год.

вкус. Завершали дегустацию филе-кусочки скумбрии слабосоленой в масле.

Больше всего нареканий вызвала продукция имитации под лосось - сделан укор производителям в плане излишнего использования красителей и применения перезрелой рыбы, что никак не годится для производства филе-кусочков сельди и скумбрии. Эксперты отмечали прогорклый или соленый вкус некоторых образцов, перебивание вкуса сельди пряно-ароматной заливкой.

И хотя, как говорится, на вкус и цвет товарища нет, по результатам дегустационных листов преимущество было отдано филе-кусочкам сельди в ароматизированном масле (с ароматом лимона) торговой марки «Челны-холод». Именно эти пресервы вызвали меньше всего нареканий у экспертов и доказали свое право считаться наилучшими среди представленной продукции.

Наталья МИННУЛЛИНА
Фото: Фарит МУРАТОВ



Права пассажиров при проезде на поездах дальнего следования

Уже начинается отпускной сезон, и многие из нас отправятся в путешествие по России или захотят навестить своих родственников в других городах нашей страны, воспользовавшись железной дорогой. Какие же права имеет пассажир при проезде на поездах дальнего следования?

К числу основных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров и багажа, можно отнести Федеральный закон от 10.01.2003 №18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»; Закон РФ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» (далее - Закон); Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденные постановлением Правительства РФ от 02.03.2005. №111 (далее - Правила).

Покупаем билет

Заклучение договора перевозки пассажира удостоверяется проездным документом (билетом), сдача пассажиром багажа - багажной квитанцией. Физическое лицо имеет право приобретать проездной документ (билет) на любой поезд дальнего следования и в любой вагон до указанной им железнодорожной станции назначения, открытой для осуществления операций по перевозкам пассажиров.

Оформление проездного документа (билета) на поезд дальнего следования производится на основании сведений о документе, удостоверяющем личность пассажира (паспорт, военный билет, удостоверение или иной документ, удостоверяющий личность, а для детей в возрасте до 14 лет - свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность), а для лиц, имеющих право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда, кроме того, - на основании документов, подтверждающих указанное право.

При оформлении билета на поезд дальнего следования указание в нем фамилии пас-



Фото: Фарит МУРАТОВ

сажир и номера документа, удостоверяющего личность, является обязательным.

Пассажир при получении билета должен проверить правильность указанных в нем фамилии, номера документа, удостоверяющего личность, реквизитов поездки (дата отправления, номер поезда, железнодорожные станции отправления и назначения) и другой информации.

Права пассажира

При проезде в поезде дальнего следования пассажир имеет право провозить бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место, а также детей в возрасте от 5 до 10 лет с оплатой в соответствии с тарифом. Важно знать, что на ребенка в возрасте не старше 5 лет, проезжающего со взрослым в поезде дальнего следования, если он не занимает отдельное место, оформляется проездной документ (билет).

Пассажир имеет право провозить с собой кроме мелких вещей ручную кладь. При этом на один проездной документ допустима ручная кладь весом не более 36 килограммов, для вагонов с двухместными купе (СВ) - 50 килограммов. Размер ручной клади по сумме трех измерений не должен превышать 180 см.

Пассажир также вправе:

- сдавать для перевозки багаж и занимать в пути следования свободное место в вагоне более высокой катего-

рии в порядке, установленном Правилами;

- делать остановку в пути следования с продлением срока действия проездного документа (билета) не более чем на 10 суток;

- продлевать срок действия проездного документа (билета) на время до отправления следующего поезда, в котором ему будет предоставлено место, или получить обратно полную стоимость проезда, состоящую из стоимости проездного документа (билета), стоимости плацкарты и сборов, если таковые взимались при приобретении проездного документа (билета), при отказе от поездки, в случае непредоставления места, указанного в проездном документе (билете), и несогласия воспользоваться другим местом в поезде, на который приобретен проездной документ (билет);

- продлевать срок действия проездного документа (билета) в случае болезни в пути следования на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения;

- выезжать (при наличии свободных мест) поездом, отходящим ранее поезда, на который приобретен проездной документ (билет), с необходимой отметкой в железнодорожной билетной кассе в порядке, определенном Правилами;

