



# Вестник

12 марта 2020 г. №1 (10)

Газета выпускается в рамках реализации подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2022 годы»

## ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

### Пятно... на репутации химчистки

О нарушении правил бытового обслуживания

Стр.3



### Покупатель всегда прав

Ситуации потребителей комментирует юрист

Стр.4,5

### Чуть не вылетел в трубу

Пенсионер защитил свои права через суд

Стр.6

# Сохраним природные ресурсы для будущих поколений!

Ежегодно 15 марта международная общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей. Тематику его проведения определяет Международная Федерация потребительских организаций. В этом году он пройдет под девизом «Рациональный потребитель».

Истощение природных ресурсов и негативные последствия ухудшения состояния окружающей среды, включая опустынивание, засуху, нехватку питьевой воды и утрату биоразнообразия, приумножают и обостряют многочисленные проблемы, стоящие перед человечеством.

По подсчетам ООН домохозяйства потребляют 29 процентов мировой энергии и, соответственно, их вклад в общие выбросы углекислого газа составляет 21 процент. Другие исследования показывают, что около миллиона пластиковых бутылок продается по всему миру каждую минуту. А в 2018 году выпущено 24,2 миллиарда пар обуви. При производстве её используется несколько видов пластика и других материалов, которые практически не перерабатываются.

В рамках глобального потребления отмечается, что производство продуктов питания связано с высоким энергопотреблением, вырубкой лесов, увеличением выбросов парниковых газов и чрезмерным использованием воды. 60 процентов пластика, большая часть которого поступает из пищевой промышленности, попадает на свалки или в окружающую среду.

Рациональное потребление направлено на повышение эффективности использования

## 15 марта – Всемирный день защиты прав потребителей



ресурсов и развитие справедливой торговли при одновременном снижении уровня бедности и предоставлении каждому возможности иметь хорошее качество жизни, доступ к еде, воде, энергии, медицине и многим другим благам. Именно выбор потребителей способен повлиять на повсеместное внедрение бережливых подходов к производству товаров и услуг.

Для того, чтобы сохранить природные ресурсы и улучшить социальные условия для нынешних и будущих поколений, Всемирная организация потребителей призывает каждого придерживаться принципов ответственного потребления товаров и услуг.

Важным направлением для достижения этой цели является эффективное управление

природными ресурсами и способами утилизации отходов и загрязняющих веществ, а также поощрение производителей

и потребителей, внедряющих переработку и сокращение отходов, принципы циклической экономики.

### ■ Для справки

Всемирный день защиты прав потребителей был утверждён в качестве официального события 15 марта 1983 года. Поводом послужила очередная годовщина знаменитой речи в Конгрессе в 1962 году президента США Д. Кеннеди касательно уровня производимой в стране продукции и услуг массового потребления. Из уст политика глобального масштаба впервые прозвучала озабоченность проблемой, с которой ежедневно сталкиваются поголовно все нынешние семь с половиной миллиардов человек.

В России этот день получил признание в 1992 году, после принятия Закона о защите прав потребителей. В нашей стране основным потребительским защитником является Союз потребителей Российской Федерации. Сегодня СПРФ объединяет свыше 100 региональных и городских обществ потребителей. За эти годы более миллиона обратившихся в СПРФ граждан, чьи потребительские права были нарушены, получили квалифицированную юридическую помощь.

### ■ 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.

Бывает такое, что магазин, в котором совершены покупки, вскоре закрывается, а гарантийный срок на приобретённые товары ещё не закончился.

# За качество товара отвечает и импортёр

В этом случае при обнаружении в товаре недостатка потребитель вправе обратиться к иным лицам: изготовителю, уполномоченной организации (сервисному центру) или импортёру. Причем моральный вред в период гарантийного срока компенсируется ввиду самого факта нарушения прав потребителя.

Импортёр – это либо организация (независимо от организационно-правовой формы), либо индивидуальный предприниматель, который осуществляет импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Если к изготовителю товара можно предъявить те же требования, что и к продавцу, то потребитель вправе потребовать от импортёра лишь замены на товар этой же марки (модели или артикула) или незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара, или возмещения расходов на



Если невозможно обратиться к продавцу, предъявляйте требования организации или предпринимателю, осуществлявшие импорт товара

их исправление потребителем или третьим лицом. Либо просто вернуть импортёру товар ненадлежащего качества и по-

требовать возврата уплаченной за него суммы.

В отношении технически сложного товара потребитель

в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи с соответствующим

перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Импортёр обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку его качества, по желанию потребителя – в его присутствии. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара импортёр обязан провести экспертизу за свой счет.

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

Казанский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

# Смарт-часы измерили... пульс стола!

На днях в отдел развития и координации внутреннего рынка Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ обратился потребитель, который в салоне сотовой связи Арска приобрёл смарт-часы за 2590 рублей. Покупка для пенсионера была долгожданная, так как ему было необходимо постоянно контролировать кровяное давление и пульс. Но не тут-то было.



потребителя подтвердились. К тому же, информация на русском языке в инструкции отсутствовала. Тем не менее, в торговом объекте потребителю в возврате денег за товар ненадлежащего качества отказали.

После консультации потребителю в соответствии с законодательством о защите прав потребителей оказали помощь в составлении претензионного письма в адрес руководителя салона сотовой связи. Дополнительно сотрудник отдела развития и координации внутреннего рынка Арского территориального органа провел разъяснительную беседу с индивидуальным предпринимателем. После чего

он вернул потребителю деньги в размере 2590 рублей. То есть обращение решено в досудебном порядке.

