



# Вестник

11 декабря 2023 г. №3 (22)

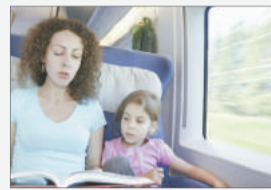
Газета выпускается в рамках реализации подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2025 годы»

## ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

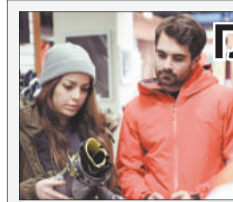
ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ



**Сильно сказано!**  
Об итогах конкурса среди СМИ



**В дорогу – с ребёнком**  
Об оформлении билетов на детей



**Главное – тепло и комфорт**  
Советы при покупке зимней обуви

Стр.2

Стр.6

Стр.7

# Знай свои права и законы!

Об итогах республиканской олимпиады по теме «Защита прав потребителей» -2023

В Татарстане действует целевая программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2025 годы», координатором которой является Госалкогольинспекция РТ. Одним из приоритетных направлений программы является деятельность по повышению потребительской грамотности, в том числе проведение олимпиады по основам потребительских знаний для учащихся средних учебных заведений. Это направление приобретает все большую актуальность и значимость.



Участие в олимпиаде приняли около 8 тысяч учеников 8-11 классов республики

Каждый человек должен знать свои права и законы, чтобы защитить свои права потребителя в любой ситуации. Всем нам приходится ежедневно делать какие-то покупки, и здесь никто не застрахован от приобретения некачественного товара. Причем далеко не всегда дело заключается в злом умысле продавца – дефект может появиться и из-за нарушения технологии производителем, и по вине перевозчиков, и еще по сотне причин. Поэтому знание основ потребительского поведения – очень важно и актуально для современного человека. Причём чем раньше гражданин получает эти знания и опыт, тем проще, успешнее и увереннее чувствует себя в дальнейшем.

Олимпиада проводится в нашей республике уже одиннадцатый год. В текущем году для участия в республиканской олимпиаде среди школьни-

ков по теме «Защита прав потребителей» заявилось около 8 тысяч учащихся 8-11 классов Республики Татарстан. Интерес к данному направлению растёт, подрастающее поколение становится более активным. Например, в 2013 году, когда олимпиада проводилась впервые, в ней принимало участие всего 500 школьников.

Потребительские знания, полученные школьниками, могут им ориентироваться в многообразии услуг и товаров, научиться делать грамотный потребительский выбор и уметь действовать в случаях, когда нарушатся их потребительские права.

Первый этап олимпиады прошел дистанционно в форме

тестирования на сайте [www.tatzpp.ru](http://www.tatzpp.ru). Второй этап – также дистанционно, но в форме написания эссе на тему, связанную с защитой прав потребителей. Участнику олимпиады необходимо было самостоятельно подготовить творческое сочинение по конкретной проблеме, имеющей отношение к теме «Защита прав потребителей», раскрыть её смысл, обозначить её аспекты, сформулировать и обосновать своё отношение. При изложении мыслей аргументировать свою точку зрения, используя соответствующие понятия, а также факты общественной жизни.

На заключительный этап олимпиады прошло 76 силь-

нейших участников. В этом году он проводился в городах Менделеевск (МБОУ «Химико-технологический лицей №3 «Потомки Менделеева» Менделеевского муниципального района РТ) и Казань (МАОУ «Лицей №121 имени Героя Советского Союза С.А.Ахтямова» Советского района г.Казани (Центр образования №178).

Завершающий этап проходил в форме тестирования и собеседования, на котором участнику олимпиады необходимо было ответить на вопросы, связанные с различными ситуациями, возникающими между потребителями и продавцами (исполнителями работ, услуг).

Окончание на стр.2

### Куда обратиться, если нарушены ваши права

Контактные данные специалистов по вопросам защиты прав потребителей:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (Госалкогольинспекция Республики Татарстан).

Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94, тел.: (843) 278-92-00, 278-91-92.

Адреса сайтов: [gosalcogol.tatar.ru](http://gosalcogol.tatar.ru), [tatzpp.ru](http://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](http://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](http://fbuz16.ru).

Окончание.  
Начало на стр.1

Жюри олимпиады состояло из преподавателей права ведущих вузов республики, общественных объединений по защите прав потребителей и Госалкогольинспекции РТ и Управления Роспотребнадзора по РТ. Возглавлял комиссию Юрий Митюшкин – заслуженный юрист РФ и РТ, кандидат юридических наук, руководитель Общественного совета при Госалкогольинспекции РТ.

Участники заключительного этапа олимпиады продемонстрировали высокий уровень потребительских знаний, как в ходе тестирования на вопросы по защите прав потребителей, так и в ходе выполнения практического задания. Школьники отвечали на сложнейшие вопросы, связанные с потребительским законодательством, при этом давались грамотные и полные ответы со ссылкой на статьи Закона РФ «О защите прав потребителей», Гражданского кодекса РФ, правил продажи и др.

В преддверии Всемирного дня качества жюри подвело итоги Республиканской олимпиады по теме «Защита прав потребителей» и единогласно признало победителями:

– **Дину Минигулову**, ученицу 9А класса МБОУ «Центр образования – гимназия №57 «Притяжение» (г. Набережные Челны);  
– **Карима Закирова**, ученика 10 класса ОШ «Университетская» Елабужского института КФУ.

# Знай свои права и законы!

## Об итогах республиканской олимпиады по теме «Защита прав потребителей» -2023



Члены жюри внимательно изучили все работы, присланные на конкурс

Призерами олимпиады по теме «Защита прав потребителей» стали:

**Диплом I степени:**  
– **Исламия Мингазова**, ученица 9 класса МБОУ «Большеметескинская средняя общеобразовательная школа им.Ф.Хусни Тюлячинского района РТ»;

– **Вероника Степанова**, ученица 10 класса МБОУ «Больше-Машляковская средняя общеобразовательная школа» Рыбно-Слободского муниципального района РТ.

