

# ВЕСЕЛНУШ

## ПОТРЕБИТЕЛЯ

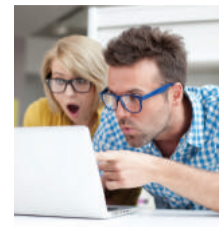
№ 2 (02)  
апрель-2016



Антибиотики –  
друзья  
или враги? 2



Будьте внима-  
тельны к рыбным  
консервам 5



Разбираем  
вопросы продажи 6

ВЫПУСК ПОДГОТОВЛЕН СОВМЕСТНО С ГОСАЛКОГОЛЬИНСПЕКЦИЕЙ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН | РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ БЕСПЛАТНО

## Итоги Всемирного дня защиты прав потребителей



Начиная с 1994 года, каждое 15 марта вся мировая общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей, проводимый под эгидой ООН. Из года в год этот день проходит под разными девизами. В 2016 году он звучал как: «Исключить антибиотики из меню» (Campaign to get antibiotics off the menu).

Девиз был выбран Международной организацией по защите потребителей (CI) для того, чтобы призвать предприятия быстрого питания прекратить продажу мясных продуктов и мяса, выращенного с использованием большого количества антибиотиков. Все люди заслуживают права не только на еду, но и на здоровое питание. Понимание этого может облегчить гражданам доступ к здоровой пище и принятие более справедливой, стабильной продовольственной программы.

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей Госалкогольинспекцией Республики Татарстан проведен комплекс профилактических мероприятий. За 2 месяца 2016 года специалистами Госалкогольинспекции Республики Татарстан проведена 431 проверка на предприятиях

потребительского рынка, в ходе которых выявлено 443 различных правонарушения действующего законодательства, из них 50 фактов реализации товаров с истекшим сроком годности на сумму 230,4 тысячи рублей.

Сотрудниками Госалкогольинспекции Республики Татарстан проведено 274 мероприятия, в том числе 187 дежурств на рынках, в торговых центрах и комплексах городов и районов. Покупателям рассказывали об истории возникновения Всемирного дня защиты прав потребителей, об их законных правах, на примерах разъясняли, на что обращать внимание при выборе товара, как оформить претензию. Во время дежурств на рынках специалисты разбирались в конкретных конфликтных ситуациях, консультировали потребителей и предпринимателей по интересующим их вопросам. Дежурства и консультационные пункты были организованы во многих торговых комплексах во всех городах Татарстана, на торговых площадках, рынках и мини-рынках.

Сотрудниками территориальных органов проведено 87 мероприятий по пропаганде потребительских знаний в форме внеклассных, факультативных занятий, открытых уроков, конкурсов и викторин среди учащих-

ся общеобразовательных, высших и специальных учебных учреждений.

Детей ознакомили с такими понятиями, как пищевые добавки, микроэлементы, витамины, специальные символы, генетически модифицированные продукты. Рассказывали о том, что пищевые добавки могут провоцировать астму, аллергию, заболевания почек и прочие неприятности со здоровьем. Внимание учащихся было обращено на необходимость внимательно изучать информацию на этикетке товара, в частности, о дате изготовления и сроке годности. Рекомендовано по возможности покупать продукты без консервантов и искусственных красителей и употреблять натуральные продукты питания.

Особое внимание уделялась вопросам потребительского просвещения социально незащищенных слоев населения. Для них консультации проводились в общественных организациях инвалидов, пансионатах для ветеранов, центрах социального обслуживания, домах-интернатах и так далее.

Консультационные «площадки» были организованы в городских и сельских библиотеках. Во многих оформлены информационные стенды «В помощь потребителю», «Уголок потребителя». В Альметьевске даже троллейбус использовали в качестве места для проведения консультаций. В нем звучала лекция по защите прав потребителей, и всем пассажирам раздавали информационные буклеты и газеты. Идею проведения подобных акций поддержали многие пассажиры.

Сотрудниками территориальных органов Госалкогольинспекции Республики Татарстан проведено 59 выездных приемов граждан в сельских населенных пунктах Республики Татарстан, на которых принято 137

граждан.

Для хозяйствующих субъектов проведено 95 мероприятий: совещаний, семинаров, лекций и круглых столов. Именно правовая грамотность должна стать базой для формирования правовой компетенции и правовой культуры бизнес-сообщества.

Специалистами Госалкогольинспекции Республики Татарстан проводилось анкетирование населения с целью выявления и оценки наиболее актуальных вопросов в области защиты прав потребителей, а также умения и возможности потребителей самостоятельно защищать свои права. Казанским территориальным органом Госалкогольинспекции было проведено анкетирование населения города Казани, Высокогорского, Пестречинского и Рыбно-Слободского районов на тему «Выбираем творог». Оказалось, что 61,8 % опрошенных покупателей приобретают творог еженедельно.

В целях выявления основных факторов, влияющих на выбор хлеба и хлебобулочных изделий, проведен мониторинг общественного мнения путем размещения интерактивного голосования в сети интернет. Выяснено, что ассортимент считают большим 36 % респондентов. Ограниченным его считают 64 % респондентов. Для большинства опрошенных (60 %) основными критериями выбора места покупки хлеба и хлебобулочных изделий являются свежесть и ассортимент. Качеством хлебобулочных изделий полностью удовлетворены только 23 % респондентов, остальные 77 % – лишь частично.

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, а также исполнения программных мероприятий подпрограммы-6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2020 гг.» совместно со специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан, представителями органов местного самоуправления и общественных организаций проведено 82 мероприятия.

Проведение всех этих мероприятий находит широкий интерес и отклик у общественности, что подтверждается значительным увеличением количества граждан-потребителей, проявляющих особую заинтересованность в понимании своих потребительских прав. Это способствует формированию знаний и практических навыков устойчивого потребительского поведения в гражданском обществе.



Госалкогольинспекция  
Республики Татарстан  
420107, г. Казань,  
ул. Хади Такташа, д. 94.  
Тел.: (843) 277-94-95,  
277-94-99.

## Антибиотики – друзья или враги?



«Исключить антибиотики из меню» – девиз Всемирного дня защиты прав потребителей, который отмечается в марте 2016 года.

Никто не станет спорить, что самым важным для любого человека является здоровье. «Здоровье за деньги не купишь!» – часто мы слышим эти слова из уст старшего поколения. Мы понимаем, что наш организм – это целый химический завод, бесперебойная работа которого зависит от продуктов, которые мы употребляем ежедневно.

Первые антибиотики были природного происхождения, их получали из плесневых грибов – пенициллин, биомидин. Они обладали узким спектром действия и не затрагивали полезную микрофлору, не нанося ущерба организму.

В отличие от них антибиотики нового поколения разрабатываются синтетическими, они обладают широким спектром действия, но убивают почти все бактерии. То есть происходит тотальное устранение практически всех бактерий в организме. Развивается очень коварный недуг – дисбактериоз, от которого страдает не только желудочно-кишечный тракт, но и весь организм, которому полезные микроорганизмы нужны для нормального функционирования и обмена веществ.