Отстаивайте свои права в соответствии с законодательством, в чём мы всегда рады помочь! Для получения консультаций обращайтесь в Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ по адресу: 422000, РТ, г. Арск, ул. Банковская, д.2а, тел. 8(84366) 3-28-93, в Балтасинском районе – 8(84368) 2-44-03, в Кукморском районе – 8(84364) 2-60-75, в Сабинском районе – 8(84362) 2-30-84, в Тулячинском районе – 8(84360) 2-12-55.

Арский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ



# Зуб за зуб

В одной из стоматологических клиник Набережных Челнов гражданке К. установили имплант, но он, к сожалению, никак не хотел приживаться. Она обратилась в устной форме к стоматологу, но получила ответ: «Это ваша индивидуальная особенность организма – мы вам помочь ничем не можем».

Дело в том, что клиники, минимизируя свои риски в договорах подобного типа, подробно расписывают аналогичные ситуации, предупреждая, что врачи не могут повлиять на процесс приживания имплантов.

Потребитель не стала ждать пока новый зуб совсем расшатается и упадет, а обратилась в Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ с жалобой на некачественное оказание услуг зубного протезирования.

Сотрудники отдела развития и координации внутреннего рынка территориального органа дали гражданке К. устную консультацию. Они рекомендовали ей написать претензионное письмо в двух экземплярах со ссылками на статьи действующего законодательства, а при неисполнении требований о намерении обратиться в суд с исковым заявлением, где помимо материального требовала бы и выплату морального ущерба.

Стоматологическая клиника рассмотрела претензию и в добровольном порядке приняла решение на безвозмездной основе поставить новый имплант.

Набережночелнинский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

Нередко вещи, сданные в химчистку, возвращают полинявшими, севшими на несколько размеров, в дырках и т.п. Бывает, что и не возвращают вовсе. Что нужно знать потребителю для своей защиты в подобной ситуации? Существуют простые правила.

Отношения между потребителем и химчисткой регулируются Гражданским Кодексом РФ (правила о договоре бытового подряда), Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения в РФ. Эти правовые документы должны находиться в каждой химчистке в месте размещения информации для потребителя, чтобы вы могли с ними ознакомиться при возникновении спорной ситуации.

В первую очередь, при сдаче вещи в химчистку надо проследить за оформлением приёмной квитанции. Она должна обязательно содержать:

- юридический адрес предприятия бытового обслуживания;
- фамилию, инициалы, адрес и телефон потребителя;
- вид услуги (работы);
- наименование изделия, его цвет, состав, комплектность, фурнитуру, имеющиеся повреждения и дефекты;
- дату приема заказа и срок его исполнения;
- стоимость услуги.

Конечно, исполнитель отвечает за сохранность сданной потребителем вещи и её правильное использование. Но в то же время он обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности вещи. Если в приёмной квитанции приемщица указала, что краситель на дубленке нестойкий и вещь после химчистки может полинять, то потребитель, сдавая вещь, делает это на свой страх и риск. Исполнитель в этом случае освобождается от

# Пятно... на репутации химчистки

## Как вести себя потребителю, если обнаружены недостатки оказанной бытовой услуги



Если приемщица не выполнила проверочных мероприятий, то такая приемка не может считаться надлежащей

ответственности за повреждение вещи. Но если потребитель был предупрежден только о возможном сходе красителя, а вернули вещь в дырках, то за это химчистка несет полную ответственность.

Иногда при повреждении вещи химчистка ссылается на то, что приемщица не могла обнаружить ее «особые свойства», то есть дефекты вещи, которые привели к повреждению, были скрытыми. Тогда исполнитель освобождается от ответственности. Но следует вспомнить, а как приемщица провела приемку вещи? Например, делалась ли проба на стойкость красителя (при приемке на незаметный участок вещи наносится чистящее средство и определяется возможность чистки) и осматривалась ли вещь полностью?

При сдаче вещи надо проверить и описание вещи, которое

### Внимание!

Не читая квитанцию и подписав её без возражений, потребитель не сможет предъявить претензии к исполнителю, указав на появившиеся после химчистки дефекты, и добиться справедливого возмещения понесенных убытков.

### Имейте в виду!

Если в приёмной квитанции была общая запись, а об обстоятельствах в отношении конкретной вещи потребителя при приёмке не предупредили, химчистка при повреждении вещи должна возместить ущерб.

указывает приемщица. Обычно пишут стандартные фразы типа: общее загрязнение, дорожная грязь, заломы, засалы, потертости и др. Причем это применяют и к тем вещам, которые таких дефектов не имеют, а сдаются для выведения нескольких пятнышек. Потребитель вправе не согласиться с такими определениями и должен настоять на объективном описании вещи.

То же относится и к определяемому приемщицей износу (ча-

сто его намеренно завышают), к цене вещи.

Часто в приёмных квитанциях можно встретить стандартную фразу: «О возможных дефектах в случае некачественного изготовления вещи, отсутствия маркировки или неправильной маркировки о способе чистки предупрежден. Химчистка в таких случаях ответственности не несет». При повреждении вещи химчистка отказывается в возмещении

ущерба, руководствуясь такой записью.

Согласно статьи 35 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок либо заменить, либо изготовить такое же изделие в разумный срок, или возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Поскольку у химчистки, как правило, отсутствует возможность предоставить аналогичную вещь взамен поврежденной, то можно сразу предъявлять требование о возмещении двукратной стоимости вещи. Её стоимость можно подтвердить чеками, если остались, либо получить заключение о среднерыночной стоимости вещи в бюро товарных экспертиз.