**Диплом II степени:**  
– **Владислава Талахова**, ученица 9А класса МБОУ средняя

общеобразовательная школа № 1 с углубленным изучением отдельных предметов Бугульминского муниципального района РТ;

– **Рафина Нургулиева**, ученица 11 класса МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского муниципального района РТ.

**Диплом III степени:**

– **Полина Косова**, ученица 8 класса МБОУ «Куркульская средняя общеобразовательная школа» Алексеевского муниципального района РТ;

– **Азалия Максумова**, ученица 10Б класса МБОУ «Черемшанский лицей» Черемшанского муниципального района РТ.

Также были определены победители в номинациях: «За достижения в изучении основ потребительской грамотности»; «За успехи в изучении основ потребительской грамотности»; «За успехи по изучению истории потребительского законодательства»; «За активность и целеустремленность в получении потребительских знаний»; «За стремление к победе и изучению потребительского законодательства»; «Татар телендә кулланучыларның хокукларын өйрәнүдәге уңышлары өчен».

Всех победителей и призеров олимпиады наградили дипломами, грамотами и призами.

Поздравляем всех участников олимпиады и желаем дальнейших успехов!

Госалкогольинспекция РТ

Госалкогольинспекцией Республики Татарстан, Республиканским агентством по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа», Союзом журналистов Республики Татарстан, кафедрой журналистики КФУ традиционно осенью был организован ежегодный республиканский конкурс на лучшее освещение темы защиты прав потребителей. Конкурс проводился с целью вовлечения средств массовой информации в широкое освещение вопросов защиты прав потребителей.

Представленные работы были как на русском, так и на татарском языках.

В состав конкурсной комиссии вошли представители Госалкогольинспекции Республики Татарстан, Республиканского агентства по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа», Союза журналистов Республики Татарстан, кафедры журналистики КФУ, Управления Роспо-

# Сильно сказано!

## О результатах проведения республиканского конкурса

требнадзора по Республике Татарстан.

При оценке конкурсных работ члены жюри принимали во внимание содержание, отражающее тематику конкурса, применение выразительных приёмов, воспитательную и общественную значимость публикаций и сюжетов для населения Республики Татарстан, работу с экспертами и использование интерактива, оригинальность идеи и способов подачи материала, наличие серии (двух и более) материалов о защите прав потребителей в Республике Татарстан.

На основе этих критериев, конкурсная комиссия оценила представленные работы и определила победителей в следующих номинациях:

– «Лучшая публикация в печатных СМИ по освещению темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – Эльвира Музаффарова, кор-

респондент редакции газеты «Ирек Мәйданы»;

– «Лучшая редакция СМИ по повышению потребительской грамотности граждан в Республике Татарстан» – филиал АО «Татмедиа» «Редакция газеты «Казанские ведомости»;

– «Лучшее интернет-издание по освещению темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – филиал АО «Татмедиа» «Муслумово-информ»;

– «Лучший телесюжет (или телепередача) по освещению темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – Анастасия Аксенова, корреспондент ФГУП «ВГТРК» «ГТРК «Татарстан»;

– «Лучший радиосюжет (радиопередача) по освещению темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – Гу-

льезем Маннапова, директор МБУ «Телерадиокомпания «Кайтаваз» Балтасинского муниципального района Республики Татарстан.

Всех победителей награждают дипломами и денежными призами.

Кроме того, призерами конкурса на лучшее освещение темы защиты прав потребителей стали в следующих номинациях:

– «За упорство и настойчивость в освещении темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – филиал АО «Татмедиа» «Сармановский информационно-редакционный центр»;

– «Сильно сказано!» – Ильдар Сафиуллин (корреспондент АО «Телерадиокомпания «Новый Век»), Люция Шарафиева (радиоведущая «Болгар радиосы»);

– «За оригинальность в освещении темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – Рузиля Хасанова (журналист филиала АО «Татмедиа» «Актаныш-информ»);

– «За активность в освещении темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – филиал АО «Татмедиа» «Арск-информ».

Этих участников конкурса награждают грамотами и поощрительными призами.

Конкурсная комиссия также решила отметить грамотами и призами следующих участников конкурса:

– Фариду Якушеву, редактора отдела общественно-политической газеты «Республика Татарстан»;

– Гузель Низамову, юриста, блогера в социальных сетях «ВКонтакте», «Яндекс.Дзен».

Поздравляем всех участников конкурса и желаем новых свершений!

Госалкогольинспекция РТ

# Вечер – мотивация

В Арском районе обсудили темы защиты прав потребителей

9 ноября года в виртуальном концертном зале Центральной библиотеки Арского района прошёл вечер-мотивация «Дорогу осилит идущий», посвящённый Международному дню слепых и Всемирному Дню доброты.

На мероприятие были приглашены слепые, слабовидящие люди, их сопровождающие, а также студенты Арского агропромышленного профессионального колледжа и сотрудники библиотечной системы.

Так как мероприятие совпало с Днём качества, гостем вечера также стала начальник отдела развития координации внутреннего рынка Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ Лейсан АБДУЛЛИНА.

Сотрудник познакомила участников с историей Дня качества. Были затронуты такие темы как способы защиты покупателей от обмана, правовое положение покупателей в торговых организациях, а также даны разъяснения о порядке возврата товаров ненадлежащего и надлежащего качества, о правах в сфере услуг, о результатах дегустаций, проведенных в Госалкогольинспекции РТ и т.д. Приведены примеры рассмотрения обращений граждан, в том числе слабовидящих



Фото Госалкогольинспекции РТ

Лейсан Абдуллина познакомила участников вечера с историей Дня качества и вопросами, связанными с защитой прав потребителей

людей, из практики территориального органа. Доведена информация о способах обращений в Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ, озвучены контактные данные.

Слушатели приняли активное участие в беседе, задавали интересующие их вопросы, рас-

сказывали примеры из личного опыта. Всем присутствующим дали ответы на интересующие их вопросы в пределах компетенции.

Встреча прошла в теплой атмосфере. Все участники выразили благодарность сотруднику территориального органа.