Синтетические антибиотики стало очень сложно избежать, и даже если вы не используете их во время вспышек вирусных заболеваний – вряд ли вам удастся это сделать в гастрономии. Сейчас их используют для термообработки, стерилизации, фильтрации во многих продуктах питания. Это молоко, мясо, яйца, курица, сыр, креветки и даже мед.

В мясной промышленности также сегодня широко используются антибиотики – чтобы животные не заболели. Так называемые гормоны роста – чтобы увеличить скорость выращивания скота или птицы. Поэтому также будет не лишним поинтересоваться – какую мясную продукцию вы потребляете. Желательно приобретать мясо в фермерских хозяйствах, не использующих синтетические

гормональные препараты при выращивании животных.

Многие могут решить, что ничего страшного не происходит, поскольку каждый человек хоть единожды вынужден был принимать антибиотики, и ничего плохого с ним не случилось. Но не следует забывать, что антибиотики относятся к препаратам, которые необходимо принимать строго по системе. А употребляя мясо, содержащее антибиотики, мы изо дня в день в течение жизни снабжаем наш организм этими лекарствами.

В этой связи в целях предотвращения глобальной угрозы для здоровья населения Международная организация по защите потребителей (CI) призывает убедить продовольственные компании изменить политику в отношении использования антибиотиков.

### АНТИБИОТИКИ В МЯСЕ: КАК ИЗБАВИТЬСЯ? СОВЕТ ПЕРВЫЙ – ГЛАВНОЕ КАЧЕСТВО, А НЕ ЦЕНА

В первую очередь, старайтесь приобретать мясо и мясные продукты у проверенных производителей (лучше всего в частных хозяйствах). Если нет такой возможности, то обязательно обращайте внимание на сроки хранения (более длительный срок гарантирует большее содержание лекарств). И помните, что меньше всего антибиотиков содержит говядина, больше – мясо птицы.

### СОВЕТ ВТОРОЙ – ГОТОВИМ ПРАВИЛЬНО

Естественно, что перед употреблением мяса его подвергают тепловой обработке, и уже это гарантирует частичное очищение продукта. И чем дольше она будет, тем от большего количества лекарства вы избавите мясо.

### СОВЕТ ТРЕТИЙ – НЕЙТРАЛИЗУЕМ АНТИБИОТИКИ

1. Отличным нейтрализатором антибиотиков являются черника, клюква, брокколи, пряности.
2. Очень хорошо поможет очистить организм и употребление чая из различных трав.

Возможно, ознакомившись со всем вышеизложенным, некоторые увидят выход в вегетарианстве. Однако не нужно принимать поспешные решения, ведь молоко и яйца, позволенные к употреблению вегетарианцам, тоже зачастую содержат антибиотики. Поэтому просто соблюдайте приведенные выше рекомендации и будьте здоровы!

Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан  
423802, г. Наб. Челны,  
ул. Корчагина, д. 2а (комплекс 10/34а).  
Тел.: (8552) 71-43-03.

## Защита потребителей – динамика положительная

Продолжая тему предыдущей статьи о результатах деятельности Государственной инспекции Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей за прошлый год, можно констатировать увеличение объема консультационной и разъяснительной работы инспекции в области увеличения правовой грамотности населения и защиты прав потребителей.

Рост консультаций произошел в большей степени благодаря увеличению выездных приемов населения, дежурств на рынках и в торговых центрах, консультационных пунктов на ярмарках, в ходе которых к сотрудникам инспекции обращается большинство потребителей.

Это важная составляющая часть работы по защите прав потребителей, так как зачастую жители обращаются именно за разъяснениями или информацией по интересующим их вопросам. Консультирование позволяет повысить правовую грамотность населения и является одной из форм просвещения населения в области защиты прав потребителей. Что особенно важно, все эти консультации можно получить бесплатно и на любом этапе совершения сделки.

### ЧТО КАСАЕТСЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА ПОМОЩЬЮ, МОЖНО ОТМЕТИТЬ, ЧТО ЗА 2015 ГОД РАССМОТРЕНО 30 336 ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ФАКТАМ НАРУШЕНИЙ ИХ ПРАВ, В ТОМ ЧИСЛЕ НА:

- сферу торговли – 51,5 %;
- жилищно-коммунальные услуги – 39 %;
- бытовые услуги – 6,7 %;
- прочие – 2,8 %.

В результате активизации профилактической работы, направленной на повышение потребительской грамотности населения, обучение граждан навыкам самостоятельного разрешения конфликтных ситуаций по вопросам потребительского законодательства, количество поступивших обращений потребителей по фактам нарушений потребительских прав за 2015 год в сравнении с базовым показателем 2013 года снизилось на 6,5.

### ОСНОВНАЯ ПРИЧИНА ОБРАЩЕНИЙ СВЯЗНА С:

- реализацией товаров и услуг ненадлежащего качества (товары: одежда, обувь, сотовые телефоны, персональные компьютеры, холодильники, телевизоры, стираль-

ные машины, микроволновые печи, фены, мебель, товары медицинского назначения, автотранспортные средства; услуги: жилищно-коммунальные, бытовые, финансовые, туристические, образовательные, риелторские и т.д.);

- нарушением сроков рассмотрения претензий потребителей;
- нарушением сроков выполнения работ, услуг;
- предоставлением недостоверной и неполной информации о товаре (работе, услуге);
- необоснованным отказом в удовлетворении законных требований потребителя при выявлении недостатков товаров, работ, услуг;
- включением в договоры условий, ущемляющих права потребителей.

Показатель «Удельный вес потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке» в 2015 году составил 77 % и превысил показатель 2013 года (66 %) на 16,6 % при запланированном росте 10 %.

Таких результатов удалось добиться благодаря эффективной профилактической работе, а также оказанию помощи по своевременному составлению претензий с четким изложением сути дела, норм законодательства и с указанием конкретного требования потребителя.

Можно с уверенностью сказать, что обращения и жалобы потребителей являются своего рода индикаторами, указывающим на те сферы бизнеса, которые неудовлетворительно работают на рынке товаров и услуг. В условиях развивающихся рыночных отношений нередки случаи, когда от неправомерных действий одного участника правоотношений страдают не только интересы многих граждан, но и интересы других юридических лиц. Производитель продукции должен отвечать перед потребителем. Необходимость эффективной защиты нарушенных прав в подобных ситуациях и обусловила ряд обращений Управления Роспотребнадзора по РТ, соисполнителя подпрограммы, в суды с исками в защиту неопределенного круга лиц либо с требованием о ликвидации юридического лица. Отметим, что предъявление исков в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц (ликвидации юридического лица) способствует пресечению противоправной деятельности.