### Важный момент!

Если вы обнаружили порчу вещи в химчистке, забирать её следует, только составив двусторонний акт с указанием всех обнаруженных повреждений. Если такой акт составлять отказываются, обратитесь в территориальные органы Роспотребнадзора или другие организации, осуществляющие контроль за соблюдением прав потребителей, в частности, нарушениями Правил бытового обслуживания населения.

Не забирайте вещь сразу! Сначала вручите исполнителю под расписку о получении претензию с указанием всех дефектов, либо пошлите её по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Пожалуй, самой востребованной верхней одеждой в холодное время года является пуховик. Покупателей привлекают разнообразие фасонов, цветовых гамм и доступная цена. Но этот вид зимней одежды нуждается в правильном своевременном уходе. Если соблюдать все правила, пуховик прослужит много лет.

В морозы пух не должен впитывать влагу, иначе он слипается, становится тяжелым, и одежда не греет, поэтому в производстве пуховиков используют только пух и перо водоплавающих птиц.

Нельзя отправлять вещи на хранение, если вы их не выстирали. Это касается и пуховика. Всё равно на ткани остаются

# Пуховику пора в «летнюю спячку»

## Что делать, чтобы ваша одежда прослужила долго

ся эпителии кожи, пот, пыль, возможно, незаметные остатки еды. Это привлечет к одежде моль. К тому же застарелые пятна практически невозможно вывести.

Перед стиркой пуховика, если есть мех, отстегните его, застегните все молнии и пуговицы. Чтобы пух не образовывал комки, достаточно вместе с пуховиком в барабан стиральной машины положить два-три теннисных мяча. Ис-



пользуйте режим деликатной стирки.

После стирки пуховик нужно как следует просушить. В это время его необходимо периодически встряхивать и взбивать, чтобы пух не слежался комками.

### Внимание!

Если вы купили некачественный (бракованный) пуховик, то согласно статье 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае обнаружения в товаре

недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вы вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и по-

требовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Казанский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ



Часто в магазине покупатели набирают товары в порыве покупательского азарта. Потом же выясняется, что блузка узковата, сапоги не смотрятся с плащом, а картина не вписывается в интерьер. Что делать в таких случаях? Оказывается, вещь можно обменять или даже вернуть.

«Я искала платье, которое собиралась надеть на свадьбу своей родственницы. В одном из отделов торгового центра нашла подходящее, красного цвета. Померив, решила, что это как раз то, что искала. Но, придя домой и внимательно изучив свое отражение в зеркале, пришла к выводу, что платье не идет – слишком агрессивный цвет. Уверенности прибавила дочь, которая раскритиковала покупку.

Возвращать платье я пошла через три дня: раньше не получалось. Продавец сказала, что может только обменять товар и вообще нужно приходить сразу. То, что обмен возможен в течение 14 дней, я знала точно. Но вот насчет возврата сомневалась. Действовать пришлось интуитивно: я попросила продавца показать, что они мне могут предложить взамен. Девушка ответила что-то вроде «сами смотрите, все на витрине». В ответ я заявила, что взяла бы такое же платье другого цвета, но его нет, поэтому я требую возврата денег. Еще я попросила принести мне закон «О защите прав потребителей» и книгу жалоб. Продавец

# Покупатель всегда прав

Ситуации потребителей комментирует юрист

## Что делать, если купленная в магазине вещь не подошла



Если вещь не подошла, сначала требуйте обмена, а уж потом, если нет нужного товара, – возврата денег

явно испугалась моего напора, позвонила директору и в итоге вернула деньги.

**Марина С.»**

– В данном случае покупательница поступила абсолютно правильно и законно.

Закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 25), а также Гражданский кодекс РФ (ст. 502) позволяют потребителю в течение 14 дней, не считая дня покупки, обменять или вернуть продавцу товар. Это

можно сделать, если вещью не пользовались, сохранен товарный вид, на месте ярлыки, есть кассовый или товарный чек. Сразу нужно сказать, что из этого правила имеются исключения: существует перечень товаров, которые возврату и обмену не подлежат. Он приведен в постановлении Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.

Обмен или возврат возможен, если соблюдается ряд условий. Во-первых, товар можно обменять только на аналогичный (в данном случае платье на платье). Во-вторых, закон содержит закрытый перечень оснований, по которым товар может «не подойти» покупателю: по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Поэтому, если покупатель в своем требовании об обмене товара приводит причину вроде «просто не понравился», продавец будет иметь законное основание отказать. В требовании нужно указывать четкое основание: например, не подошел по размеру.

Третий и самый важный момент: требовать возврата денег сразу нельзя. Сначала нужно просить обмен. И только если нужного товара у продавца не нашлось, можно требовать вернуть деньги. Тем, что люди не знают об этой тонкости, иногда пользуются продавцы: клиента сразу

просят составить письменное заявление о возврате товара. Тогда у магазина появляется основание для формального отказа, ведь требование обмена не предъявлялось. К тому моменту, как покупатель получит письмо с отказом и поймет, в чем состояла его ошибка, двухнедельный срок уже пройдет, и выдвинуть другое требование будет невозможно. Если вас попросили написать заявление на возврат денег, обязательно укажите в нем, что обмен был невозможен по такой-то причине (в описанной истории потому, что платье нужного цвета отсутствовало в продаже).

Поэтому героиня данной истории сделала все правильно. Она сообщила продавцу, что платье не подошло ей по цвету, и выразила готовность обменять платье на другое, если нужный цвет есть в магазине. Но его не нашлось: тогда покупательница потребовала вернуть деньги.