- получать от перевозчика полную стоимость проезда за непроследованное расстояние независимо от срока возврата проездного документа (билета) до отправления по-

езда в случае отмены отправления поезда или задержки отправления поезда;

- получать от перевозчика полную стоимость проезда при возврате проездного документа (билета) в пункте пересадки в случае опоздания поезда, на который приобретен проездной документ (билет), или переоформлять проездной документ (билет) для выезда с первым отходящим поездом, в котором будут свободные места, без взимания доплаты (аналогичный порядок действует в случае прибытия пассажира в поезде, с которым курсирует вагон беспересадочного сообщения, после отправления поезда, предназначенного для переприцепки такого вагона);

- получать от перевозчика полную стоимость проезда за непроследованное расстояние при прекращении поездки в пути следования в связи с перерывом в движении поезда;

- возобновлять действие проездного документа (билета) на другой поезд при условии доплаты стоимости плацкарты вследствие опоздания на поезд в течение 12 часов либо вследствие болезни, несчастного случая в течение 5 суток с момента отправления поезда, на который приобретен проездной документ (билет), или получать обратно стоимость проезда за вычетом стоимости плацкарты в случае отказа от поездки.

При невозможности предоставить пассажиру место в вагоне согласно проездному

Важно!

В пассажирских вагонах поезда дальнего следования курение разрешается в установленных для этого местах.

документу (билету) перевозчик обязан предоставить такому пассажиру при его согласии место в другом вагоне, в том числе в вагоне более высокой категории, без взимания доплаты. В случае если пассажиру предоставлено с его согласия место, стоимость которого ниже стоимости купленного им проездного документа (билета), пассажиру возвращается разница в стоимости проезда.

Что полагается пассажиру при проезде?

При проезде в поезде дальнего следования пассажир по своему желанию и за отдельную плату:

- обеспечивается комплект постельного белья, если стоимость комплекта постельного белья не включена в стоимость проезда (в вагоне с местами для лежания);

- обеспечивается питанием в вагоне-ресторане (вагоне-кафе) при наличии его в составе указанного поезда;

- имеет право перевозить в поезде мелких домашних животных, собак и птиц.

Если билет пришлось вернуть

При возврате неиспользованного проездного документа (билета) пассажир имеет право:

- не позднее чем за 8 часов до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости проезда, состоящей из стоимости билета и стоимости плацкарты;

- менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости билета и 50 процентов стоимости плацкарты;

- менее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости билета. Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

Утерянный или испорченный пассажиром проездной документ (билет) на поезд дальнего следования не возобновляется, если он не может быть восстановлен или идентифицирован перевозчиком.

Возврат средств, уплаченных за такой проездной документ (билет), не производится.

Что нужно знать при покупке туристической путевки?

С началом сезона отпусков у потребителей возникает немало вопросов. Одним из наиболее актуальных является вопрос о том, какую информацию должен предоставить туроператор, турагент при заключении договора туристских услуг. Разобраться в этом помогут специалисты консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан».

В соответствии со ст. 14 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) и п. 7 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 №452, при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны предоставить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной форме в стране



временного пребывания, возвращения тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

- об условиях договора добровольного страхования, страховщике, организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме в стране временного пребывания и ее оплату, воз-

ращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с туристом туроператором, турагентом от имени страховщика;

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о местонахождении, почто-

вых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровью, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

- об иных особенностях путешествия.

ВНИМАНИЕ! Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут

подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Однако туроператор (турагент) не всегда своевременно предоставляет туристу достоверную информацию об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться в путешествии. В этом случае следует обратиться к дополнительным источникам информации (телевидение, интернет-ресурсы, радиовещание, рассказы знакомых).

Кроме того, в соответствии с абзацем 2 ст. 14 Закона, п. 5.3.2 Положения

о Федеральном агентстве по туризму, утвержденного постановлением Правительства РФ от 31.12.2004 №901, Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации.

КСТАТИ

Для собственного спокойствия перед покупкой путевки обязательно следует посетить официальный сайт Ростуризма <http://www.russiatourism.ru>, а также сайт Министерства иностранных дел РФ <http://www.mid.ru>.