Госалкогольинспекция Республики Татарстан  
420107, г. Казань,  
ул. Хади Такташа, д. 94.  
Тел.: (843) 277-94-95,  
277-94-99.

# О вреде антибиотиков в продуктах питания



В настоящее время в мире уделяется пристальное внимание оценке безопасности и контролю пищевых продуктов в отношении содержания в них остатков лекарственных средств, в первую очередь, антибиотиков. Об этом свидетельствует, в том числе, прошедший 15 марта 2016 года под девизом «Исключить антибиотики из меню» (Campaign to get antibiotics off the menu) Всемирный день защиты прав потребителей.

В Российской Федерации антибиотики используются для лечения и профилактики заболеваний продуктивных животных, птиц, рыб и пчел. Продолжается применение кормовых антибиотиков для стимуляции роста крупного и мелкого рогатого скота, свиней и птицы.

Между тем растут масштабы несанкционированного применения антибиотиков для обработки фруктов и овощей, в которых эти средства не нормируются и, следовательно, не контролируются при поступлении на потребительский рынок.

## НАРЯДУ С ОЧЕВИДНОЙ ПОЛЬЗОЙ ОТ ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННОГО ПРИМЕНЕНИЯ АНТИБИОТИКОВ КАК ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ, СЕГОДНЯ ДОКАЗАНО СУЩЕСТВОВАНИЕ ИХ ПОБОЧНЫХ ОТРИЦАТЕЛЬНЫХ ЭФФЕКТОВ НА ОРГАНИЗМ:

- формирование антибиотикорезистентности к возбудителям пищевых инфекций (организм человека становится невосприимчив к антибиотикам), что лишает человека эффективных средств лечения заболеваний;
- распространение возбудителей инфекционных заболеваний с измененными свойствами и повышенной агрессивностью;
- распространение аллергии среди населения;
- нарушения микрофлоры желудочно-кишечного тракта.

ФБУН «Федеральный научный центр медико-профилактических технологий управления рисками здоровью населения» Роспотребнадзора и ФГБУ «НИИ питания» ФАНО проведена оценка риска и подготовлено «Научное обоснование требований к допустимым уровням остаточного содержания антибиотиков тетра-

циклиновой группы в пищевой продукции». В обосновании показано, что при употреблении с пищевыми продуктами остаточных количеств тетрациклина в количествах, предложенных Комиссией «Кодекс Алиментариус», у наиболее чувствительных групп населения Российской Федерации (дети) будет формироваться риск возникновения случаев заболеваний желудочно-кишечного тракта.

Сегодня следует признать целесообразным необходимость пересмотра установленных подходов к нормированию максимально допустимого уровня остатков антибиотиков в пищевых продуктах, а также использования оценок риска на базе более широкой научной информации.

Ежегодно Роспотребнадзором исследуется около 20 тысяч проб пищевых продуктов на содержание антибиотиков. Удельный вес выявления антибиотиков в пищевых продуктах в последние десять лет снизился с 1,5 до 0,5 %, из них наибольшие показатели отмечаются в молоке и молочных продуктах (до 1,1 %), наименьшие – в продуктах детского питания (менее 0,1 %).

## НА НАСТОЯЩИЙ ДЕНЬ РОСПОТРЕБНАДЗОРОМ СОВМЕСТНО С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ ПРОЕКТ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ, КОТОРЫЙ НАРЯДУ С ДРУГИМИ МЕРАМИ ПРЕДУСМАТРИВАЕТ:

- формирование единой информационной системы прослеживаемости пищевой продукции, в том числе сведений об использовании на всех этапах пищевой сети антимикробных средств;
- организацию мониторинга за безопасностью пищевой продукции на наличие остатков антимикробных препаратов;
- сокращение использования антибиотиков широкого спектра действия, в первую очередь тетрациклиновой группы;
- разработку руководящих принципов по оценке риска для человека, связанного наличием в пищевых продуктах антимикробных средств.

Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей Роспотребнадзора <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>



# Решаем споры без суда

С наступлением зимы каждая вторая девушка мечтает о новой шубе, которая будет не только согревать в морозные дни, но и иметь привлекательный внешний вид. От выбора меха зависят качества шубы, и безусловным лидером здесь является норковая шуба. Этот предмет гардероба подчеркивает статус своей хозяйки и говорит о ее хорошем вкусе. Однако случается, что после покупки роскошного изделия у хозяйки радость сменяется огорчением. Разберем ситуацию на конкретном примере.

В Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан обратилась когда-то счастливая покупательница обновки. Ее радость от совершения покупки быстро исчезла, когда в дорогостоящем изделии был обнаружен серьезный брак: разрыв и осыпание меха. И это всего лишь после двух месяцев носки! Понятно, что после покупки мехового изделия за приличную сумму совершенно не хочется вкладывать в ее ремонт и восстановление дополнительные средства. Исправить ситуацию хотелось, например, обменом товара на аналогичный или же возвратом денежных средств.

Если вы считаете, что ваши права как потребителя были нарушены, а продавец не испытывает желания устранить нарушение и согласиться с возвратом товара, то первым шагом должно стать написание претензии – это некое письменное требование, адресованное продавцу, об устранении нарушений при исполнении взятых на себя обязательств.

Что и сделал самостоятельно наш потребитель – девушка обратилась с претензией в адрес руководства магазина с требованием возврата денежных средств за товар, в котором возник недостаток, на что она согласно законодательству имела право. Заметим, что основная цель составления и направления претензии – максимально снизить размер средств, затраченных на судебное разбирательство, а в большинстве ситуаций – и вовсе избежать его, сохранив тем самым нормальные отношения между сторонами договора. Часто при рассмотрении вопроса о возврате товара из-за обнаруженных дефектов требуется проведение экспертизы, которая и должна установить, действительно ли эти недостатки – вина продавца или производителя. Отметим, что нередко именно от качества составленной претензии на возврат товара напрямую зависит успех этого не совсем приятного для потребителя мероприятия.

Наша покупательница четко обосновала все свои требования с конкретными ссылками на соответствующие нормативные акты, была готова и сама предлагала, в случае необходимости, проведение проверки качества или экспертизы. Также напомнила продавцу о том, что на удовлетворение требования возврата денежных средств, по действующему в РФ закону, ему выделено десять календарных дней. Уточнила, что в случае игнорирования требования она намерена обратиться в суд. Однако прошли все сроки, ответа не последовало, соответственно требование потребителя никто не удовлетворил и ничего не предложил...

Что же делать? В случае если претензия не возымела должного эффекта – необходимо составить исковое заявление и направить его в суд по месту нахождения ответчика. У героини нашего рассказа была еще надежда решить свой вопрос в досудебном порядке, и она обратилась к нам, в Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ. Специалисты отдела в адрес продавца направили запрос с требованием покупателя о расторжении договора купли-продажи и возврата денежных средств, а также провели разъяснительную беседу по соблюдению действующего законодательства. Через несколько дней раздумий продавцом было принято решение в пользу потребителя: возврат денежных средств, который и был произведен. Оказалось, что добиться справедливости не так уж сложно – достаточно следовать простым инструкциям. Урегулировать споры без суда можно во многих ситуациях.