Еще хочу заметить, что отсутствие у покупателя чека на покупку не лишает его права обменять или вернуть товар. Однако в таком случае клиент должен самостоятельно доказать, что товар приобретен в данном магазине. В этом могут помочь косвенные доказательства: товарные ярлыки с символикой магазина, дисконтная карта, показания свидетелей.

Даже ношеную вещь, если она пришла в негодность, можно вернуть и получить обратно деньги. Главное – доказать, что товар испортился не по вашей вине.

«Я купила дорогие зимние сапоги. Прожив в них два месяца, обнаружила, что кожа в нескольких местах отошла от подошвы. Мастер по ремонту сказал, что нужно ставить заплатку и это сильно испортит внешний вид обуви. Меня это не устраивало. Сдать сапоги в магазин я даже не помышляла: гарантийный срок – 30 дней – уже вышел. Я рассказала про эту неприятность подруге, и она меня обнадежила. Оказывается, у обуви есть еще эксплуатационный срок, в течение которого сапоги должны были служить мне верой

и правдой. Я пошла в магазин, где покупала сапоги, показала дыры, упомянула об эксплуатационном сроке и пообещала отнести обувь на экспертизу, если мне не вернут деньги. Как ни странно, деньги мне вернули без особых пререканий.

**Наталья О.»**

– Если срок гарантии истек, но изначально он составлял менее двух лет (в описанном случае 30 дней), товар можно вернуть продавцу. Сделать это допускается в течение двух лет со дня покупки. Такое

же правило действует, если гарантийный срок вообще не был установлен. Об этом говорит статья 19 Закона «О защите прав потребителей».

Однако в данном случае потребитель должен самостоятельно доказать, что товар является некачественным. То есть недостатки либо возникли до продажи, либо спровоцированы некачественным изготовлением товара. Это означает, что обращаться к продавцу с официальной претензией можно, только когда она



подкреплена заключением экспертизы, проведенной за счет потребителя. Но если эксперт обнаружил в товаре производственный дефект, продавец обязан не толь-

ко вернуть покупателю уплаченную сумму, но и компенсировать расходы на экспертизу.

В описанной ситуации сотрудники магазина скорее всего не сомневались в том, что вещь недоброкачественная. Вполне возможно, что ранее была продана целая партия некачественных сапог, из которых несколько пар уже были возвращены. Поэтому продавец решил избежать лишних расходов на экспертизу, возвратив деньги добровольно.

## Как получить в пользование аналогичный товар на время ремонта

Очень редко удается забрать товар из сервисного центра в положенный срок и обойтись без нервов. Однако если ремонт неизбежен, клиент имеет право потребовать предоставить ему аналогичную вещь на время починки сломавшейся.

*«Мой муж сдал в гарантийный ремонт фотокамеру, которая стала отключаться во время съемки. Пользовался он ею два месяца. В гарантийной мастерской установили срок ремонта в 30 дней. Через месяц муж позвонил в мастерскую, но там ответили, что изначально запчастей к данной модели фотокамеры на складе не было и они ждут поставку из США. Я взялась за Закон о защите прав потребителей. Выяснилось, что, если ремонт длится более 45 дней, продавец должен предоставить идентичный товар на время, пока не будет исправлен сломанный. С этим требованием я позвонила в магазин, привела норму закона, пояснила, что муж теряет материальную выгоду из-за отсутствия фотокамеры, и еще пообещала обратиться в суд, если мое требование не выполнят. Через 10 минут мне перезвонил директор магазина и сообщил, что муж может приехать и взять новую камеру в постоянное пользование, так как сломанная не подлежит ремонту.»*

Елена Р.»

– Начнем с того, что гарантийная мастерская является коммерческой организацией. А

статья 401 Гражданского кодекса РФ специально устанавливает, что отсутствие необходимых

запчастей и материалов на рынке не освобождает предпринимателя от ответственности за нарушение сроков исполнения обязательств. В данном случае – за соблюдение срока гарантийного ремонта, который не может составлять более 45 дней. Такое правило закреплено в статье 20 Закона «О защите прав потребителей».

Сервисная организация обязана по требованию клиента предоставить ему на время ремонта аналогичный товар. Исполнить это должны в течение трех дней с момента предъявления соответствующего требования. Таким образом, потребитель не должен дожидаться окончания законного срока ремонта: ему достаточно сразу же, в момент сдачи неисправного товара в сервис, вручить сотруднику мастерской письменное заявление с требованием

предоставить «подменный» товар. Но на отдельные категории товаров, прямо указанные в постановлении Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55, такое право покупателя не распространяется.

Что касается описанного случая, то данная проблема разрешилась лишь благодаря тому, что администрация сервисного центра достаточно хорошо знает закон. Героиня «проколослась», признав, что товар используется ее мужем для работы. Дело в том, что потребителем признается лишь тот гражданин, который использует товар для личных, домашних, семейных нужд, ни в коем случае не связанных с предпринимательской деятельностью. Указав на это, сервисный центр мог бы пересмотреть сроки ремонта (в таком случае период ремонта не ограничен 45 днями).



advokat-116.ru

### Перечень качественных товаров, не подлежащих обмену или возврату

(постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55)

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, лекарственные препараты.
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики и т. д.).
3. Парфюмерно-косметические товары.
4. Текстильные товары (ткани, ленты, тесьма, кружево).
5. Кабельная продукция.
6. Строительные и отделочные материалы.
7. Швейные и трикотажные изделия (бельевые и чулочно-носочные).
8. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами (посуда, упаковочные пакеты и т. д.).
9. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
10. Мебель бытовая.
11. Изделия из драгоценных металлов.
12. Автомобили и мототехника.
13. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (электробытовые приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; фотоаппаратура и т. д.).
14. Гражданское оружие.
15. Животные и растения.
16. Непериодические издания.