Если путешествие стало небезопасным...

Поездка в другую страну практически всегда включает в себя что-то новое и существенно отличающееся от привычной среды обитания, в том числе и то, что может нести определенную опасность для туриста. Что же делать, если в стране временного пребывания возникла угроза вашей безопасности?

Как пояснили специалисты консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан», согласно абз. 4 ст. 14 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

(далее - Федеральный закон) в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наступление данных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в

соответствии с федеральными законами.

При этом надо знать, что, если договор о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств расторгается ДО начала путешествия, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта. Если договор расторгается ПОСЛЕ начала путешествия, возвращается часть денежной суммы в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Указание в ст.14 Федерального закона на судебный порядок расторжения договора не лишает потребителя права обратиться к туроператору с требованием о возврате денежных средств, уплаченных

за туристский продукт, в досудебном порядке. Это важно понимать, поскольку обращение в суд - это всегда временные и финансовые затраты как для одной, так и для другой стороны спора. Поэтому на начальном этапе разрешения спора туристы могут обратиться к туроператору в досудебном порядке, направив ему письменную претензию.

Бывает, что туроператор зачастую в качестве альтернативы возврату денежных средств

предлагает внести изменения в условия договора (отложить путешествие, изменить страну пребывания и т.п.). Поэтому прежде чем принимать решение о расторжении договора в судебном порядке, следует обдумать предложения туроператора, изложить туроператору свои предложения относительно изменения договора, ведь достижение соглашения - это всегда более быстрый и взаимовыгодный способ решения спора.

ЗНАЙТЕ!

Изменение договора должно быть совершено в письменной форме путем составления дополнительного соглашения к договору, а не путем соглашения о расторжении существующего договора и заключении нового.

Доводилось ли вам возвращать в магазин некачественные товары?

НАШ ОПРОС

Доводилось ли вам возвращать в магазин некачественные товары? И с какими проблемами вы при этом сталкивались? С этими вопросами мы обратились к жителям Казани.



Гузель Абульханова, генеральный директор продюсерского центра:

- Однажды вернула в магазин обувь - зимние сапоги, которые начали натирать ногу. Написала, как положено, претензию, сапоги взяли на экспертизу. Спустя неделю мне позвонили и сказали, что я могу приехать за деньгами. Вообще, по закону обувь можно вернуть в магазин, даже поносив ее два года. Были такие случаи!



Ольга Голубцова, творческий работник:

- Да, приходилось. Сдала в магазин купленные там «деревянные» шоколадные конфеты и банку кофе, в которой вместо кофе оказались бобы. Что интересно, чеки были уже выброшены, но проблем с возвратом некачественных продуктов не возникло. Так и должно быть в



цивилизованном мире!
Михаил Мосенков, дирижер Государственного симфонического оркестра РТ:

- Мне везет - претензий к купленным вещам, технике у меня нет. Конечно, по закону некачественные товары можно обменять или вернуть уплачен-

ные за них деньги. Но, думаю, сделать это довольно сложно, особенно если дело касается дорогой бытовой техники, аппаратуры. Надо отвезти товар в сервисный центр на экспертизу, которая длится несколько недель. И если экспертиза установит, что вы невиновны в «болезни» техники, только тогда можно будет ее обменять на новую. Кстати, когда я жил в Ярославле, у нас был сосед-юрист, который очень хорошо разбирался в законе «О защите прав потребителей». Если его что-то не устраивало в купленном товаре, он всегда с успехом отстаивал свои права. И я тоже считаю, что, прежде чем идти сдавать некачественный товар, надо быть хоть немного подкованным в знании зако-



Галия Каюмова, пенсионерка:

- Я стараюсь не попадать в такие истории. Когда покупаю продукты, очень внимательно смотрю дату изготовления и срок хранения. Вот, например, вчера выбирала молоко. Обошла несколько магазинов - везде молоко трехдневной давности. Посмотрела бутылки в самом дальнем углу прилавка, и там оказалось более свежее молоко. Конечно, можно купить несвежее молоко на 10 рублей дешевле. Но всегда есть риск, что оно окажется прокисшим, а значит, покупать такой продукт получается себе дороже.