Действительно, дорогу осилит идущий и грамотный человек. Потребительская грамотность важна для всех категорий граждан, в том числе для незрячих и слабовидящих людей.

Арский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

В Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратилась гражданка с жалобой на качество приобретенных ею слуховых аппаратов. В итоге дело дошло до судебного разбирательства, где была произведена судебная экспертиза.

Потребитель так изложил свою проблему: «Купила слуховые аппараты ненадлежащего качества. На аппараты установлен гарантийный срок 1 год, срок службы 5 лет. Кроме того, по рекомендации продавца приобрела ушные вкладыши. При использовании аппарата улучшения разборчивости и слышимости разговорной речи не произошло. Повторно были изготовлены ушные вкладыши, поскольку первоначальные оказались непригодными. В итоге в одном из аппаратов пропала слышимость, после прочистки фильтра работа аппарата восстановилась, но в целом разборчивость и слышимость не улучшилась. Считаю, что аппараты изначально были непригодны для моего уровня слуха».

В ходе искового разбирательства покупатель не стала отрицать, что при демонстрации аппаратов в условиях кабинета она хорошо различала звуки. При этом сообщала продавцу, что её проблема слуха в том, что плохо различает разговорную речь в присутствии других разговаривающих, не различает речь телепередач, особенно при наличии помех.

С первых дней применения аппаратов улучшения разборчивости и слышимости разговорной

## Информация о товаре – важный момент при покупке

Что надо знать, приобретая слуховые аппараты

**Слуховой аппарат – это незаметное электронное устройство для коррекции тугоухости различной степени, которое усиливает звуки на определенных частотах, чтобы человек с плохим слухом мог хорошо слышать, как в тихой, так и в шумной обстановке, общаться и быть активным и успешным в работе и повседневных делах**

речи не произошло. Потребитель неоднократно обращалась к специалистам продавца. Регулировки, прочистки аппаратов, корректировка аудиограмм не помогли. Сторона продавца с требованиями не соглашалась, аргументируя тем, что по истечении гарантийного срока на слуховые аппараты покупатель обратился к ним с заявлением о возврате денежных средств за товар.

Предприятием слуховые аппараты были направлены на диагностику в сервисный центр компании, которая дала заключение, что «в результате сильного загрязнения фильтров и усилителей потожировыми и серными выделениями изме-

нены параметры усилителей аппаратов. Для восстановления нормальной работоспособности необходима чистка аппаратов и замена усилителей и фильтров». Также продавец отвечал, что в связи с окончанием срока гарантии ремонт слуховых аппаратов может быть проведен только на платной основе.

По делу провели судебную экспертизу. Согласно заключению экспертов следует, что слуховые аппараты по мощности относятся к аппаратам средней мощности, соответствуют требованиям ГОСТа. Вместе с тем, представленный в комплекте пластиковый звуковод не соответствует требованиям к качеству, так как в соответствии с инструкцией по эксплуатации: «Если трубка, соединяющая ушной вкладыш со слуховым аппаратом, пожелтела или потеряла гибкость, её следует заменить».

В судебном заседании эксперт, которая является врачом-сурдологом, пояснила, что определение уровня слуха и соответствие уровню слуха аппаратов входило в её компетенцию при проведении исследования. Ею исследовалась аудиограмма, которая составлялась ответчиком перед приобретением слуховых аппаратов.

По данной аудиограмме, уровень слуха истца соответствует 3 степени тугоухости.

На дату приобретения аппаратов истцу необходимы были мощные слуховые аппараты. Ею ошибочно в заключении указано, что на момент покупки аппаратов уровень слуха соответствовал 2 степени тугоухости, соответственно неверно сделан вывод, что на дату покупки данные аппараты были подобраны по мощности правильно, истцу необходимы были мощные аппараты. А купленные аппараты потребителем являются среднемошными. Относительно ушных вкладышей эксперт пояснила, что они не соответствуют индивидуальным анатомическим особенностям клиента и не отвечают акустике. Возможно, при их изготовлении был неправильно сделан слепок, недостаток является производственным.

Суд пришел к выводу, что до истца надлежащим образом не была доведена полная информация об основных потребительских свойствах товара. Слуховые аппараты проданы истцу, которые не соответствовали её уровню слуха на момент продажи, а равно продан товар ненадлежащего качества

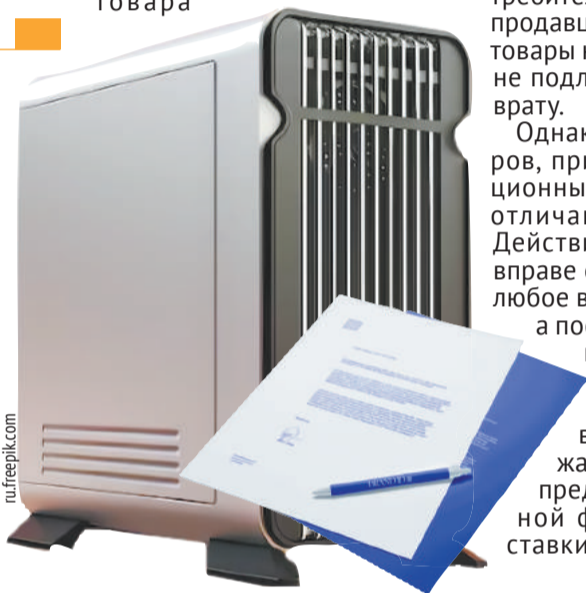
**В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы**

применительно к его потребительским свойствам. Вследствие чего, данные слуховые аппараты, как на момент покупки, так и в настоящее время не могут использоваться истцом в соответствии с её уровнем слуха. Суд решил исковые требования удовлетворить частично: взыскать с компании стоимость ушных аппаратов, ушных вкладышей, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф.

Нижнекамский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

К сотрудникам Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ обратился за консультацией гражданин. Дело в том, что, увидев рекламу по телевизору, он приобрел портативный обогреватель. Но получив его по почте, понял, что обогревать слишком маленький и не сможет обогреть нужную площадь. Потребитель через несколько дней отправляет товар обратно продавцу без всякого уведомления. Правильно и законно ли он поступил?