### Перечень товаров, при гарантийном ремонте которых нельзя потребовать предоставления аналогичного товара

1. Автомобили, мотоциклы, прицепы и т. д.
2. Мебель.
3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях.
4. Электробытовые приборы для термической обработки продуктов и приготовления пищи.
5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

## Как вернуть деньги за некачественный продовольственный товар

Поняв, что продукт испорчен, первым делом проверьте, не истек ли срок его годности (разумеется, еще лучше делать это до покупки!). При возврате продукта с истекшим сроком в большинстве случаев проблем не возникнет.

*«Перед работой я забежала в магазин и купила себе на обед питьевой йогурт. Когда я его открыла и отпила глоток, поняла, что продукт испорченный – у него был неприятный запах и вкус. Только после этого я удосужилась посмотреть срок годности: и точно – он истек неделю назад. Я побежала в магазин, вызвала администратора и сказала, что у них был куплен просроченный товар. Предъявила я и чек – нашла его*



Проверяйте срок годности продукта до его покупки!

в своей сумке. Меня сразу увели в подсобку, отдали деньги и извинились.

Альбина М.»

– В плохом качестве продукта может быть виноват

либо продавец, либо производитель. Например, вам продали просроченный товар или его неправильно хранили. В этом случае можно обратиться в региональное отделение Роспо-

требнадзора и пожаловаться на продавца. Это спровоцирует проверку данного магазина, и есть шанс, что некачественный товар покинет прилавки.

Если в ваши цели входит только возврат денег, обычно достаточно просто сообщить продавцу, что именно у него вы купили просроченный товар, предъявить чек, упаковку с выбитым сроком годности – и деньги вам сразу вернут.

Если же плохое качество товара вызвано другими причинами (скажем, в изделии вы обнаружили инородный предмет), нужно делать экспертизу. С заключением экспертов можно идти к продавцу или изготовителю и требовать вернуть деньги за некачественный товар и экспертизу. Но, как правило, такие случаи заканчиваются разбирательством в суде.

Если услуга оказана с опозданием, можно потребовать проценты. Но расторгнуть договор при некачественно предоставленной услуге можно не всегда.

*«После установки новых пластиковых окон в квартире мы стали замечать, что в помещении постоянные сквозняки. Стали разбираться, внимательнее пристроились к окнам. Оказалось, что между проемами и пластиковыми рамами, особенно в углах, огромные щели. Позвонили установщикам, объяснили ситуацию. С нами долго пререкались, говорили, что это наша вина, что оконные*

## Что делать, если услугу оказали некачественно

проемы не выровнены должным образом и т. д.

*Только после того, как я пригрозила, что сделаю экспертизу и обращусь с иском в суд, к нам прислали новую бригаду и установили окна заново. Хотя я вообще хотела расторгнуть договор и обратиться в другую компанию.»*

Галина К.»

– Героиня права: согласно закону результат выполненных работ в первую очередь должен быть пригоден для обычного

использования и удовлетворять общепринятым требованиям. В данном же случае установленные окна не выполняли своей основной функции – теплоизоляции.

Однако для расторжения договора оснований недостаточно. Поскольку между сторонами заключен договор подряда, потребитель имеет право требовать устранения выявленных недостатков или компенсации расходов на их самостоятельное исправление. Требовать

расторжения договора можно, только если недостатки оказались неустранимыми либо после ремонта проявились вновь.

При предъявлении требования об устранении дефектов потребитель должен сам назначить разумный срок окончания ремонта, иначе работа может длиться бесконечно.

Но если установленный срок истек, а недостатки не устранены, потребитель получает право не только на расторжение договора, но и на получение неустойки. Она исчисляется в размере 3 процентов от цены работы за каждый день опоздания. Так указано в пункте 5 статьи 28 Закона «О защите прав потребителей».

# Массажная накидка за... 100 тысяч?!

*С осторожностью относитесь к предложениям посетить лекцию о современных методах оздоровления*

С 2018 года в организации, осуществляющие защиту прав потребителей, стали поступать многочисленные обращения, связанные с нарушениями прав потребителей при реализации вибромассажных накидок Hakuto Massaji, имеющих признаки медицинских изделий. Стоимость этих товаров составляет свыше 100 тысяч рублей (и это при том, что аналоги, которые также крепятся на стул, офисное или автомобильное кресло, в интернет-магазинах стоят от полутора тысяч). От рук недобросовестных продавцов пострадали в первую очередь люди пенсионного возраста.

Поступали обращения и в Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ.

К примеру, вот что рассказала арчанка С. о том, как приобрела массажную накидку.

«Все началось со звонка на домашний телефон с предложением посетить лекцию о современных методах оздоровления, проводимую в одном из кафе Арска. На мероприятие попросили взять паспорт. Презентация проводилась фирмой «Гермес». Лекция о пользе расслабления и массажа заняла несколько минут, а затем мне сообщили, что я выиграла подарки, и могу их получить, если куплю со скидкой массажер. Цену товара сразу не озвучили, сказали внести небольшую сумму. Мне предложили подписать какие-то бумаги. При этом все время торопили, и не давали внимательно их читать. Уже после этого я поняла, что подписала кредитный договор на большую сумму – более 100 тысяч рублей».