Людмила Чебурова, сотрудник страховой компании:

- Несколько раз купленное молоко было прокисшим, несвежими оказывались салаты. Но мы не возвращали их в магазин, а просто выкидывали - не хотелось из-за такой мелочи тратить время и нервы. Но однажды с душком оказалась недешевая колбаса. С ней мы

вернулись в супермаркет. Думали, что сдать испорченный продукт будет не просто, и были готовы к недовольству со стороны продавцов. Но, к нашему удивлению, перед нами вежливо извинились и без лишних слов вернули деньги. Так же без проблем я вернула в магазин купленный там сарафан. Когда мерила, казалось, что все нормально, но дома новенький сарафан прямо на мне разошелся по швам. Пришлось обновку сдать обратно.



Анна Горохова, корректор:

- Недавно у нас возник вопрос покупки новой мебели. Так вот, здесь мы и столкнулись со множеством проблем. Заказывали в мебельных салонах одно, а на деле получалось совсем другое. То размеры не совпадали, то фурнитуру не ту ставили, то один материал другим заменяли... Конечно, приходилось просить, чтобы переделали, и, надо сказать, не все фирмы шли на это охотно. Но если мелкие недочеты производителей муж исправлял сам, то в других случаях мы вынуждены были отказаться от покупки.



Ольга Башкатова, домохозяйка:

- Несколько раз приходилось возвращать купленные платья. Вещи устраивали по качеству, но, приехав домой и померив их еще раз, я понимала, что сидят они на мне не совсем так, как хотелось бы. В магазине на возврат реагировали спокойно и всегда принимали платья обратно. Ведь я возвращала новый товар в течение первых двух недель после покупки. Никаких проблем не возникло и с обменом обуви, когда я, приобретая ее в подарок на день рождения и не угадав с размером, вернула покупку в тот же день.

Ольга ИВАНЬЧЕВА

Зонт оказался с дефектом

Лето - долгожданная для многих пора, когда вдоволь можно насладиться отпуском и хорошим настроением. Однако радость от наступления лета могут омрачить не только затянувшиеся дожди, но и, к примеру, сломавшийся зонт.

Действительно, зонт - один из самых востребованных аксессуаров в дождливые дни. Нас привлекает в нем не только внешняя красота и удобство, но и надежность в использовании. Что же делать, если приобретенный вами зонт оказался ненадлежащего качества? На этот вопрос мы попросили ответить специалистов консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан».

В соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) в случае обнаружения в товаре недостатков потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
 - замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
 - соразмерного уменьшения покупной цены;
 - незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.
- Кроме того, покупатель может отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

По требованию продавца потребитель должен вернуть некачественный товар продавцу. А в соответствии со ст. 19 Закона вышеуказанные требования покупатель может предъявить к продавцу в период гарантийного срока.

ЭКСПЕРТИЗА ИЛИ ПРЕТЕНЗИЯ? Согласно п. 5 ст. 18 Закона продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, провести проверку его качества, а при спорных вопросах о причинах возникновения недостатков провести экспертизу товара. Потребитель вправе участвовать при проверке качества товара, присутствовать при проведении экспертизы. В случае несогласия с ее результатами покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В случае обнаружения недостатков рекомендуем обратиться к продавцу с письменной претензией, в которой в обяза-

тельном порядке должны быть изложены ваши данные, причина обращения и требование.

КУДА ОТПРАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ? Составленную претензию необходимо направить по почте письмом с уведомлением о вручении и описью вложения или передать нарочно работнику продавца. В описи вложения необходимо указать «претензия от ... 2017 г. по поводу (далее необходимо указать одно из указанных выше требований)». Если претензия передается нарочно, вам необходимо сделать копию претензии, на которой сотрудник продавца собственноручно напишет свои ФИО, должность, дату принятия претензии и поставит свою подпись. К претензии следует приложить копию чека при наличии.

СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ. В соответствии со ст. 20 Закона требование о безвозмездном устранении недостатков товара должно быть удовлетворено продавцом незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней.

Согласно ст. 21 Закона требование о замене товара продавец обязан удовлетворить в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В соответствии со ст. 22 Закона требования о соразмерном уменьшении цены зонта, возмещении расходов на устранение недостатков, возврате денег за товар ненадлежащего качества, возмещении убытков продавец обязан удовлетворить в течение 10 дней с момента предъявления соответствующего требования.