Специалисты разъяснили, что розничная онлайн-торговля, она же дистанционная, – это продажа через интернет любых товаров для личного пользования. Продажа товаров дистанционным способом регулируется Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. №2463 «Об утверждении Правил



# Отказываешься от обогревателя? Пиши заявление!

## Как вернуть технически сложные товары

продажи товаров по договору розничной купли-продажи».

При покупке технически сложных товаров дистанционным способом нередки ситуации, в которых потребитель хочет отказаться от заказанного товара

и вернуть оплаченную сумму как по причине недостатка товара, так и ввиду несоответствия полученного товара ожиданиям потребителя. В таких случаях часто возникают споры между продавцом и потребителем, так как по мнению продавца технически сложные товары надлежащего качества не подлежат обмену или возврату.

Однако в отношении товаров, приобретенных дистанционным способом, правила отличаются от привычных. Действительно, потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней. Если же информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель

вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Если такого документа нет, то вы можете сослаться на другие доказательства приобретения товара у этого продавца (скриншот личного кабинета интернет-магазина, оповещение о покупке по электронной почте или СМС). Если товар в интернет-магазине отличается от того, что вам привезли, это также может служить поводом для возврата его продавцу и получения денег обратно.

В случае отказа от товара продавец должен возратить потребителю денежную сумму, уплаченную по договору, за исключением расходов продавца

на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Учитывая вышесказанное, потребитель всё сделал согласно закону. Но есть один момент: если потребитель захотел вернуть обогреватель и получить потраченные деньги, нужно было составить письменное заявление и направить его продавцу. Если продавец принимает положительное для потребителя решение, только в этом случае отправить товар продавцу. О принятом решении потребитель может быть уведомлен письменным ответом или по телефону. Если покупателю предоставлен отказ или его заявление было проигнорировано, то он может обратиться в компетентные органы.

**Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

## Работу выполнили в срок, но с дефектом

*Действия потребителя после предъявления претензии*

В отдел развития и координации внутреннего рынка Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ обратились за консультацией. 4 сентября 2023 года потребитель заказал очки. Срок изготовления установили в 21 день. Работу выполнили в срок, но с дефектом. Оформив претензию от 26 сентября 2023 г., где потребитель указал 10-дневный срок устранения недостатков, продавец отправил её производителю в Москву. Прошло уже больше месяца со дня предъявления претензии, но требование потребителя так и не удовлетворилось.

Специалист отдела разъяснил нормы ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей». Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе предъявить следующие требования:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Также, исходя из ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы. Размер неустойки определяется п.5 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей», то есть в случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3% цены выполненной работы. Если исполнитель отказывается в удовлетворении требования потребителя, ему необходимо обратиться в суд с исковым заявлением для решения данного вопроса.

**Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

На горячую линию Арского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан поступил вопрос от потребителя: «Заказала через интернет-магазин блузку. Сразу увидела, что есть условие платного отказа. Когда товар пришёл, я обнаружила брак. Я отказалась от блузки. Мне деньги вернули, но за минусом суммы платного отказа. Законно ли это?».

Подобные вопросы часто возникают у потребителей. Специалисты территориального органа дали разъяснение: согласно п.5 ст.26.1 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 настоящего Закона.

В соответствии с п.1 ст.18 Закона потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артику-

## Платный отказ: законно ли это?

*Отвечает горячая линия*

ла) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возратить 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.

В связи с вышеизложенным удержание денежных средств за доставку будет незаконно. Для решения вопроса потребителю необходимо обратиться в адрес продавца с письменной претензией, в которой следует описать сложившуюся ситуацию и указать свои требования или сформировать её в личном кабинете. В случае



неудовлетворения требования потребителя в добровольном порядке, необходимо обратиться в суд.

Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ может оказать помощь в составлении претензионного письма и при необходимости – искового заявления.

Для получения консультаций можно всегда обратиться в Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ по адресу: 422000, РТ, г. Арск, ул. Банковская д.2а, тел. 8(84366) 3-28-93.

**Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**



# Справедливость восстановил суд

## О купле-продаже транспортного средства с пробегом

**Купив автомобиль, мужчина не решил транспортный вопрос, а приобрел судебное разбирательство. Нижнекамец обратился в суд с иском к организации о защите прав потребителей.**

Между ним и организацией был заключен договор купли-продажи транспортного средства с пробегом. На момент приобретения в объявлении о продаже и на одометре автомобиля значился пробег 155000 км. Истец обратился для текущего ремонта в автоцентр «Апельсин» (официальный дилер), где было выявлено, что пробег «скручен».

Истец заказал отчет по автомобилю, согласно которому ответчик разместил на сайте «Авито» объявление, при этом был указан пробег 230000 км, а позже было произведено редактирование первого объявления с изменением пробега на 155000 км.

Согласно объявлению на сайте «Авито», на момент предъявления требования разница в стоимости при пробегах 140000-160000 км и 240000-266000 км составляет 85500 рублей. Истец обратился к ответчику с претензией о соразмерном уменьшении цены и возврате денежных средств в размере 85500 рублей, но в удовлетворении претензии истцу было отказано, предложено обменять автомобиль на другой либо расторгнуть договор купли-продажи.

Сданным отказом истец не согласился. Автолюбитель считает, что ему продали автомобиль со «скрученным» пробегом, то

есть с недостатком, который продавец скрыл. Истец просил взыскать с ответчика в счет соразмерного уменьшения цены 85500 рублей, компенсацию морального вреда в размере 10000 рублей, неустойку в размере 80850 рублей, штраф.

Согласно пункту 1 статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. В пункте 3 статьи 10 Закона установлено, что, если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нём устранился недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Потребитель, отсутствие у которого специальных познаний регулируется законом (пункт 4 статьи 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»), может не выявить несоответствие приобретенного товара заявленным характеристикам и потребительским свойствам при заключении договора купли-продажи. Продавец, напротив, несет ответственность в случае, если несоответствие товара заявленным характеристикам и потребительским свойствам связано с фактами, о которых продавец знал или не мог не знать, и о которых он не сообщил покупателю.