НАПОМИНАЕМ, ЧТО ЖИТЕЛИ ЗАКАМЬЯ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ И КОНСУЛЬТАЦИЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРИЧЕМ НЕ ТОЛЬКО АЛКОГОЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ, МОГУТ ОБРАТИТЬСЯ К СПЕЦИАЛИСТАМ НИЖНЕКАМСКОГО ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ГОСАЛКОГОЛЬИНСПЕКЦИИ РТ ПО АДРЕСУ:  
УЛ. БЫЗОВА, Д. 20а, ТЕЛЕФОН 36-63-76.

Нижнекамский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ  
423570, г. Нижнекамск, ул. Бызова, д. 20 а.  
Тел.: (8555) 36-63-76.

## А чек обязателен?



К специалистам Казанского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан обращаются граждане с вопросами о правомерности осуществления продавцами расчетов без применения контрольно-кассовой техники при продаже товаров, а также при оказании исполнителями каких-либо услуг.

Сразу обратимся к норме закона. В соответствии со статьей 2 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и/или расчетов с использованием платежных карт» (далее – Закон), контрольно-кассовая техника, включенная в Государственный реестр, применяется на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

Без применения контрольно-кассовой техники организации и индивидуальные предприниматели могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт только при условии выдачи ими на руки клиентам соответствующих бланков строгой отчетности. То есть применение кассовых аппаратов и бланков строгой отчетности – обязательное требование Закона.

Однако согласно пункту 2.1 статьи 2 Закона организации и индивидуальные предприниматели, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи по требованию покупателя (клиента) документа (товарного чека, квитанции или другого документа), подтверждающего прием денежных средств за соответствующий товар (работу, услугу).

### УКАЗАННЫЙ ДОКУМЕНТ ВЫДАЕТСЯ В МОМЕНТ ОПЛАТЫ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ) И ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ СВЕДЕНИЯ:

- наименование документа;
- порядковый номер документа, дату его выдачи;
- наименование для организации (фамилия, имя, отчество – для индивидуального предпринимателя);
- идентификационный номер

налогоплательщика, присвоенный организации (индивидуальному предпринимателю), выдавшей (выдавшему) документ;

- наименование и количество оплачиваемых приобретенных товаров (выполненных работ, оказанных услуг);
- сумму оплаты, осуществляемой наличными денежными средствами и (или) с использованием платежной карты, в рублях;
- должность, фамилию и инициалы лица, выдавшего документ, и его личную подпись.

Таким образом, если покупатель не попросит товарный чек, квитанцию или другой документ, подтверждающий прием денежных средств за соответствующий товар (работу, услугу), продавец не обязан его выдавать. Отказ продавца (исполнителя) в выдаче по требованию потребителя данного документа является нарушением. А попросту – нарушением закона. И поэтому в таких случаях потребители вправе обратиться в Управление Федеральной налоговой службы по Республике Татарстан.

В соответствии с частью 2 статьи 14.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях такие действия влекут предупреждение или наложение на граждан административного штрафа в размере от одной тысячи пятисот до двух тысяч рублей. На должностных лиц – от трех тысяч до четырех тысяч рублей. На юридических – от тридцати до сорока тысяч рублей.

Для потребителя, кроме того, важно помнить следующее: если вы не представите продавцу товарный чек – документ, подтверждающий факт купли-продажи товара, обменять или сдать товар будет гораздо сложнее. Поэтому наш совет потребителям: товарный чек берите обязательно.

Если вы сами не потребуете у продавца товарный чек, то вам его никто не станет выписывать! Продавец обязан выписать товарный чек исключительно по просьбе покупателя. В случае, если продавец отказался выписывать вам товарный чек, напомним ему, что он обязан вам его предоставить по закону.

Казанский территориальный орган  
Госалкогольинспекции  
РТ 420107, г. Казань,  
ул. Хади Такташа, д. 94.  
Тел.: (843) 277-94-95,  
277-94-99.

## Разберем вопросы поведения

Каждый посетитель магазина, каждый покупатель – это обычный человек со своими привычками, манерами поведения, характером, недостатками воспитания и уровнем интеллигентности. Чтобы не попасть в неприятную ситуацию, стоит придерживаться определенных правил поведения, которые разберут, опираясь на наиболее часто задаваемые потребителями вопросы, специалисты Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан».

### – Правомерно ли требование сотрудников магазина при входе помещать личные вещи покупателя в камеру хранения?

– Действующим законодательством РФ о защите прав потребителей (Гражданский кодекс РФ; Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 и др.) для покупателей не установлено каких-либо ограничений при заключении договора розничной купли-продажи, в том числе в случае наличия у покупателя личных вещей. Таким образом, такие действия сотрудников магазина являются неправомерными.

### – Вправе ли исполнитель услуги общественного питания запретить потребителям находиться в верхней одежде в месте оказания такой услуги (например, в ресторане)?

– Да, вправе. Так, согласно п. 5 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036, исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

### – Должен ли потребитель оплатить товар, находящийся в торговом зале магазина, при случайном его повреждении вследствие его неправильной выкладки?

– Нет, не должен. Случайная, неумышленная порча принадлежащего продавцу товара, находящегося на его территории до момента оплаты, является риском случайной гибели имущества. В соответствии со ст. 211 Гражданского кодекса РФ риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник, если иное не предусмотрено законом или договором. До оплаты товара потребителем на кассе собственником такого товара является продавец (магазин). Таким образом, если товар был поврежден вследствие его неправильной выкладки в торговом зале (слишком узкие проходы, неустойчивое положение товара, нагромождение посторонних предметов и так далее), риск его случайного повреждения несет продавец (магазин).

Если продавец считает, что товар поврежден потребителем умышленно, продавец должен это доказать. К примеру, если покупатель был в состоянии алкогольного опьянения, продавец сможет доказать это и получит свои деньги за разбитый товар через суд. Так что ходите в магазин трезвыми.

### – Вправе ли сотрудник магазина запретить потребителю пройти в торговый зал с детской коляской?

– Нет, не вправе. Действующим законодательством РФ о защите прав потребителей (Гражданский кодекс РФ; Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 и др.) не предусмотрены запрет на вход потребителя в торговый зал с детской коляской и право продавца установить такие правила.

Покупая в магазине товары, потребитель заключает договор розничной купли-продажи, который, в свою очередь, в силу п. 2 ст. 492 Гражданского кодекса РФ является публичным. Запрет на вход потребителя в торговый зал с детской коляской фактически является отказом продавца в заключении публичного договора.

Кроме того, согласно п. 3 ст. 426 Гражданского кодекса РФ отказ лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы, не допускается.