Подобные договоры купли-продажи нарушают права потребителей. Если массаж-

ные накидки действительно медицинские изделия (как позиционируют их фирмы), то по закону продавать такой товар вне стационарных магазинов нельзя. Также запрещается реализовывать незарегистрированные медицинские изделия. Помимо того, потребителю не была предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре, отсутствуют данные об изготовителе, импортере, нет наименования страны происхождения товара.

Потребитель с письменным заявлением обратился в отдел развития и координации внутреннего рынка Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ, где ему оказали помощь в составлении претензионного письма. Но, фирма «Гермес» оставила претензию без удовлетворения. Гражданке С. ничего не оставалось, как обратиться за защитой своих прав в суд. В составлении проекта искового заявления ей также помогли в территориальном органе.

В ходе рассмотрения гражданского дела Арским район-



Если после звонка на телефон вы всё же согласились посетить лекцию, не подписывайте документы без их детального изучения

ным судом было установлено, что вибромассажная накидка на кресло Hakuto Massaji «НМ 2187», стоимость которой с учётом скидки составила 118 тысяч рублей, является медицинским изделием, а не технически сложным товаром бытового назначения, как указано в инструкции. Она применяется для массажа – одного из методов лечения и профилактики и имеет своей целью воздействие на организм человека в целях изменения его физического состояния, оказывает терапевтическое действие. В связи с этим покупатель при приобретении массажной накидки был введён в заблуждение относительно потребительских свойств и качества товара.

Если товар – медицинское изделие, то продавец должен доводить до потребителя не только свойства товара и оказываемый им терапевтический эффект, но и информацию о противопоказаниях к использованию указанного прибора. Продавцом товара указанная обязанность при продаже не была выполнена. Не были представлены и сведения об изготовителе товара и о том, что он вправе заниматься производством медицинских изделий. Не было и регистрационного удостоверения на массажную накидку, выданном Росздравнадзором. Таким образом, продажа данного товара – незаконная и является нарушением

законодательства о защите прав потребителей.

В результате рассмотрения гражданского дела решением Арского районного суда Республики Татарстан договор купли-продажи вибромассажной накидки гражданке С. с фирмой «Гермес» был расторгнут. С недобросовестного продавца в пользу покупателя взыскана денежная сумма, превышающая цену товара, с учетом неустойки, компенсации морального вреда и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, вдвое.

Арский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

Как-то нижекамец, закончив сезонную работу на участке, покинул свой частный жилой дом и уехал в город. И вроде ничего необычного, только вот спустя месяц пришел счет на оплату поставки воды в разы больше обычного.

Два месяца пришлось обивать ему пороги, чтобы получить разъяснение ситуации от исполнителя услуг. Устав ждать, в декабре 2018 года потребитель обратился за помощью в отдел по защите прав потребителей Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан.

А началось всё с того, что в 2014 году между потребителем и исполнителем ООО «Х» был заключен договор на поставку воды, где четко оговорены условия сторон, условия и порядок расчета оплаты. С 2016 года организация необоснованно изменила размер расчета и при начислении стала учитывать размер участка в два раза больше, а в 2017 году – в пять раз больше! После обращения в суд потребителю произвели перерасчет оплаты.

Но с августа 2018 года ООО «Х» при расчете стала учитывать... диаметр водопроводной трубы! Отступив от условий заключенного договора, ООО «Х» нарушила права жителя И.

Специалисты Нижнекамского территориального органа оказали помощь жителю И. в составлении претензии в адрес ООО «Х», а также в адрес Государственной жилищной инспекции. Ошибку, которая привела к неправильному расчёту, признали, сделали перерасчёт. Но оплата за воду по-прежнему оставалась

## Чуть не вылетел в трубу

*Пенсионер, хоть и за большой срок, но смог защитить свои права*

«космически большой», поэтому пенсионер решил разобраться в ситуации до конца.

Тем временем Жилинспекция по факту некорректных начислений в адрес ООО «Х» направила предостережение о недопустимости подобных нарушений. Но условия договора, тем не менее, продолжали нарушаться. Более того, ООО «Х» в апреле 2019 года подало на жителя И. исковое заявление с требованием взыскать с него начисленную «с ошибками» сумму по квитанции. Суд принял позицию организации.

Специалисты Нижнекамского территориального органа по-

могли потребителю написать возражение, что послужило основанием для отмены судебного приказа. Также они оказали содействие в составлении встречного искового заявления, компенсации морального вреда и выступили, впоследствии, в суде в качестве третьего незаинтересованного лица.

В ходе судебного заседания выяснилось, что у потребителя не было приборов учета, а значит, начисления должны производиться по нормативу, но с предоставлением необходимых сведений для определения объема потребляемых услуг. Эти сведения были внесены в договор со слов

потребителя, но без предоставления подтверждающих документов. Таким образом, организация «Х» спокойно увеличивала площадь поливного участка в 2016 году с 200 кв.м до 400 кв.м и в 2017 году до 1000 кв.м. В общем, ответчик на суде не смог толком пояснить, на основании чего сумма к оплате ежемесячно менялась и из чего зависел их расчёт.

После нескольких долготочасовых судебных разбирательств нижекамец выиграл судебное заседание, причём с компенсацией морального вреда.

Нижнекамский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

# Я отдал в ремонт автомобиль...

Что делать, если нарушили ваши права при обращении в автосервис

«Недавно купил машину. Хотя она не новая, покупкой остался доволен. Конечно, со временем ремонта не избежать. Многие слышали про работу автосервисов, поэтому хотелось бы заранее узнать информацию, которая помогла бы избежать проблем при ремонте автомобиля. Константин Р.»



