



Вестник

14 ноября 2021 г. №3 (15)

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

ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

Знай свои права!

Полезная памятка для потребителя



Стр.3



В гостях как дома
О предоставлении гостиничных услуг

Стр.4



Защитим детей
О знаках информационной продукции

Стр.5

Люди старшего поколения в силу своего возраста и состояния здоровья могут стать более доступным объектом совершения преступлений. В последнее время участились случаи совершения мошеннических действий в отношении пожилых граждан.

Будьте бдительны!

Что важно знать пожилым людям, чтобы не стать жертвой мошенников

Как правило, мошенники под предлогом продажи или покупки различных товаров, вещей и продуктов питания, представляясь работниками службы социальной защиты населения, медицинскими работниками и другими лицами, проникают в жилища одиноких пенсионеров. Воспользовавшись их доверчивостью, совершают хищения денег, золотых изделий и иных мелкогогабаритных ценных вещей. Либо мошенник звонит пенсионеру и говорит, что с его близким случилось несчастье: например, он попал в аварию, сбил человека или был пойман с партией наркотиков. Теперь нужна крупная сумма, чтобы его вылечить или «решить вопрос». Звонящий представляется сотрудником полиции или бандитом, а «близкого человека» играет актер, который заплаканным голосом умоляет помочь деньгами, которые необходимо передать с курьером. Спустя некоторое время приезжает человек и забирает деньги, пенсионеру при этом не сообщают никаких подробностей случившегося, а телефон, с которого поступил звонок, просто отключают.

Чтобы обезопасить себя, близких и не оказаться жертвой мошенников, рекомендуем придерживаться нескольких правил:

- ▶ Представители органов государственной власти не станут звонить по телефону, если, конечно, вы сами не оставили запрос;
- ▶ Не стоит доверять лицу, которое знает ваше имя и отчество, адрес. Ведь такую информацию получить в наше время не так сложно;
- ▶ Ни в коем случае не покупайте никаких чудодейственных препаратов и лекарств с рук.



В каждом подозрительном случае не принимайте поспешных решений, посоветуйтесь с родственниками и близкими людьми

Ведь любые документы и сертификаты можно легко подделать;

- ▶ Если с вами связался якобы представитель медицинского учреждения и сообщил ужасную новость о смертельном заболевании, будьте бдительны. Не делайте поспешных выводов, посоветуйтесь и уведомите о звонке своих родственников или близких людей;
- ▶ Если помощь требуется вашему родственнику, который вдруг звонит вам по телефону, не спешите отдавать деньги курьеру. Если связь прерывается, попробуйте перезвонить, или свяжитесь с другими родственниками. Наверняка они владеют информацией или

прервите телефонный разговор и не отвечайте на сообщение с неизвестного номера. Не спешите паниковать и отдавать деньги! Срочно перезвоните родственнику на его личный телефон и выясните ситуацию. Если с человеком связаться невозможно, перезвоните его близким или друзьям. В подавляющем большинстве случаев с родственником все в порядке;

- ▶ Старайтесь не впускать в свою квартиру незнакомца. Если же это произошло, то попробуйте максимально выяснить информацию о том, кто к вам пришел и сообщить своим близким по телефону о незнакомце в вашей квартире;

- ▶ Бережно относитесь к своим персональным данным и документам. Не следует отдавать в руки чужим людям паспорт, никогда никому не называть данные банковской карты: пинкод и CVV (трехзначный код на обратной стороне карты);
- ▶ Если вы получили СМС-сообщение о блокировке карты или списании денежных средств, не перезванивайте по указанному в СМС номеру! Чтобы узнать обо всех операциях, перезвоните по номеру, указанному на вашей банковской карточке, сходите в банк лично и проверьте баланс через банкомат;