В силу пункта 1 этой же статьи закона, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) воз-

мещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

В Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности. При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также, что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (пункты 2, 3 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Суд, рассмотрев все доводы, принял решение удовлетворить требования потребителя частично, он постановил взыскать с компании в счет соразмерного уменьшения цены 85 500 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 3 000 рублей, неустойку в размере 80 850 рублей, штраф в размере 84 675 рублей.

**Нижнекамский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ**

## Выбор наколенника – дело ответственное

В Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ поступил такой вопрос от потребителя: «Я получила травму ноги, поэтому решила купить себе наколенники в ортопедическом салоне. Подобрали его, как мне казалось, по размеру. Но в процессе использования выяснилось, что он мне все-таки большой, поэтому сползает с ноги. Попробовала поменять на размер поменьше, но продавец сказал, что наколенники относятся к товарам, не подлежащим возврату или обмену. Правомерно ли это?».

Наколенник – это бандаж на колено. Ортез легкой, средней или сильной степени фиксации в виде повязки, охватывающей коленный сустав и плотно прилегающей к нему. В зависимости от назначения он может быть разных типов и отличающегося строения.

Чаще всего наколенник выбирают: по рекомендации врача (воспалительные процессы, травмы, операции); для профилактики и лечения травм после занятий активными видами спорта и танцев; для профилактики и лечения травм во время работы, связанной с усиленной нагрузкой на колено. Специалисты Альметьевского территориального органа пояснили, что большинство ортопедических изделий не подлежит обмену и возврату, так как они относятся к изделиям медицинского назначения: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты (в ред. Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 г. №2463).

Если потребитель считает, что его права нарушены, он имеет право подать претензию об обмене товара. В случае неудовлетворения требований потребителя, он имеет право на обращение в суд.

**Альметьевский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ**

## Если томограф «не потянул»

В Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратилась гражданка: «В связи с травмой коленного сустава, мой сын прошел магнитно-резонансную томографию (МРТ), оплатив за услугу. Однако травматолог из-за недостаточности информации из МРТ, сделанной в Нижнекамске, направил на повторную МРТ в Набережные Челны, за которую также была произведена оплата. Выяснилось, что МРТ, выполненная в Нижнекамске, из-за слабой разрешаемости не отразила проблему блокады коленного сустава. На что я имею право в этой ситуации? Обидно платить два раза за процедуру, ещё и траты на бензин для поездки в Челны».

Специалисты Нижнекамского территориального органа разъяснили, что магнитно-резонансная томография – это неинвазивная процедура, которая используется для получения подробных изображений связок, сухожилий, мышц и хряща. Она позволяет выявить заболевания травматического, воспалительного, дегенеративно-возрастного характера. Мощность томографов измеряется в тесла (Тл). Бывают аппараты МРТ с напряжением магнитного поля в 0,4 Тл, 1,5 Тл и 3,0. Чем выше мощность – тем лучше разрешение картинки.

Если гражданин считает, что ему оказана услуга ненадлежащего качества, закон разрешает сразу идти в суд, минуя стадию подачи претензии. Однако, если услуги были платными, рекомендуем попробовать решить проблему в досудебном порядке. Когда исполнители видят нарушения со своей стороны, то часто идут навстречу потребителю – либо возмещают затраты по мировому соглашению, либо переделывают услугу, оказывают нужную помощь бесплатно.

Предлагаем следующий алгоритм действий. Обратиться к главному врачу медучреждения. Такое обращение нужно подавать письменно в двух экземплярах. Один остается в медорганизации, второй – у пациента с резолюцией главврача. По закону он обязан ответить на такое обращение.

В случае оказания некачественной услуги, согласно ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе требовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; безвозмездного повторного оказания услуги; возмещение понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

**Нижнекамский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ**

В Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратился потребитель с вопросом о туристическом продукте. Можно ли заявить в суд требования, даже если стоимость тура вернули?

Дело в том, что между потребителем и турагентом был заключен договор на реализацию туристского продукта, согласно которому турагент обязался обеспечить оказание комплекса услуг, входящих в туристский продукт. Была произведена оплата потребителем. Туроператор подтвердил бронирование заявки и получение оплаты указанного тура. Однако услуги, входящие в подтвержденный туристский продукт (авиаперелёт по маршруту Казань-Сочи-Казань; питание по программе «Завтрак включен»; проживание в отеле\*\*\*), предоставлены не были.

Сведений о причинах туроператор не потребителю, ни турагенту не сообщил. В указанные в договоре сроки поездки не состоялась по независящим от туриста обстоятельствам, в связи с чем он направил туроператору заявление о возврате уплаченных средств, но требование не было удовлетворено вовремя.

# А за моральный ущерб?

## На какие возмещения имеет право потребитель

Потребитель обратился в суд с заявленными требованиями: расторжение договора реализации туристских услуг, взыскание денежных средств, уплаченных за туристический продукт, неустойку, почтовые расходы, убытки, связанные с повторным приобретением тура, компенсации морального вреда, штрафа. Вопрос: имеет ли право потребитель оставить все требования, кроме взыскания денежных средств, уплаченных за туристический продукт, так как до начала судебного заседания туроператор вернул ему стоимость тура?

Специалисты разъяснили, что в силу ст. 6 и 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» №132-ФЗ при подготовке к путешествию, во время его совершения турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке,

установленном законодательством Российской Федерации. Согласно ст. 10 названного За-

кона каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. Сроки удовлетворения требования потребителя о возврате уплаченных за тур средств были туроператором нарушены, так как денежные средства были возвращены только после обращения потребителя в суд.