КСТАТИ

Согласно ст. 23 Закона в случае нарушения сроков, предусмотренных статьями 20 - 22 Закона, с продавца взыскивается неустойка в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки удовлетворения требования.

Вы обратились в платную клинику

Как показала практика, при острой необходимости обращения к врачам все чаще пациенты выбирают клиники, работающие на платной основе. Многим нравится отсутствие очередей, быстрое оказание услуг, а кто-то просто больше верит платным специалистам. Какую информацию об исполнителе и оказываемых им платных медицинских услугах вправе получить потребитель? Копии каких документов исполнитель обязан ему представить для ознакомления?

Специалисты консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» напоминают: при оказании платных медицинских услуг потребитель должен знать о том, что они регулируются:

- Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон);

- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006 (далее - Правила).

Также в соответствии с ч. 8 ст. 84 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» к отношениям, связанным с оказанием платных медицинских услуг, применяются положения Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

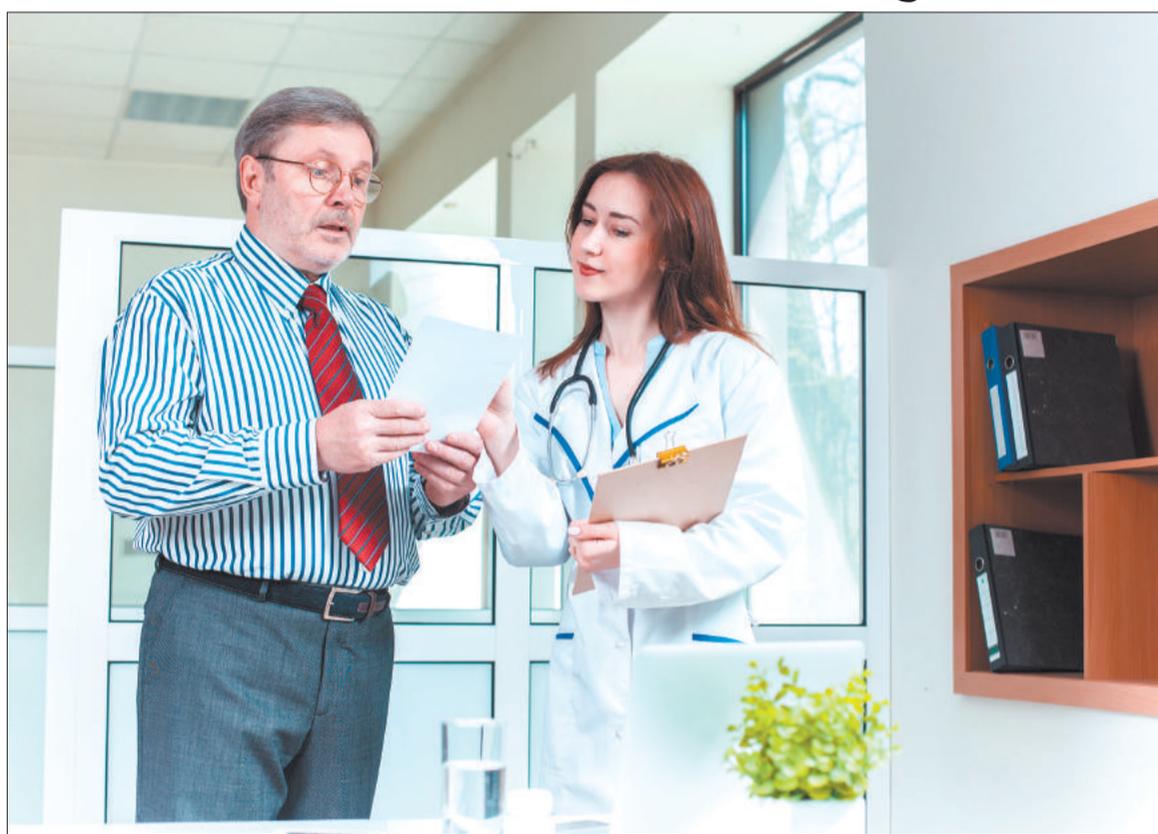
ДЛЯ СПРАВКИ

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор).