Продолжение на стр.2

Куда обратиться, если нарушены ваши права

- **Контактные данные специалистов по вопросам защиты прав потребителей:**
 - Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (Госалкогольинспекция Республики Татарстан).
Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94, тел.: (843) 278-92-00, 278-91-92.
Адреса сайтов: gosalcogol.tatar.ru, tatzpp.ru.
 - **Территориальные органы Госалкогольинспекции РТ:**
 - **Альметьевский** (Альметьевский, Азнакаевский, Бавлинский, Бугульминский, Лениногорский, Ютазинский районы). Адрес: 423400, г. Альметьевск, ул. Шевченко, д. 88. Тел. (8553) 33-67-02
 - **Арский** (Арский, Атнинский, Балтасинский, Кукморский, Сабинский, Тюлячинский районы). Адрес: 422000, г. Арск, ул. Банковская, д. 2а. Тел. (84366) 3-28-93
 - **Зеленодольский** (Зеленодольский, Апастовский, Буинский, Верхнеуслонский, Дрожжановский, Кайбицкий, Камско-Устьинский, Тетюшский районы). Адрес: 422250, г. Зеленодольск, ул. Засорина, д. 9. Тел. (84371) 4-58-78
 - **Казанский** (г. Казань, Высокогорский, Лаишевский, Пестречинский, Рыбно-Слободский районы). Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94. Тел. (843) 277-94-96
 - **Набережночелнинский** (г. Набережные Челны, Агрызский, Актанышский, Елабужский, 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.rospotrebnadzor.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.

Управление многоквартирным домом (далее – МКД) должно обеспечивать надлежащее содержание общего имущества и прозрачность финансовой деятельности управляющих компаний по использованию денежных средств, поступающих на оказание услуг и выполнение работ. Госжилинспекция РТ подготовила информацию, которая полезна как для собственников жилья, так и управляющих организаций.

В соответствии с Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (далее – Правила), утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 №416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» организация, управляющая многоквартирным домом (в том числе ТСЖ, ЖСК), компания должна обеспечить участие собственников в осуществлении контроля качества услуг и работ, в том числе при приёмке.

Согласно пункту 9 Правил оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 №290 (далее – Правила №290), сведения об оказании услуг и выполнении работ отражаются в актах, составляемых по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, и являются составной частью технической документации многоквартирного дома.

С 16 февраля 2016 года вступил в силу Приказ Минстроя РФ от 26.10.2015 №761/пр «Об утверждении формы акта приёмки оказанных услуг и выполненных работ». Он является обязательным для исполнения управляющими организациями. Согласно этому Приказу акт

Доверяй, но проверяй

Что важно знать об актах выполненных работ при содержании общего имущества многоквартирного дома



Фото: Руслан Сабитов

Собственники жилья должны участвовать в осуществлении контроля качества услуг и работ, в том числе при приёмке

выполненных работ является составной частью технической документации дома.

Управляющая организация должна соблюдать требования к содержанию информации, включенной в утвержденную форму акта.

В акте обязательно указываются реквизиты исполнителя выполненных работ и оказанных услуг, ФИО исполнителя, его должность, основание для выполнения работ и оказания услуг, период, за который выполнены работы на конкретную сумму, которая указывается в акте.

Периодичность оформления акта выполненных работ законом не установлена, её можно определить в договоре управления МКД.

Сроки оформления актов приёмки оказанных услуг, выполненных работ по содержанию общего имущества необходимо определять в соответствии с фактическими сроками их оказания, предусмотренные договором управления МКД.

Оптимальным сроком подписания актов приёмки работ по текущему ремонту является факт их окончания.

В соответствии с ч. 1 ст. 161.1 Жилищного кодекса РФ в случае, если в многоквартирном доме не создано товарищество собственников жилья либо данный дом не управляется жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом и при этом в данном доме более чем четыре квартиры, собственники помещений в данном доме на своем общем собрании обязаны избрать совет многоквартирного дома из числа собственников помещений.

Председатель совета МКД подписывает акты приёмки оказанных услуг или выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме либо избранный на общем собрании и уполномоченный на то собственник от лица всех владельцев помещений в доме.

Совет МКД осуществляет контроль за выполнением работ и оказанием услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, но члены совета МКД равно как и остальные собственники помещений в доме не имеют права подписывать акт приёмки выполненных работ, не имея доверенности или решения общего собрания собственников.

Если же работы выполнены надлежащим образом, актов о выявленных нарушениях не составлялось и претензии к управляющей компании не поступали, но председатель совета дома либо уполномоченное на общем собрании собственников лицо отказывается подписывать акт приёмки, то оно считается подписанным в одностороннем порядке.

Услуги и работы считаются оказанными или выполненными качественно в случае их соответствия требованиям Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме.

Основным документом, подтверждающим факт невыполнения или ненадлежащего выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, является акт проверки нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ, составленный исполнителем.