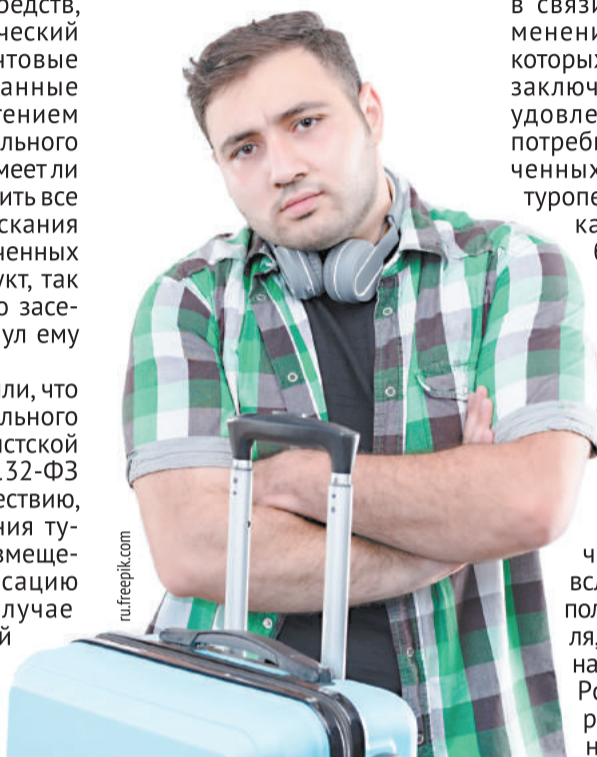
При таких обстоятельствах требования о взыскании неустойки являются обоснованными. Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав

потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Кроме того, с туроператора в пользу истца по правилам ст. 15 ГК РФ можно взыскать убытки в виде разницы между оплаченным ответчиком туром и приобретенным им, вследствие отказа туроператора, новым туром.

В силу п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Также в соответствии со ст. 98 ГК РФ с ответчика в пользу истца можно взыскать почтовые расходы.

Из вышесказанного следует, что заявленные требования потребителем законны.

**Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**



Выбирая, каким видом транспорта воспользоваться при путешествии с ребенком, и решая приобрести билет на поезд, обратите внимание на особенности проезда детей железнодорожным транспортом.

# В дорогу – с ребёнком

## Об оформлении билетов на детей при проезде на железнодорожном транспорте

### Внимание!

**Покупая билет на поезд, следует помнить, что возраст ребенка определяется на день начала поездки. И если день рождения ребёнка будет после покупки билета, но до поездки, оформлять билет нужно так, как будто день рождения уже прошёл**

### ПРОЕЗД ДЕТЕЙ МЛАДШЕ 5 ЛЕТ

Планируя свою поездку, советуем задуматься, что для вас важнее – комфорт или деньги. На выбор есть два варианта: ехать с ребенком на одном месте или приобрести отдельный детский билет по тарифу (примерно от 35% до 50% от стоимости взрослого билета).

При проезде в поезде дальнего следования пассажир имеет право провозить бесплатно одного ребёнка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место. По бесплатным проездным документам (билетам), оформленным для проезда детей в возрасте до 5 лет без предоставления места,

приём багажа не производится. Если вы путешествуете с ребёнком, и вам необходима коляска, то в этом случае плату за сверх установленную норму провоза ручной клади не взимают.

Провоз пассажиром в поезде пригородного сообщения детей в возрасте не старше 7 лет осуществляется бесплатно. Без сопровождения взрослых проезд таких детей не допускается.

Если в день отправления поезда ребёнку исполняется 5 лет, то на него оформляется проездной документ без взимания платы, если ребёнок не занимает отдельное место. А если занимает – на него оформляется билет по тарифу на перевозку детей в установленном порядке.

Оформление билета на поезд дальнего следования производится на основании сведений свидетельства о рождении лица, не достигшего возраста 14 лет.

Билет на поезд дальнего следования для детей в возрасте до одного месяца может производиться на основании сведений о медицинском свидетельстве о рождении, выданном медицин-

ской организацией или индивидуальным предпринимателем, осуществляющим медицинскую деятельность, в установленном порядке. В этом случае в проездном документе (билете) на поезд дальнего следования должны быть указаны фамилия ребенка (родителя или иного лица), указанная в медицинском свидетельстве о рождении, а также серия и номер такого медицинского свидетельства о рождении.

### ПРОЕЗД ДЕТЕЙ ОТ 5 ДО 10 ЛЕТ

В данной возрастной категории бесплатный билет оформляется только льготной категории.

При проезде в поезде дальнего следования пассажир имеет право провозить детей в возрасте от 5 до 10 лет с оплатой в соответствии с тарифом перевозки детей.

Проезд детей в возрасте до 10 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается, за исключением случаев проезда учащихся, пользующихся железнодорожным транспортом для

посещения общеобразовательных организаций.

Здесь также возраст ребенка определяется на день начала поездки. Если в день отправления поезда ребёнку исполняется 10 лет, то на него оформляется проездной документ по детскому тарифу.

Проездные документы детям в возрасте до 10 лет оформляются в купе с признаком «женское» или «мужское» вне зависимости от пола ребенка.

### ПРОЕЗД ДЕТЕЙ СТАРШЕ 10 ЛЕТ

Детям старше 10 лет проездной билет на поезд дальнего следования оформляется по взрослому тарифу на основании свидетельства о рождении. После достижения 14 лет в течение 90 дней и до истечения срока, необходимого для получения паспорта, проездной билет оформляется также на основании свидетельства о рождении.

При наличии в поезде дальнего следования купе с установленным перевозчиком признаком «женское», «мужское» или специализированных мест для проезда пассажиров с детьми пассажир соответствующего пола или пассажир с детьми имеет право приобрести проездной билет в указанное купе или на указанное место.

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

При выборе зимней обуви есть несколько важных моментов, на которые стоит обратить внимание. От этого будет зависеть, окажется ли купленная обувь комфортной и теплой в условиях русской зимы.

### УТЕПЛИТЕЛЬ

Предпочтительна обувь из натуральной кожи с утеплителем из натурального меха. Такая обувь долговечнее и теплее, чем аналоги и заменители из экокожи. Искусственный материал может не выдержать низких температур и растрескаться от морозов.

Все виды материала верха обуви можно разделить на:

**Натуральная кожа:** прочный материал, который спустя некоторое время принимает форму ноги, отлично справляется с сохранением тепла и обеспечением воздухообмена.