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

Исполнитель - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям (юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие на основании лицензии медицинскую деятельность).



ЧТО НАДО ЗНАТЬ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ. Согласно п. 11 Правил исполнитель обязан предоставить потребителю следующую информацию:

- для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется);
- для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество (если имеется);

- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индиви-

дуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Данная информация доводится до потребителей по-

средством размещения на сайте медицинской организации в сети Интернет, а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

В соответствии со ст. 9 Закона фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы исполнитель должен разместить также на вывеске своей организации.

Кроме того, Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные постановлением правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006, должны быть в наглядной и доступной форме доведены исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПО ТРЕБОВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ. В соответствии с п. 13 Правил исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

- копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем

в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

Также при заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

- информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

ВАЖНО! До заключения договора исполнитель в письменной форме должен уведомить потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указанных (рекомендаций) исполнителя, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

Кроме того, в соответствии с п. 29 Правил исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Пошаговая инструкция безопасных покупок в сети «Интернет»

1

Вы выбрали товар, нашли интернет-магазин с привлекательной ценой, но сомневаетесь, стоит ли делать покупку. На что следует обратить внимание, чтобы защитить себя?



1. Ознакомьтесь с отзывами пользователей товара на форумах, в социальных сетях. Насколько товар оправдал ожидания других покупателей?
2. Изучите репутацию продавца. Исполнял ли он свои обязанности добросовестно и в срок?

2

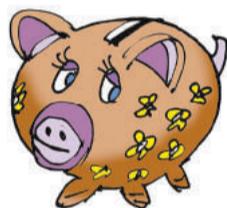
Теперь посмотрим на описание товара. Продавец обязан раскрыть основные сведения о нем. Убедитесь, что вам предоставлена информация:



1. О потребительских свойствах товара, месте его изготовления, цене, сроках службы, годности и гарантийном сроке. Обязательно уточните, каков гарантийный срок. Зачем нужна эта информация, мы скажем далее.
2. Еще больше информации вы можете получить при доставке товара. Не сомневайтесь, что продавец обязан ознакомить вас с правилами эффективного и безопасного использования купленного товара (например, передав инструкцию на русском языке) или сведениями о том, требованиям какого технического регламента должен соответствовать приобретенный товар.

3

Обратили внимание на слишком низкую цену? Закралось подозрение, что вам пытаются продать подделку?



1. Сравните цену на данный товар у других продавцов.
2. Поинтересуйтесь, какова цена данного товара у производителя или в зарубежных магазинах.
3. Посмотрите описание и фотографии товара на официальном сайте производителя, возможно, выбранный вами товар должен выглядеть иначе.
4. Смело вскройте упаковку при доставке и осмотрите качество изготовления, проверьте, есть ли маркировка и инструкция на русском языке, соответствует ли комплектность товара заявленной.

4

Добросовестный интернет-магазин никогда не будет прятать информацию о себе. Убедитесь, что на сайте интернет-магазина есть следующие данные:



1. Указание на наименование продавца (ФИО, если продавец - индивидуальный предприниматель).
2. Адрес (место нахождения) продавца.

Сведения об адресе электронной почты, телефонах для связи, сервисных центрах, местах самовывоза товара являются необязательными, но относятся к крайне важной и полезной информации. Обратите внимание, принимает ли магазин оплату банковской картой. Недобросовестные продавцы не любят работать с безналичными платежами, потому что их можно опротестовать через банк.

Если вы все еще сомневаетесь в надежности продавца, попробуйте проверить доменное имя интернет-магазина по адресу <https://cctld.ru/ru/>, ведь ресурс может быть зарегистрирован на частное лицо (private person).

WHOIS Проверка домена .RU

5

Кажется, все хорошо и пришло время заказать и оплатить выбранный товар.