Также в соответствии со СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» покупатели с детскими колясками относятся к маломобильным группам населения.

Одной из задач Государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы, утвержденной постановлением Правительства РФ от 01.12.2015 № 1297, является обеспечение равного доступа инвалидов к приоритетным объектам и услугам.

### – Вправе ли потребитель отказаться от проведения осмотра либо досмотра личных вещей охранником магазина?

– Да, вправе. Согласно ст. 12 Закона РФ от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» лицо, совершившее противоправное посягательство на охраняемое имущество может быть задержано охранником и незамедлительно передано в орган внутренних дел (полицию). При этом полномочия по осмотру либо досмотру личных вещей граждан охранниками данным законом не определены.

В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» право по осуществлению личного досмотра граждан, досмотра либо осмотра находящихся при них вещей принадлежит сотрудникам органов внутренних дел (полиции).

Таким образом, охранник магазина не вправе понудить потребителя к проведению осмотра либо досмотра его личных вещей, а тем более задерживать потребителя в случае его отказа от проведения данных действий. Он может задержать потребителя только в том случае, если потребитель совершил правонарушение и охранник это видел, например, посредством применения систем видеонаблюдения.

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»  
420061, г. Казань, ул. Сеченова, д. 13а.  
Тел.: (843) 221-90-16.

# Будьте внимательны к рыбным консервам



**В России трудно представить рацион питания среднестатистической семьи без рыбных продуктов. Ни у кого не вызывает сомнения факт, что употребление рыбы и рыбопродуктов полезно для организма. Вместе с тем рыбоперерабатывающая отрасль, как и весь рыбохозяйственный комплекс, находится в непростой ситуации вследствие упадка отрасли в годы экономического кризиса. В 2015 году среднестатистическое потребление рыбных продуктов в России снизилось на 27 % от уровня 2010 года.**

По данным статистики за 2015 год, потребление рыбы и рыбных продуктов в Татарстане составило 39,9 тыс. тонн в год, из которых 36,3 тыс. тонн завозятся из других субъектов Федерации и стран СНГ. Ежегодно житель республики съедает около 10,5 кг рыбы при норме 18–22 кг. Нужно отметить, что на республиканском рынке пресервы и консервация занимают порядка 20 % ассортимента рыбопродукции в розничной торговле. В различных торговых предприятиях реализуется до 300 наименований рыбных консервов и пресервов. Продукция татарстанских изготовителей представлена очень незначительно, в основном, это предприятия, которые занимаются переработкой рыбного сырья: ОАО «Челны-Холод» (г. Набережные Челны), ООО «Дивный берег» (с. Верхний Услон), ООО «Три кита» (г. Казань).

Госалкогольинспекция Республики Татарстан регулярно проводит потребительские дегустации и лабораторные исследования продукции потребительского рынка Татарстана. Для проверки качества рыбных консервов и пресервов было закуплено 61 наименование наиболее представленных на потребительском рынке РТ рыбных консервов и пресервов различных изготовителей, выработанных как предприятиями Республики Татарстан, так и завезенных из других регионов. Все образцы консервов и пресервов, представленные на дегустации, закуплены комиссионно в торговой сети города Казани. Все образцы прошли

лабораторные исследования в лаборатории ФБУ «ЦСМ Татарстан».

По результатам исследований 17 образцов продукции были сняты с конкурса и не допущены до дегустации, поскольку не соответствовали требованиям по качеству и безопасности: 1) шпроты в масле 1 сорт из салаки ТМ «Беринг» производства ООО «Компания «Консервы» (Владимирская область, г. Камешково, ул. Свердлова, 53), дата производства: 10.07.2015, масса нетто: 190 г. Отклонения: проба не соответствует требованиям ЕСТ № 299 по физико-химическим показателям: массовая доля отстоя в масле составила 20,0 % (при норме не более 11,0 %), массовая доля составных частей рыбы – 60,0 % (при норме не менее 70,0 %);

2) горбуша натуральная ТМ «Беринг» производства ООО «Охотское» (Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, 480-А), дата производства: 15.08.2015, масса нетто: 245 г. Отклонения: проба не соответствует требованиям ЕСТ № 299: обнаружены споробразующие термофильные анаэробные, аэробные и факультативно-анаэробные микроорганизмы. Органолептические показатели: несвойственные натуральным консервам данного вида неприятный вкус и запах;

3) сельдь филе-кусочки в масле ТМ «Бухта изобилия» производства ООО «Агма Роял Гринланд» (Московская область, Истринский район, Павлово-Слободское с/п, д. Лешково, 210), дата производства: 15.10.2015, масса нетто: 200 г. Отклонения: проба не соответствует требованиям ЕСТ № 299, ТР ТС 029/2012: выявлено превышение консервантов: бензоат натрия составил 2,3 г/кг (при норме не более 2,0 г/кг);

4) сельдь атлантическая филе-кусочки в масле ароматизированная с дымком ТМ «Балтийский берег» производства ЗАО «Балтийский берег» (г. Санкт-Петербург, ул. Минеральная, 29, корп. 2), дата производства: 07.09.2015, масса нетто: 180 г. Отклонения: проба не соответствует требованиям ЕСТ № 299 по микробиологическим показателям:

КМАФАнМ составило  $5,9 \cdot 10^6$  КОЕ/г (при норме не более  $2 \cdot 10^6$  КОЕ/г);

5) филе сельди кусочки в масле производства ООО «Бахетле-1» (г. Казань, ул. Ак. Губкина, д. 1), дата производства: 07.11.2015, масса нетто: 180 г. Отклонения: проба не соответствует требованиям ЕСТ № 299 по микробиологическим показателям: КМАФАнМ составило  $9,4 \cdot 10^6$  КОЕ/г (при норме не более  $2 \cdot 10^6$  КОЕ/г); наличие дрожжей – более 300 КОЕ/г (при норме не более 100 КОЕ/г);

6) шпроты в масле из салаки ТМ «Морская держава» производства ООО «Балт-ОСТ» (г. Рязань, ул. Высоковольная, д. 40), дата производства: 14.05.2015, масса нетто: 160 г. Отклонения: проба не соответствует по физико-химическим показателям: массовая доля рыбы составила 110,1 г (при заявленной на этикетке – не менее 112,0 г);

7) шпроты в масле «Рижское золото» производства ООО «Гамма-А» (Латвия), дата производства: 25.11.2014, масса нетто: 190 г. Отклонения: проба не соответствует по физико-химическим показателям: массовая доля рыбы составила 129,9 г (при заявленной на этикетке – не менее 133,0 г). Протокол испытаний ФБУ «ЦСМ Татарстан» от 26.10.2015 № 1792;

8) шпроты в масле с чили ТМ «Либава» производства LSEZ SIA «Kolombija LTD», Латвия, дата производства: 05.10.2015, масса нетто: 180 г. Отклонения: проба не соответствует по физико-химическим показателям: массовая доля рыбы составила 123,3 г (при заявленной на этикетке – не менее 126,0 г);