Согласно ст.748 Гражданского кодекса РФ заказчик имеет право контролировать процесс, сроки и качество выполняемых работ, но не вправе вмешиваться в оперативно-хозяйственную деятельность исполнителя (УК или подрядной организации). Если в процессе работ собственники выявили ненадлежащее их качество и вовремя заявили об этом, то они могут потребовать уменьшения стоимости выполненных работ. Чтобы для управляющей организации или подрядной организации наступила ответственность за некачественные работы, собственники должны выявить недостатки и составить акт.

Для сведения

В течение 6 месяцев с момента обнаружения дефекта и при наличии соответствующего акта собственники имеют право подать в свою управляющую организацию письменное заявление о перерасчёте.

Окончание. Начало на стр.1

С осторожностью приобретайте у людей, занимающихся квартирным сетевым маркетингом, продукты, мелкую бытовую технику – товары могут не соответствовать обязательным требованиям, а их цена, как правило, завышается в десятки раз. Продавцы таких товаров и услуг, услышав о недостатке денежных средств, убеждают граждан заключать кредитные договоры на крупные суммы. Документация по таким сделкам часто сложная и запутанная, напечатанная мелким шрифтом. Продавцы настойчивы и торопят с подписанием договора;

Будьте бдительны!

Что важно знать пожилым людям, чтобы не стать жертвой мошенников

Если вы видите в письменных документах противоречия с теми разъяснениями, которые дает сотрудник компании, от заключения сделки лучше отказаться (например, устно сообщается о том, что кредит предоставляется под одну процентную ставку, а в договоре указана другая);

Не подписывайте документы, если вы не поняли предварительно их содержание; Прежде чем приобрести товар или услугу, следует:

- продумать вопрос о необходимости покупки;
- ознакомиться с инструкцией;
- внимательно изучить все

имеющиеся у продавца документы;

- потребовать от распространителя демонстрации его работы;
- проконсультироваться с сотрудниками компетентных организаций;
- посоветоваться с родными и близкими.

Вы всегда успеете приобрести нужный вам товар или услугу, а вот вернуть уплаченные недобросовестному продавцу или исполнителю деньги будет проблематично.

Не испытывайте неловкость и не стесняйтесь сказать твердое «НЕТ» продавцам (исполнителям), активно предлагающим товары (услуги). Помните, что их задача продать вам товар (услугу) любой ценой.

Обязательно сообщите о попытке мошенничества в полицию.

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

Потребитель, знай свои права!

Какую информацию о товаре продавец обязан предоставить покупателю

Наверняка каждый из нас при покупке того или иного товара, рассчитывает на то, что он будет служить долго и не будет ломаться при условии его правильного использования. Прежде всего, еще до покупки необходимо сделать правильный выбор и выбрать такой товар, который бы отвечал вашим требованиям. Но для того, чтобы сделать правильный выбор, необходимо обладать достоверной и полной информацией об этом товаре.

Право на получение такой информации потребителем закреплено Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон). В статье 8 Закона указано, что потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме должна быть доведена до сведения потребителей при заключении договоров

Фото: Анас Зайнуллин



При покупке товаров во временных помещениях, на ярмарках, с лотков потребители также имеют право на получение обязательной информации о товаре

купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг). Информация о товаре (работе, услуге), изготовителе (исполнителе, продавце) должна быть на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) на государственных языках субъектов или родных

языках народов Российской Федерации.

Следует также знать, что согласно статье 9 Закона, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан проинформировать потребителя о фирменном наименовании (наименовании) своей организации, месте ее нахождения (адресе) и режиме

ее работы. Продавец (исполнитель) размещает эти сведения на вывеске. Изготовитель (исполнитель, продавец), являющийся индивидуальным предпринимателем, должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом) подлежит лицензированию или исполнитель имеет государственную аккредитацию, потребитель должна быть предоставлена информация о виде деятельности, номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензий и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

На получение перечисленной выше информации потребители имеют право также при покупке товаров во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянно-го места нахождения продавца (исполнителя). Поэтому ссылки продавца на то, что всю информацию вы можете получить в центральном (головном) офисе, магазине или в другом месте, неправомерны и могут вызвать у потребителей сомнения в надежности такого продавца и его товара.

Обратите внимание, что согласно статье 10 Закона, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно

предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Она доводится до потребителя в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Что же делать, если продавец нарушает требования Закона и утаивает от потребителя информацию? В статье 12 Закона предусмотрена ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге). Указанной статьей установлено, что если при заключении договора потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения 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.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возратить товар продавцу.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя. Закон прямо указывает, что при рассмотрении требования потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний о свойствах и характеристиках товара.