**Искусственная кожа:** более дешевая альтернатива натуральной коже, деформируется на морозе, хуже пропускает воздух и имеет меньший срок службы.

**Нубук:** схож по характеристикам с натуральной кожей, но

# Главное – комфорт и тепло

## Советы при покупке зимней обуви



Обувь в условиях русской зимы должна соответствовать многим параметрам

чувствителен к влаге, требует специального ухода.

**Нейлон:** материал обеспечивает хорошую циркуляцию воздуха, однако со временем теряет водостойкие свойства без должного обслуживания.

**Замша:** выглядит стильно и красиво, однако абсолютно непрактична, если на улице слякоть, теряет внешний вид и свои свойства. Поэтому такая обувь нуждается в специальном уходе.

### ТОЛЩИНА И МАТЕРИАЛ ПОДОШВЫ

Чем подошва толще, тем она теплее. Толщина подошвы должна быть не менее 1 см. Зимняя подошва, кроме этого, должна иметь рельеф и выступы, позволяющие не скользить по льду и снегу.

Оптимальный материал подошвы:

**полиуретан** – переносит как низкие, так и высокие температуры;

**резина** – водостойкая и долговечная, обеспечивает наилучшее сцепление с поверхностью;

**поливинилхлорид** – прочный и надежный, но плохо переносит холод.

Для экстремальных и походных условий лучше выбирать зимние ботинки из мембранных материалов. По внешнему виду это сетчатая ткань с микроскопическими отверстиями, не пропускающая влагу снаружи и выводящая ее изнутри. Эти материалы позволяют держать ноги в тепле и сухости.

### РАЗМЕР ОБУВИ

Зимняя обувь должна быть хотя бы на полразмера больше, с учетом запаса на теплый носок. Лучше, если внутри обуви остается небольшое пространство. Если обувь будет тесной, то ноги начнут мерзнуть в сильные морозы, особенно пальцы.

### ФАСОН ОБУВИ

Для тепла, удобства и комфорта следует подбирать подходящий фасон зимней обуви. Предпочтительны низкий каблук (до 5 см), устойчивая подошва и крепкая фурнитура. Особое внимание следует уделить выбору на устойчивый каблук, который поможет защитить стопу от падений и ударов на скользкой поверхности. Также немаловажную роль играет надежная фурнитура. Шнуровка позволяет плотно и надежно зафиксировать обувь на ноге, а молнию проще застегнуть.

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

# Без него как без рук

## На что нужно обратить внимание при покупке сотового телефона

Сотовые телефоны вошли в нашу жизнь, сейчас без них мало кто её представляет. Для многих – это не только средство общения, но и средство развлечения, получения разнообразной информации. В последнее время обычные мобильники постепенно уступили место смартфонам, которых выпускается значительно больше. Первое, на что обращают внимание при выборе – это корпус и дополнительные функции. Однако есть и другие важные моменты, которые не стоит пропускать.

на более современную и привыкли к интерфейсу предыдущего аппарата.

Телефоны значительно различаются по цене и функциональным возможностям. Лучше отобрать несколько приемлемых по цене и характеристикам вариантов и сравнить их. Не лишним будет почитать отзывы на разных форумах и в социальных сетях: опыт множества людей хорошо подсказывает, какой телефон выбрать.

После того, как вы определились с покупкой, обратите внимание на следующие моменты:

➤ телефон должен иметь сертификат или декларацию о соответствии Минсвязи, Госстандарта;

➤ сверьте серийные номера (IMEI), указанные на коробке, на корпусе телефона и на выдаваемые самим телефоном по-



сле ввода кода \*#06# (телефон должен быть включен, наличие сим-карты необязательно);

➤ проверьте работу телефона (функции меню, настройки дисплея и прочее).

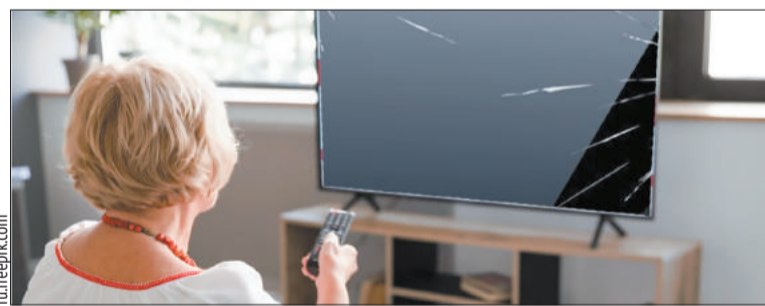
В комплекте телефона должны быть зарядное устройство и инструкция по эксплуатации на русском языке.

При передаче товара покупателю одновременно должны быть переданы кассовый чек и гарантийный талон. В гарантийном талоне указываются: марка и модель телефона, серийный номер, название и адрес фирмы-продавца, дата продажи, печать и подпись продавца.

Кроме того, нужно внимательно читать все документы, которые подписываются при покупке телефона.

Чистопольский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

## Осмотр товара перед его приемкой – гарантия для покупателя



К сотрудникам Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ за консультацией обратился менеджер одного из магазинов электроники и бытовой техники Нижнекамска. Дело в том, что покупатели приобрели телевизор, но уже дома, достав его из коробки, на дисплее обнаружили дефект. Позже они с этой проблемой обратились в магазин. Как быть в такой ситуации, спрашивает менеджер.

Специалисты в первую очередь напомнили о том, что лицо, осуществляющее продажу технически сложных товаров бытового назначения, по требованию потребителя проверяет в его присутствии комплектность товара, наличие прилагающихся документов, правильность цены (п.39 Постановления Правительства РФ №2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи»). К сожалению, если потребитель не потребовал и не осмотрел товар перед его приёмкой, доказать факт того, что телевизор был разбит до его получения невозможно. При приёмке товара покупатель подписывает документ, что осмотр произведён, претензий не имеет. Осмотр товара перед его приёмкой – это, прежде всего, гарантия для покупателя, что он приобретает целый внешне товар.

Нижнекамский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

Подарочный сертификат – это способ продаж, в основном его приобретают как подарок. Его особенность заключается в том, что не нужно раздумывать, что подарить, понравится подарок или нет, а поздравляемый, используя его, может сам себе выбрать то, что ему нужно.