9) пресервы рыбные. Сельдь пряного посола кусок ТМ «Смоленская коллекция» производства ООО «Смоленская коллекция» (Россия, г. Смоленск, ул. Индустриальная, 2), дата изготовления: 14.10.2015, масса нетто: 700 г. Отклонения: проба не соответствует требованиям ЕСТ № 299 по микробиологическим показателям: наличие дрожжей – 300 КОЕ/г (при норме не более 100 КОЕ/г);

10) пресервы рыбные. Сельдь филе в масле. Цыганская ТМ «Рыбка моя» производства ООО ПФ «Юлдаш» (г. Казань, ул. Чуйкова, д. 35а), дата производства: 14.10.2015, масса нетто: 180г. Отклонения: проба не соответствует требованиям ЕСТ № 299 по микробиологическим показателям: КМАФАнМ (количество мезофильных аэробных и факультативно-анаэробных микроорганизмов) составило  $6,8 \cdot 10^6$  КОЕ/г (при норме не более  $2 \cdot 10^6$  КОЕ/г);

11) пресервы рыбные. Килька пряного посола ТМ «Рыбка моя» производства ООО ПФ «Юлдаш» (г. Казань, ул. Чуйкова, д. 35а), дата производства: 01.09.2015, масса нетто: 500 г. Отклонения: проба не соответствует требованиям ЕСТ № 299, ТР ТС 029/2012, ГОСТ 3945-78 по физико-химическим показателям: массовая доля рыбы, % к массе нетто, составила 70 % (при норме не менее 75 %). Массовая доля заливки – 30 % (при норме не более 25 %); наличие консерванта – бензоата натрия – составило 0,25 % (при норме не более 0,15 %);

12) пресервы рыбные. Сельдь атлантическая в укропном соусе филе-кусочки в масле ТМ «Три кита» производства ООО «Три кита» (г. Казань, ул. Магистральная, 4), дата производства: 10.11.2015, масса нетто: 380 г. Отклонения: проба не соответствует требованиям ЕСТ № 299 по микробиологическим показателям: количество КМАФАнМ составило  $5,3 \cdot 10^6$  КОЕ/г (при норме не более  $2 \cdot 10^6$  КОЕ/г), обнаружены бактерии группы кишечных палочек (БГКП); превышено наличие дрож-

жей – более 300 КОЕ/г (при норме не более 100 КОЕ/г);

13) пресервы рыбные. Ассорти сельдь и скумбрия филе-кусочки в масле. ТМ «Вкусное море» производства ООО «Вкусное море» (Владимирская область, г. Ковров, ул. Клязьменская, д. 2), дата изготовления: 27.10.2015, масса нетто: 230 г. Отклонения: проба не соответствует требованиям ЕСТ № 299 по микробиологическим показателям: КМАФАнМ составило  $1 \cdot 10^6$  КОЕ/г (при норме не более  $2 \cdot 10^6$  КОЕ/г), обнаружены бактерии группы кишечных палочек; наличие дрожжей – более 300 КОЕ/г (при норме не более 100 КОЕ/г);

14) пресервы рыбные. Сельдь филе в масле ТМ «Меридиан» производства ОАО ПКП «Меридиан» (Россия, 125599, г. Москва), масса нетто: 200 г; дата изготовления: 22.11.2015. Отклонения: несоответствие по микробиологическим показателям. Превышено количество КМАФАнМ (количество мезофильных аэробных и факультативно-анаэробных микроорганизмов) –  $2,9 \cdot 10^6$  КОЕ/г (при норме не более  $2 \cdot 10^6$  КОЕ/г). Превышено содержание дрожжей – более 370 КОЕ/г (при норме не более 100 КОЕ/г);

15) пресервы рыбные. Сельдь атлантическая пряного посола кусочки производства ООО СП «Норли-Т» (215119, Россия, Смоленская область, г. Вязьма), масса нетто: 800 г, дата изготовления: 28.11.2015. Отклонения: несоответствие по микробиологическим показателям. Превышено количество КМАФАнМ (количество мезофильных аэробных и факультативно-анаэробных микроорганизмов) –  $1,4 \cdot 10^6$  КОЕ/г (при норме не более  $1 \cdot 10^6$  КОЕ/г). Несоответствие по физико-химическим показателям: массовая доля рыбы без жидкой части – 496 г (при норме не менее 520 г);

16) пресервы рыбные. Сельдь атлантическая филе в масле «К картошечке» охлажденная ТМ «VICI» производства ООО «Вишня-Русь» (238758, Россия, Калининградская обл., г. Советск), масса нетто: 240 г, дата изготовления: 19.10.2015. Отклонения: выявлены гистамины – 253 мг/кг (при норме не более 100 мг/кг). Несоответствие по микробиологическим показателям. Превышено наличие дрожжей – 1000 КОЕ/г (при норме не более 100 КОЕ/г). Превышено содержание консервантов, а именно бензоата натрия – 2,4 г/кг (при норме не более 2 г/кг);

17) пресервы рыбные. Сельдь филе-кусочки в масле с укропом охлажденная ТМ «Каждый день» производства ООО «Вишня-Русь» (238758, Россия, Калининградская обл., г. Советск), масса нетто: 500 г, дата изготовления: 09.11.2015. Отклонения: несоответствие по микробиологическим показателям. Превышено содержание дрожжей – 570 КОЕ/г (при норме не более 100 КОЕ/г).

Качество рыбных консервов и пресервов оценивалось компетентной дегустационной комиссией, в состав которой вошли профессиональные эксперты, представители контролирующих органов, испытательных лабораторий, министерств и ведомств, предприятий – производителей рыбной отрасли, товароведы из торговых сетей, СМИ.

О результатах проведенной дегустации и консервах-победителях мы расскажем в следующем номере «Вестника».

Госалкогольинспекция Республики Татарстан РТ 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94. Тел.: (843) 277-94-95, 277-94-99.

# Разбираем вопросы продажи

К нам в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» часто приходят письма от населения республики с вопросами, касающимися правового регулирования продажи продовольственных товаров. Во многих письмах тематика повторяется, поэтому мы собрали наиболее часто задаваемые вопросы и ответили на них в одном материале.

**– Правомерна ли продажа продовольственных товаров дистанционным способом?**

– Действующим законодательством РФ, регулирующим отношения в сфере защиты прав потребителей (Гражданский кодекс РФ; Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55; Правила продажи товаров дистанционным способом, утвержденные постановлением Правительства РФ от 27.09.20107 № 612, и др.), прямого общего запрета на продажу продовольственных товаров дистанционным способом не установлено.

Между тем, на некоторые продовольственные товары такой запрет имеется. Так, согласно п. 5 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612, не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ.

Например, в соответствии с п. 3 ст. 19 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» розничная торговля табачной продукцией дистанционным способом продажи запрещена.