Зная свои права, вы облегчите общение с обслуживающими организациями

При сдаче автомобиля в автосервис, прежде всего, проследите за правильным оформлением документов. Согласно пункту 15 «Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств», утвержденных постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 №290, договор с вами должен заключаться в письменной форме. Как правило, это заказ-наряд, но не исключаются и другие бланки, лишь бы в них отражались все необходимые условия.

Есть такие работы, которые могут выполняться в присутствии потребителя, например, мойка, диагностика, подкачка шин и другие. Такие сделки законодательство позволяет совершить устно с выдачей квитанции, талона, кассового чека и т.п. Однако какой-либо документ получите обязательно!

Если договор составляется в письменной форме, то в нем должны содержаться следующие условия:

– наименование и местонахождение исполнителя, фамилия, имя, отчество и адрес потребителя;

– перечень работ (услуг), необходимых материалов и запасных частей, предоставленных автосервисом, их стоимость, либо предоставленный потребителем, с указанием сведений о их сертификации;

– дата приема заказа и сроки его выполнения, цена работ и порядок ее оплаты, гарантийные сроки, если они установлены;

– сведения о транспортном средстве (марка, модель, государственный регистрационный номер, номера агрегатов), а также цена транспортного средства, определяемая по соглашению сторон;

– фамилия, должность лица, оформлявшего заказ и подписи сторон.

Помните, что условия договора, ущемляющие права потребителя или ограничивающие ответственность исполнителя по сравнению с правилами,

установленными законодательством, будут являться недействительными. В таких случаях всё равно будут действовать положения закона. Например, статьей 28 Закона «О защите прав потребителей» установлена ответственность исполнителя за нарушение срока выполнения работы в виде неустойки – 3 процента от стоимости работы за каждый день просрочки (час, если срок определен в часах). Если исполнитель в договоре установил неустойку в меньшем размере, это будет противоречить требованиям закона. А в таком случае вы имеете право требовать неустойку в законном размере.

То же самое касается и случая, если исполнитель в условиях договора снимает с себя ответственность за недостатки работы, обнаруженные после гарантийного срока: вы всё

равно имеете законное право предъявить требования об их устранении в разумный срок в пределах двух лет.

Вместе с заказ-нарядом оформляется акт сдачи-приемки. Здесь также необходимо проследить за правильностью его оформления: это позволит избежать спора о состоянии автомобиля после ремонта. Чтобы автосервис не смог избежать ответственности за царапины и вмятины на авто, появившиеся после ремонта, в акте необходимо указать, что автомобиль внешних дефектов не имеет, а также отразить его комплектность (коврики, магнитола, колонки, аптечка, домкрат и т.д.). Даже частичное повреждение транспортного средства дает потребителю право требовать предоставления ему аналогичного автомобиля или возмещения его двукратной стоимости.

На стенах автосервисов можно увидеть объявление: «За качество предоставленных потребителем запчастей организация ответственности не несет». Между тем, такое заявление не совсем соответствует действующему законодательству. Дело в том, что в такой ситуации автосервис выступает как лицо, обладающее специальными техническими познаниями, в отличие от потребителя, который может не знать о недоброкачественности передаваемой запчасти. Поэтому в обязанности исполнителя входит проведение проверки предоставленных запчастей. В первую очередь, необходимо определить наличие сертификации соответствия запчастей и материалов, и сведения об этом включить в заказ-наряд либо в приемо-сдаточный акт. А в случае обнаружения явных дефектов сделать соответствующую отметку. Исполнитель освобождается от ответственности за недостатки работы только в том случае, когда недостатки переданных запчастей не могли быть обнаружены при проверке, либо потребитель несмотря на указание не заменил предоставленные запчасти на качественные.

**Права потребителя при обнаружении недостатков выполненных работ устанавливаются статьей 29 Закона РФ «О защите прав потребителей». У автосервиса вы можете потребовать:**

– **безвозмездно устранить недостатки; выполнить работы повторно; уменьшить стоимость работ;**

– **возместить расходы, произведенные на устранение недостатков работ в другом автосервисе или своими силами;**

– **в случае обнаружения существенных недостатков – полностью возратить все уплаченные суммы и возместить все понесенные убытки.**

## Деньги за куртку вернули через суд

Житель Зеленодольска купил куртку дочери в магазине. Обновка порадовала девочку всего лишь четыре раза: куртка под рукавами стала рваться. Потребитель обратился к продавцу с требованием о возврате уплаченной суммы, на что получил отказ.

Тогда потребитель обратился за консультацией к специалистам отдела развития и координации внутреннего рынка Зеленодольского территориального органа Госалкогольинспекции РТ. Специалисты оказали содействие в составлении проекта претензии о расторжении договора купли-продажи. Продавец рассмотрел претензию, но

возвращать уплаченную сумму отказался.

Тогда потребитель решил по своей инициативе провести независимую экспертизу в Казани. Согласно заключению экспертизы прошла в пользу потребителя. С помощью специалистов потребитель составил исковое заявление в суд.



prizovovir.ru

Из-за нарушения прав потребителя продавцом потребитель восстановил свое право через суд. Решением мирового судьи с продавца взыскали стоимость товара ненадлежащего качества, компенсацию морального вреда, расходы по оплате услуги эксперта, транспортные расходы, почтовые расходы и штраф. Потребитель остался доволен.

**Зеленодольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

## Если водонагреватель – некачественный

В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратилась гражданка А. с жалобой на продавца, который отказался выполнить её требование о замене товара.