Из этого следует, что предоставление потребителям полной и исчерпывающей информации о товаре – прямая обязанность продавца.

Чистопольский
территориальный орган
Госалкогольинспекции РТ

Информация о товарах (работах, услугах)

в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

- наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания;
- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг);
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- срок службы или срок годности товаров (работ), сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для

жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

■ адрес (местонахождение), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), режим работы организации (продавец размещает данную информацию на вывеске), номер лицензии и номер свидетельства о государственной аккредитации (если осуществляемый вид деятельности подлежит лицензированию и исполнитель имеет государственную аккредитацию), срок действия лицензии и указанного свидетельства, информацию об органе, выдавшем данные документы;

■ информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды;

■ информацию о правилах продажи товаров (выполнении работ, услуг);

■ указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

■ указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если речь идет о краткосрочной деловой поездке или же о путешествии, запланированном на выходные, то очень важно подобрать подходящую гостиницу. Отдых и сон в комфортных условиях помогут провести время с максимальной продуктивностью, благодаря чему и впечатления от поездки будут лишь положительными. С 1 января 2021 г. вступили в силу изменения в отношении работы гостиниц, в частности, касающихся порядка и условий предоставления гостиничных услуг.

В соответствии с п.18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853, потребитель может заселиться в гостиницу, если он предъявит документ, удостоверяющий его личность. Это может быть:

- паспорт гражданина РФ;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении (для лица, не достигшего 14-летнего возраста);
- временное удостоверение личности гражданина РФ;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством, удо-

В гостях как дома!

О порядке и условиях предоставления гостиничных услуг



- паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ, который постоянно проживает за пределами РФ;
- временное удостоверение личности гражданина РФ;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством, удо-

стоверяющий личность лица без гражданства;

■ разрешение на временное проживание лица без гражданства;

■ вид на жительство лица без гражданства.

Несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, заселяют в гостиницу на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (при условии предоставления им согласия одного из законных представителей), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Если у несовершеннолетних граждан нет законных представителей, им необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий их личность, и согласие одного из законных представителей.

Исполнитель обязан круглосуточно обслуживать потребителей. Однако, если в гостинице не более 50 номеров, исполнитель время обслуживания потребителей устанавливает самостоятельно.

Заезд и выезд из гостиницы потребителя осуществляют-

ся с учетом расчетного часа, который устанавливается исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в эту цену, а также порядок и способы оплаты устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера.

Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре. При осуществлении расчетов исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Если исполнителем установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии с расчетным часом.

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставку в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудку к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) плата за номер за период времени до заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после расчетного часа (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

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

Путешествуя, все люди могут столкнуться с задержками авиарейсов авиакомпаний. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека представила информацию от 27 июня 2021 года для потребителей, где говорится об их правах в случае задержки авиарейсов.

Задержкой рейса признается перерыв в воздушной перевозке по вине перевозчика (авиакомпания) или вынужденная задержка самолета при отправке или в полете. Основные причины задержки рейсов:

- ▶ технические неисправности самолета,
- ▶ плохие погодные условия,
- ▶ позднее прибытие самолета.

При задержке рейса пассажир имеет следующие права:

- право на отказ от полета. Такой отказ от перевозки считается вынужденным, и в данной ситуации перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет являлся «невозвратным»;
- право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда. Так, пассажир вправе

Внимание, рейс задерживается!

Какие права у потребителя на возмещение убытков



Авиарейс может быть отменен из-за погодных условий, неисправности или позднего прибытия самолета

ве обратиться к перевозчику (авиакомпания) с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса (если, например, сорвались заранее оплаченные экскурсии, пассажир опоздал на поезд и т.д.). К претензии в адрес перевозчика пассажиру необходимо приложить копии

документов, подтверждающих понесенные убытки. Претензия предъявляется перевозчику в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения. При внутренних воздушных перевозках такая претензия предъявляется в течение 6 месяцев со дня задержки рейса;

- право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения. Такой штраф устанавливается в размере 25 процентов установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50 процентов стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

При международных воздушных перевозках перевозчик несет ответственность, установленную соответствующими международными договорами Российской Федерации.