1. Убедитесь, что к оплате выставлена цена, указанная при выборе товара, без дополнительных услуг (если вы их не заказывали). Требуйте передать вам товар без дополнительных платных проверок на царапины, страховок, сервисных сборов и прочих уловок.
2. Уточняйте срок доставки товара.
3. А вот за доставку придется платить отдельно (условия доставки должны быть указаны продавцом до заключения договора). Продавец обязан предложить услуги по доставке (почтовым отправлением или иным способом с обязательным указанием вида транспорта).

6

Товар оплачен или заказ подтвержден. Как долго ждать покупку?



1. Срок доставки определяется в момент выбора товара и оформления заказа (договора).
2. Если так случилось, что срок доставки нигде не указан, то продавец должен передать вам товар в разумный срок.
3. Вам показалось, что разумный срок истек? Направьте об этом уведомление продавцу, теперь у него есть 7 дней для передачи вам купленного товара.

7

Наконец товар доставлен. Как правильно его принять? Можно ли вскрыть упаковку? Какие документы подписать?



1. В момент доставки товара обязательно потребуйте его демонстрации. Убедитесь, что вам доставили именно то изделие, которое вы заказывали, проверьте его комплектность и функциональность (если это возможно). Если доставили не тот товар, который был заказан, вы не обязаны его оплачивать.
2. Обязательно изучите документ (акт), который вам предлагают подписать. Если там указано, что претензий по качеству вы не имеете, но потребительские свойства товара вами еще не опробованы (например, вы купили венчик для бани), не поленитесь вписать в акт, что товар оценивался только по внешнему виду.

8

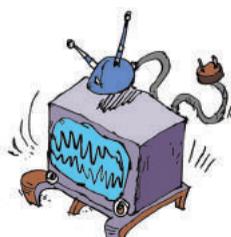
Курьер уже уехал, а я вдруг понял, что погорячился с этой покупкой. Товар вроде бы и качественный, но мне не подходит. Можно ли его вернуть?



1. Не во всех странах потребитель защищен от неправильной покупки, но в России по правилам дистанционной продажи любой покупатель через интернет имеет право вернуть товар в течение 7 дней с момента его передачи (если сохранены его товарный вид и потребительские свойства). Продавцу нет смысла приукрашивать свой товар сверх меры, ведь потребитель может передумать, увидев свою покупку.
2. Однако помните, что вам придется возместить стоимость доставки товара до продавца. Зато уже через 10 дней после уведомления об отказе от покупки уплаченная сумма должна быть возвращена.

9

Я пользовался товаром несколько месяцев, но потом обнаружил недостаток товара. Что теперь делать?



1. Вы вправе потребовать своевременного соразмерного уменьшения цены товара, его замены или возврата уплаченной за товар суммы. При возврате товара расходы по его доставке несет продавец.
2. Помните, мы говорили о необходимости уточнять гарантийный срок? Смело заявляйте свои требования, если гарантийный срок (или срок годности) еще не истек. А если такой срок не установлен? Требования могут быть заявлены в разумный срок, но не более 2 лет.



НА ВОПРОСЫ ОТВЕЧАЮТ СОТРУДНИКИ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН»

Суд вернул исковое заявление

Суд возвратил мое исковое заявление, ссылаясь на то, что не был соблюден досудебный порядок урегулирования спора. Иск предъявлялся к туроператору в связи с некачественным оказанием туристских услуг. Правомерны ли действия судьи?

Айгуль

- Да, правомерны. Положениями ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об

основах туристской деятельности в Российской Федерации» установлен обязательный досу-

дебный претензионный порядок урегулирования споров, связанных с качеством туристского продукта. Несоблюдение такого порядка при предъявлении гражданского иска к туроператору является основанием для возвращения искового заявления в соответствии с положениями ст.135 Гражданского процессуального кодекса РФ.

Вы передумали заключать страховку

Недавно я оформил кредит для покупки автомобиля и дополнительно заключил договор страхования жизни. Подумав об отсутствии необходимости в оформлении страховки, через два дня написал в страховую компанию заявление о расторжении договора страхования и возврате денежных средств за услугу. Однако денежные средства до сих пор, спустя 20 дней после написания заявления, не поступили на мой счет. Правомерны ли действия страховой компании?