В декабре 2018 года гражданка А. приобрела в магазине газовый водонагреватель «Roda». Гарантийный срок на товар – 24 месяца. Однако после непродолжительной работы колонка начала отключаться.

Так как гарантийный срок ещё не закончился, гр. А. потребовала у продавца заменить товар. Однако он отказал выполнить её требование, мотивируя это тем, что товар технически сложный и по истечении 15-дневного срока после покупки возможен только гарантийный ремонт.

Согласно постановлению Правительства РФ от 10.11.2011 №924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» газовый водонагреватель не входит в этот Перечень, поэтому потребитель вправе предъявить любое требование, в том числе и замену товара.



Будьте бдительны, принимая предложения бесплатных косметических процедур

# Бесплатный пилинг, а в придачу... кредит

## О дорогостоящей косметике и косметических услугах

Наверняка вам, как потребителю приходило предложение косметических салонов на проведение бесплатных косметических процедур. А в процессе общения вам неожиданно предлагали заключить договор купли-продажи парфюмерно-косметической продукции в кредит. Причем, как оказывалось, под «неким воздействием», введением в заблуждение со стороны специалистов салонов, которые стараются продать эту продукцию за немалые деньги.

Так вот знайте: в соответствии с п.2 ст.1 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее ГК РФ), вы, как граждане (физические лица), свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договоров. А понуждение к заключению договора не допускается (п.1 ст.421 ГК РФ).

ГК РФ закрепляет правовые основания признания судом сделок недействительными (ст.167 ГК РФ). Таковыми могут быть признаны сделки под влиянием: заблуждения (ст.178 ГК РФ) или обмана (ст.179 ГК РФ). Однако установить такого рода факты можно только в судебном разбирательстве.

Выполнение таких процедур, как нанесение косметических средств, маски, массаж и т.д., входит в перечень номенклатуры медицинских услуг, на выполнение которых необходимо иметь лицензию. И её вправе потребовать любой потребитель!

При совершении покупки потребитель вправе предъявить требование о предоставлении для ознакомления документов,

подтверждающих безопасность товара и его соответствие требованиям технических регламентов. А также получить информацию на русском языке о потребительских свойствах товара, о его изготовителе (продавце), инструкции о применении (при необходимости). И, конечно же, свидетельство о государственной регистрации.

Следует помнить, что в соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением правительства Российской Федерации от 19.01.1998г. №55, парфюмерно-косметические товары надлежащего качества не подлежат возврату или обмену.

Обращайте внимание на маркировку покупаемой продукции. На ней, в соответствии с Техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» должно быть: наименование, назначение, изготовитель, страна производителя, адрес организации, принимающей претензии, масса товара, срок годности и дата изготовления,

условия хранения, состав, номер партии или специальный код, позволяющий идентифицировать данную продукцию.

Если к парфюмерно-косметической продукции есть сопроводительная информация (ярлык), то на продукцию наносится графический знак в виде кисти руки на открытой книге. Парфюмерно-косметическая продукция, соответствующая требованиям ТР ТС и прошедшая процедуру соответствия, должна иметь маркировку единым знаком обращения продукции на рынке государств – членов ТС (знак ЕАС).

Вы, как потребитель, вправе предъявить требование о расторжении договора оказания услуг и возврате денежных средств в следующих случаях:

- непредоставления полной и достоверной информации об используемой парфюмерно-косметической продукции при оказании услуги;

- в любое время за вычетом фактически понесенных расходов исполнителем услуг (ст.32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

### Внимание!

Прежде чем подписать договор на оказание косметологических услуг, необходимо внимательно изучить его условия. Не подписывайте документы, не читая! Будьте бдительны и осторожны!

# Что делать авиапассажиру, если задержан рейс?

Путешествуя, все люди могут столкнуться с задержками авиарейсов авиакомпаний. Какие у потребителей есть права в таких случаях?

Как правило, рейс задерживается либо по вине перевозчика (авиакомпания), либо это вынужденная задержка при отправке или в полете. Есть три основные причины задержки рейсов: технические неисправности самолета, плохие погодные условия, позднее прибытие самолета.

**В таких случаях пассажир имеет следующие права:**

- отказ от полета, причем он считается вынужденным. При этом перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета, даже если билет являлся «невозвратным»;
- возмещение убытков и компенсация морального вреда, если у пассажира в связи с задержкой рейса, например, сорвались заранее оплаченные экскурсии или он опоздал на поезд и т.д.

Пассажир в адрес перевозчика должен предъявить претензию, к которой необходимо приложить копии документов, подтверждающие понесенные убытки. При внутренних воздушных перевозках это можно сделать в течение шести месяцев со дня задержки рейса.

- взыскать штраф с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения, если она произошла по его вине. Размер штрафа может быть 25 процентов установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50 процентов стоимости авиабилета. Но если перевозчик докажет, что просрочка произошла вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика, то штраф в таких случаях не будет иметь место.

Если это международный рейс, перевозчик несет ответственность, установленную международными договорами Российской Федерации.

**При задержке такого рейса пассажир имеет право на бесплатное предоставление ему дополнительных услуг:**

- организацию хранения багажа;
- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
- обеспечение прохладительными напитками, а также двух телефонных звонков или двух сообщений по электронной почте, если отправление рейса задерживается на два и более часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов. При дальнейшей задержке рейса питание предоставляется каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов в ночное время.
- размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов – в дневное время и более шести часов – в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.



При внутренних авиаперевозках претензии можно предъявить в течение 6 месяцев