**– Работники ресторана отказываются осуществлять продажу алкогольной продукции в закрытой таре с 22 часов до 10 часов. Правомерны ли действия работников?**

– Правомерны. В соответствии со ст. 2 Закона РТ от 06.03.2015 № 10-ЗРТ «О дополнительных ограничениях времени, условий и мест розничной продажи алкогольной продукции на территории Республики Татарстан и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Республики Татарстан» на территории республики не допускается розничная продажа алкогольной продукции с 22 часов до 10 часов на предприятиях общественного питания в закрытой таре. То есть на вынос.

**– Разрешено ли исполнителям услуг общественного питания осуществлять реализацию алкогольной продукции, если ресторан расположен в многоквартирном доме, и вход в него организован со стороны двора многоквартирного дома?**

– Нет, не разрешено. Так, согласно ст. 2 Закона РТ от 06.03.2015 № 10-ЗРТ «О допол-



нительных ограничениях времени, условий и мест розничной продажи алкогольной продукции на территории Республики Татарстан и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Республики Татарстан» на территории республики не допускается розничная продажа алкогольной продукции на предприятиях общественного питания, отнесенных к типам «ресторан», «кафе», и предприятиях торговли, расположенных в многоквартирных домах, если вход для покупателей в них организован со стороны двора многоквартирного дома.

**– Что такое порция?**

– В соответствии с п. 2 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036, под порцией понимается определенный объем (вес) готового блюда или напитка, отпускаемого потребителю за определенную цену, которые устанавливаются исполнителем и указываются в меню или винной карте.

**– Что такое фальсифицированные пищевые продукты?**

– В соответствии со ст. 1 Федерального закона от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» фальсифицированные пищевые продукты, материалы и изделия, в том числе биологически активные добавки, – это продукты, умышленно измененные или поддельные и (или) имеющие скрытые свойства и качества, информация о которых является заведомо неполной или недостоверной.

**– Какие продовольственные товары относятся к социально значимым, в отношении которых могут устанавливаться предельно допустимые розничные цены?**

– Согласно Перечню отдельных видов социально значимых продовольственных товаров первой необходимости, в отношении которых могут устанавливаться предельно допустимые розничные цены, утвержденному постановлением Правительства РФ от 15.07.2010 № 530, к таким товарам относят-

ся:

- говядина (кроме бескостного мяса);
- свинина (кроме бескостного мяса);
- баранина (кроме бескостного мяса);
- куры (кроме куриных окорочков);
- рыба мороженая неразделанная;
- масло сливочное;
- масло подсолнечное;
- молоко питьевое;
- яйца куриные;
- сахар-песок;
- соль поваренная пищевая;



- чай черный байховый;
- мука пшеничная;
- хлеб ржаной, ржано-пшеничный;
- хлеб и булочные изделия из пшеничной муки;
- рис шлифованный;
- пшено;
- крупа гречневая – ядрица;
- вермишель;
- картофель;
- капуста белокочанная свежая;
- лук репчатый;
- морковь;
- яблоки.

**– Имеет ли потребитель право обменять продовольственный товар надлежащего качества на аналогичный, но другого вида, если он не был в употреблении (например,**

сыр)?

– Нет, не имеет. В соответствии со ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» право на обмен товара надлежащего качества установлено только в отношении непродовольственных товаров.

**– Должен ли исполнитель услуг общественного питания предоставить потребителю информацию о составе и весе (объемах) предлагаемых блюд?**

– Да, должен. Согласно п. 12 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036, исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе информацию о входящих в состав блюда ингредиентах и весе (объемах) блюда.

**– Допускается ли маркировка сосисок с использованием названия «Детские», если такие сосиски не изготовлены специально для детей?**

– Нет, не допускается. Согласно п. 107 раздела XI технического регламента Таможенного союза (ТР ТС 034/2013) «О безопасности мяса и мясной продукции», утвержденного решением Совета евразийской экономической комиссии от 09.10.2013 № 68, не допускается маркировка мясной продукции общего назначения с использованием придуманных названий, которые ассоциативно воспринимаются как мясная продукция для детского питания (например, сосиски «Детские», колбаса «Карапузик», «Крепыш», «Топтыжка»).

**– Куда обращаться потребителю в случае, если им приобретен продовольственный товар ненадлежащего качества, в том числе с истекшим сроком годности?**

– В Республике Татарстан федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан и его территориальными отделами. Контактная информация Управления и его территориальных отделов содержится на официальном сайте: <http://16.rospotrebnadzor.ru>

Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»  
420061, г. Казань, ул. Сеченова, д. 13а.  
Тел.: (843) 221-90-16.



## На заметку потребителю

Во время консультирования потребителей, разбираясь с их проблемами, в очередной раз с горечью приходится констатировать, что правовые познания граждан близки к нулю. Это касается не только пожилых, но и, что особенно грустно, молодых людей. Незнание законов приводит к различным ошибкам потребителей, которые происходят по разным причинам.

совершают сделки. К сожалению, российское законодательство не предусматривает в таких случаях право потребителя «на охлаждение». И вернуть деньги, как правило, не удастся. В этом же ряду приобретение различных рекламируемых медицинских чудо-приборов и препаратов, биологически активных добавок, а также участие в стимулирующих акциях в надежде на выигрыш.



Порой граждане подписывают, не читая типовой договор, содержащий условия, ограничивающие права потребителя. Анализ таких договоров выявляет различные юридические уловки, дающие преимущества продавцу (исполнителю). Иногда это отсутствие конкретных сроков исполнения обязательства со стороны контрагента потребителя, отсутствие сведений о месте его нахождения (юридическом адресе) и т.д. В итоге значительно затрудняется реализация законных прав потребителей.

Еще одна ошибка – заключение договора под влиянием эмоций. Примеры – приобретение после презентаций дорогостоящих товаров и услуг: пылесоса «Кирби», косметики «ДеШели», права на «таймшер» и др. В ходе презентаций граждане испытывают психологический прессинг и необдуманно

Не зная норм законодательства о защите прав потребителей, граждане порой делают непоправимые ошибки, которые влекут за собой не только имиджевые, но и финансовые потери. Необоснованные иски, предъявленные в суде, могут закончиться не только отказом в их удовлетворении, но и взысканием с потребителя расходов на экспертизу, оплату услуг представителя ответчика.

В качестве итога вышесказанного хочется пожелать: «Уважаемые граждане потребители, будьте всегда внимательны и бдительны, хороших и качественных вам покупок».

Арский территориальный орган  
Госалкогольинспекции Республики Татарстан  
422000, г. Арск, ул. Банковская, д. 2 а.  
Тел.: (84366) 3-28-93.