Павел Степанов

- Нет, неправомерны. В соответствии с п. 1 Указания Банка России от 20 ноября 2015 г. №3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» (далее - Указание) при осуществлении добровольного страхования страховщик должен предусмотреть условие о возврате страхователю уплаченной страховой премии в порядке, установленном Указанием, в случае отказа страхователя от договора добровольного страхования в течение пяти рабочих дней со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая.

Согласно п. 8 Указания страховщик при осуществлении добровольного страхования дол-

жен предусмотреть условие о возврате страхователю страховой премии по выбору страхователя наличными деньгами или в безналичном порядке в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения письменного заявления страхователя об отказе от договора добровольного страхования.

Таким образом, если вы предъявили требование о расторжении договора страхования и возврате уплаченной страховой премии страховщику в течение пяти рабочих дней с момента заключения такого договора и указали в своем заявлении верные реквизиты банковского счета, с которого автоматически списывается ежемесячная плата по кредитному договору, или иного счета, то денежные средства должны были перечислены в десятидневный срок.

Когда тур отменился по причине срочного вызова на работу

В связи со срочным вызовом на работу не имею возможности поехать в Чехию в отпуск по ранее забронированному и полностью оплаченному туру. Вправе ли я отказаться от данной поездки и потребовать возврата уплаченных за нее денежных средств?

Людмила, Казань

- Да, вы вправе в любое время без объяснения причин отказаться от туристской услуги и потребовать возврата уплаченных за нее денежных средств, но при условии оплаты туроператору фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением договора о реализации туристского продукта (п. 1 ст. 782

Гражданского кодекса РФ, ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», абз. 9 п. 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 №452). При этом потребитель вправе требовать от туроператора предоставления

информации о таких расходах (виде, размере), а также документов, их подтверждающих.

Фактически понесенными расходами могут быть признаны реальные расходы туроператора, которые произведены им на заказ у третьих лиц конкретных услуг, входящих в состав вашего туристского продукта, до момента получения сведений о вашем отказе от поездки в Чехию, и должны быть подтверждены оригинальными или надлежащим образом заверенными копиями документов (например, договорами, заключенными туроператором с третьими лицами, актами, платежными поручениями).

Если сроки поездки изменились

Недавно я направил туроператору претензию в связи с нарушением срока оказания туристской услуги. Но туроператор отказал мне в рассмотрении претензии, ссылаясь на то, что я обратился по истечении 20 дней со дня окончания действия договора. Прав ли туроператор?

Илья

- Туроператор не прав, поскольку сроки для подачи претензии в связи с нарушением срока оказания туристской услуги законом не предусмотрены. Срок для подачи претензии туроператору установлен лишь в отношении качества оказанной услуги, а не нарушения срока оказания услуги и составляет 20 дней со дня окончания действия договора, что прописано в ст.10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности».



Фото: Фотостудия МИРАТОР

Можно ли отказаться от подписания акта приемки-передачи квартиры?

Являюсь участником долевого строительства. Могу ли я отказаться от подписания акта приемки-передачи квартиры при обнаружении в ней недостатков?

Владимир Николаевич

- Участник долевого строительства до подписания передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства вправе отказаться от подписания передаточ-

ного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства до удовлетворения застройщиком требования участника долевого строительства в отношении недостатков объекта долевого строительства (в рассматриваемом случае - квартиры), что прописано в ч. 2 ст. 7, ч. 5 ст. 8 Федерального закона от 30.12.2004 №214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».

Существует ли гарантийный срок для дольщиков?

Хочу вложиться в доленое строительство. Не знаю, определен ли законодательством Российской Федерации минимальный гарантийный срок на объект долевого строительства.

Анвар Галимович, пос. Дербышки

- Да, определен. Как следует из частей 5, 5.1 статьи 7 Федерального закона от 30.12.2004 №214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов

недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», гарантийный срок для объекта долевого строительства, за исключением технологического и инженерного оборудования, входящего в состав такого объекта долевого строительства, устанавливается договором и не может составлять менее чем пять лет. Гарантийный срок на технологическое и инженерное оборудование, входящее в состав передаваемого участникам долевого строительства объекта долевого строительства, устанавливается договором и не может составлять менее чем три года.

Выпуск подготовлен совместно с Госалкогольинспекцией Республики Татарстан. Распространяется бесплатно

12+