Однако при использовании подарочных сертификатов у потребителей зачастую возникают вопросы, на которые дали ответы специалисты Зеленодольского территориального органа Госалкогольинспекции РТ.

Подарочные сертификаты принимаются магазинами наравне

## Что тебе подарить? Особенности продажи подарочных сертификатов



Коллаж Марии Игнатовой

с деньгами. Уплаченная за подарочный сертификат сумма является авансом будущей оплаты товара (услуги). Это значит, что на номинальную стоимость сертификата вы имеете право получить товары или услуги.

Зачастую торговые компании сообщают о том, что неиспользованная сумма от стоимости сертификата сгорает. Например, сертификат на сумму 2000 рублей, а товар выбрали на 1500 рублей, разницу в сумме 500 рублей магазин возвращать не хочет. Это неправомерно. Так как магазин получил аванс, он обязан

выдать потребителю на эту сумму товары или вернуть деньги.

При возврате в магазин некачественного товара, купленного на подарочный сертификат, потребитель вправе требовать возврата всей стоимости товара деньгами. Хотя некоторые магазины настаивают на том, что возврат стоимости некачественного товара будет сделан подарочным сертификатом, или предлагают только обмен товара. Это незаконно, так как по Закону РФ «О защите прав потребителей» право выбора конкретного требования (возврат, обмен) принадлежит покупателю.

Если на подарочный сертификат приобретен качественный товар, который не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, то потребитель имеет право в течение 14 дней, не считая дня покупки, его обменять. Если же

аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения, то потребитель вправе потребовать за возвращенный товар деньги.

Однако у каждого сертификата есть срок действия. При окончании срока его действия магазин может отказаться принимать сертификат в счет оплаты, но оставить себе ваш аванс в размере стоимости сертификата не может. Это будет считаться как неосновательное обогащение. Предъявить требование о возврате неиспользованных денег с подарочного сертификата можно в течение 3 лет – это общий срок исковой давности для обращения в суд.

Если продавец не возвращает деньги за сертификат добровольно, составьте письменную претензию. Следующий шаг – иск в суд.

**Зеленодольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

## Отказ продавца – незаконен О покупке газового водонагревателя

В Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратилась гражданка А. с жалобой на действие продавца, который отказался выполнить требование потребителя.

Гражданка А. приобрела газовый водонагреватель. Позже колонка после непродолжи-

тельной работы стала отключаться и потом долго не включалась. Так как недостатки в товаре возникли в течение гарантийного срока, то покупатель потребовал заменить товар с недостатками. Однако продавец отказал в замене товара, заявив, что товар является технически сложным и по истечении 15-дневного срока после покупки возможен только гарантийный ремонт.

Специалисты территориального органа потребителю дали разъяснение статьи 18 Закона

РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства РФ от 10.11.2011 №924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».

Дело в том, что газовые водонагреватели не входят в Перечень технически сложных товаров, поэтому при обнаружении в товаре недостатков в течение гарантийного срока, если они не были оговорены продавцом, потребитель вправе предъявить любое требование, в том числе и замену товара.



Коллаж Марии Игнатовой

Таким образом, в действиях продавца усматриваются признаки нарушения действующего законодательства. Потребителю рекомендовано направить продавцу претензию. В случае необходимости

специалисты территориального органа готовы оказать правовую помощь.

**Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

В ходе встреч с жителями подведомственных районов специалисты Чистопольского территориального органа Госалкогольинспекции РТ разъяснили потребителям, что возврат товара в магазин может производиться вне зависимости от того, качественный товар приобрёл покупатель или некачественный. Право возврата товара в магазин предусматривается положениями Закона РФ «О защите прав потребителей».

Когда говорят о возврате товара в магазин в течение двух недель, то нужно понимать, что такой небольшой срок, в соответствии с

## О правилах возврата и обмена товара

законодательством, предусмотрен лишь для возврата качественных товаров. Ключевыми основаниями обмена товара надлежащего качества, является то, что товар не подошёл: по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Товар может быть возвращён продавцу в течение 14 дней с момента покупки. При этом срок начинается со дня, следующего за днём совершения покупки.

Но далеко не каждый товар надлежащего качества можно вернуть. Есть Перечень качественных товаров, которые невозможно ни обменять, ни вернуть. Кроме того, на момент возврата товар должен сохранять свои внешний вид, комплектацию, ярлыки, бирки,

а также должен иметься товарный чек, подтверждающий факт совершения сделки.

Возврат денег за товар возможен, если на момент обращения аналогичный товар отсутствует в продаже. Требование потребителя о возврате денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трёх дней со дня возврата товара.

Возврат товара в магазин осуществляется на основании заявления покупателя, в котором кратко излагается причина возврата и содержится просьба о принятии товара продавцом, его обмене, либо расторжении ранее заключённого договора.

Товар ненадлежащего качества – это такой товар, который непригоден для использования по назна-

чению, либо его использование ограничено. Некачественными считаются только товары с дефектами, о которых покупатель при покупке не был уведомлён. Если же покупателя уведомили о недостатках товара, вернуть его в магазин уже не получится.

В случае приобретения товара ненадлежащего качества потребитель вправе потребовать:

- ▶ замены на товар этой же марки, но уже надлежащего качества;
- ▶ замены на товар другой марки с соответствующим перерасчётом цены;
- ▶ соразмерно уменьшения покупной цены;
- ▶ незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов

на их исправление потребителем или третьими лицами;

▶ расторгнуть договор купли-продажи.

Для того чтобы осуществить возврат товара в магазин, необходимо обратиться в магазин и сообщить продавцу о выявленных недостатках. При себе необходимо иметь товарный чек и паспорт. Если продавец откажет в выполнении требований потребителя, то нужно составить претензию на имя руководителя торговой точки с описанием выявленных недостатков и указанием своих требований. Ответ на претензию обязаны предоставить в десятидневный срок. Дальнейшие действия потребителя зависят от полученного ответа.

**Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**