## Вкусно? Оставь свой голос!



18 марта 2016 года в торговой сети ТД «Золотая Нива» проводилась дегустация хлебобулочных изделий собственного производства. Потребители пробовали на вкус несколько видов продукции, а именно: хлеб «Чабатта», хлеб «Славянский», хлеб «Чемпион», хлеб «Картофельный», хлеб «Дарницкий» и многое другое. Покупатели оценили, что собственное производство имеет свое преимущество.

Общество с ограниченной ответственностью «Пищекомбинат» – динамично развивающееся предприятие, имеющее классические хлебопекарные традиции. Оно создано в 1949 году для обеспечения населения Елабужского района и города Елабуги хлебом, хлебобулочными и кондитерскими изделиями. Ассортимент хлебобулочных изделий хлебозавода превышает 80 наименований, кондитерских изделий – 100 наименований. Продукция под фирменными торговыми марками предприятия отпускается в современной красочной упаковке, пользуется большим спросом у населения и реализуется во всех городах Татарстана, а также за его пределами.

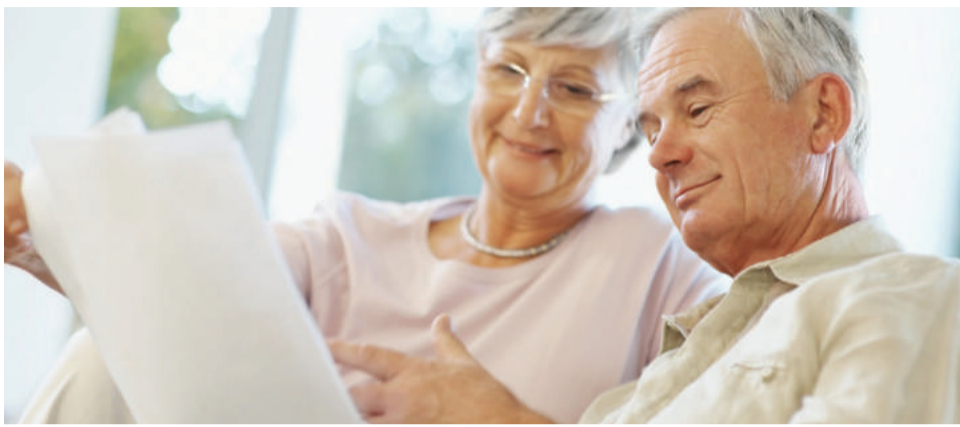
Залогом успеха старинного предприятия стало сохранение старинных традиций и производство неизменно высококачественной продукции.

Всем участникам дегустации было предложено оценить вкусовые качества хлеба и оставить свои отзывы и пожелания производителю. Кроме этого, специалисты Набережночелнинского органа провели анкетирование потребителей на темы: «Как вы оцениваете свои знания в области защиты прав потребителей?» и «Знаете ли вы о последствиях использования антибиотиков в продуктах питания?».

Опрос показал, что старшее поколение более внимательно относится к употреблению антибиотиков, а младшее поколение уверено в том, что все, что поступает в торговую и аптечную сеть, безопасно и не приносит вреда здоровью.

Набережночелнинский территориальный орган  
Госалкогольинспекции  
Республики Татарстан  
423802, г. Наб. Челны,  
ул. Корчагина, д. 2а (комплекс 10/34а).  
Тел.: (8552) 71-43-03





## Страхование жизни и здоровья при заключении кредитного договора

Страхование жизни и здоровья при заключении кредитного договора является правом, а не обязанностью потребителя. Поэтому те случаи, когда у потребителя отсутствовала возможность получить кредит без этой услуги, будут считаться навязыванием услуг страхования жизни и здоровья.

Если потребитель выбрал страхование добровольно, при этом в заявлении (договоре) нужно было отметить один из предложенных вариантов:

1 вариант – получение кредита со страхованием или 2 вариант – получение кредита без страхования, и потребитель выбрал первый вариант, то в таких ситуациях нельзя говорить о принуждении к обязательному страхованию при получении кредита.

Если банк отказывается выдать кредит без страхования жизни и здоровья потребителя, то это является нарушением ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии с п. 2 указанной статьи запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Иначе убытки, причиненные потребителю

вследствие нарушения его права на свободный выбор товара (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

То есть, страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию. Предоставление кредита при условии обязательного оказания услуг по страхованию жизни и здоровья ущемляет права потребителей, установленные законом, а также его свободу выбора.

Не только граждане, но и юридические лица свободны в заключении договора, принуждение к этому не допускается. В рамках кредитных отношений между потребителем и банком законодательством установлен только один случай страхования в силу закона – страхование заложенного имущества залогодателем (ст. 31 Закона РФ от 16.07.1998 № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)»).

*Альметьевский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ  
423400, г. Альметьевск,  
ул. Гафиатуллина, д. 26.  
Тел.: (8553) 22-21-33.*



## Два главных правила потребителя...

**Правило № 1:**  
«Потребитель всегда прав!».

**Правило № 2:**  
«Если потребитель не прав,  
смотри правило № 1!».

С такого шуточного приветствия 22 марта 2016 года для студентов ГАПОУ «Техникум нефтехимии и нефтепереработки» города Менделеевска началось мероприятие, организованное специалистами Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ ко Всемирному дню защиты прав потребителей.

Внимание слушателей была представлена презентация с основными понятиями и нормами Закона «О защите прав потребителей».

Ребятам были разъяснены основные права потребителей, озвучены различные ситуации, когда они могут быть нарушены, предложены пути их разрешения.

Студенты смогли применить свои логические способности в угадывании ребусов из потребительской лингвистики, разрешении спорных ситуаций, смогли виртуально побывать в роли специалистов по защите прав потребителей и проконсультировать обратившихся граждан.

Вниманию студентов был представлен небольшой фильм, посвященный девизу Всемирного дня защиты прав потребителей – 2016 «Исключите антибиотики из меню».

В конце мероприятия преподаватели техникума поблагодарили организаторов мероприятия и выразили надежду на дальнейшее сотрудничество.

*Набережночелнинский территориальный  
орган Госалкогольинспекции  
Республики Татарстан  
423802, г. Наб. Челны,  
ул. Корчагина, д. 2а (комплекс 10/34а).  
Тел.: (8552) 71-43-03.*

**ВЕСТНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ**

№ 2 (02) 2016

Учредитель: ООО «Красная строка».

Юридический адрес: 420075, г. Казань, ул. 1-я кленовая, д. 34, офис 2.

Свидетельство о регистрации - ПИ № ТУ16-01477, выдано Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Республике Татарстан.

Адрес редакции (почтовый): 420021, г. Казань, ул. Галиаскара Камала, д. 41, офис 612.

Главный редактор: Степанова Е.Н.

Телефон редакции: +7 (843) 204-29-70.

E-mail: info@redstring.ru

Тираж: 35 000.

Отпечатано: филиал АО «ТАТМЕДИА «ПИК «Идел-Пресс»,  
420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Декабристов, 2.

Номер заказа - № 10390. Дата выпуска: 08.04.2016.

Распространяется бесплатно.