Также, при задержке рейса пассажир имеет право на бесплатное предоставление ему перевозчиком дополнительных услуг, а именно:

- на организацию хранения багажа;

■ предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;

■ обеспечение прохладительными напитками, а также два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

■ обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов. При дальнейшей задержке рейса питание предоставляется каждые 6 часов в дневное время и каждые 8 часов в ночное время;

■ размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов – в дневное время и более шести часов – в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно. За консультацией, а также помощью при составлении претензии к авиаперевозчику, потребители могут обращаться в Управление Роспотребнадзора по субъекту.

С 1 сентября 2012 года действует Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», призванный защитить детей и подростков от пропаганды наркотических веществ, алкоголя, противоправного или неадекватного поведения.

Защитим детей от вредной пропаганды!

О знаках информационной продукции для детей

К информационной продукции относится продукция средств массовой информации, печатная продукция, аудиовизуальная продукция на любых видах носителей, программы для электронных вычислительных машин (программы для ЭВМ) и базы данных, а также информация, распространяемая посредством информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети интернет и сетей подвижной радиотелефонной связи.

К информации, которая может причинить вред здоровью и развитию детей, относятся материалы:

- побуждающие детей к совершению действий, представляющих угрозу их жизни и здоровью, в том числе к самоубийству;
- способные вызвать у детей желание употребить наркотические средства, психотропные и одурманивающие вещества, табачные изделия, алкогольную и спиртосодержащую продукцию, пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, принять участие в азартных играх, заниматься проституцией, бродяжничеством или попрошайничеством;
- содержащие информацию порнографического характера;
- отрицающие семейные ценности и формирующие неуважение к родителям или другим членам семьи;



А вы знаете, что смотрят дети в ваше отсутствие?

- обосновывающие или оправдывающие допустимость насилия и жестокости либо побуждающие осуществлять насильственные действия по отношению к людям или животным;
 - оправдывающие противоправное поведение;
 - содержащие нецензурную брань.
- Обозначение категории информационной продукции знаком информационной продукции или текстовым предупреждением об ограничении распространения информационной продукции среди детей осуществляется с соблюдением требований Федерального закона, ее производителем или

распространителем. Это должен быть знак в виде цифры, указывающей возраст ребенка, до достижения которого эта продукция запрещена, и знака «плюс» (например 6+) или текстового предупреждения в виде словосочетания, например, «для детей старше шести лет». Если продукция вовсе запрещена для детей любого возраста, то её обозначают знаком «18+» или текстовым предупреждением в виде словосочетания «запрещено для детей».

Предугадать содержание неизвестного произведения, кинофильма, передачи невозможно. Запрет заинтересовавшей информации ребенком часто воспринимается как нарушение свободы, поэтому следует минимизировать риск возможного доступа детей к агрессивной для их безопасности информации с учетом знака.

Производитель, распространитель информационной продукции размещают знак информационной продукции или текстовое предупреждение об ограничении ее распространения среди детей перед началом демонстрации фильма при кино – и видеообслуживании в порядке, установленном уполномоченным Правительством РФ федеральным органом исполнительной власти.

Знак информационной продукции размещается в публикуемых программах теле- и радиопередач, перечнях и каталогах информационной продукции, а равно и в такой информационной продукции, размещаемой в информационно-телекоммуникационных сетях.

Для информационной безопасности детей необходимо обеспечить соблюдение следующих норм Федерального закона:

- доступ детей к информации, распространяемой посредством информационно-телекоммуникационных сетей, при условии применения мер защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию;
- соответствие содержания и художественного оформления печатных изданий, полиграфической продукции (в том числе тетрадей, дневников, обложек для книг, закладок для книг), аудиовизуальной продукции, иной информационной продукции возрасту пользователя;
- первая и последняя полосы газеты, обложка экземпляра печатной продукции, иной полиграфической продукции, запрещенной для детей, при распространении для неопределенного

Внимание!

Размер знака информационной продукции должен составлять не менее чем пять процентов площади экрана. Такой же процент должен быть у размера знака относительно площади афиши или иного объявления о проведении соответствующего зрелищного мероприятия, объявления о кино- или видеопозаказе, а также входного билета, приглашения либо иного документа, предоставляющих право посещения такого мероприятия.

круга лиц в местах, доступных для детей, не должны содержать информацию, причиняющую вред здоровью и развитию детей;

■ информационная продукция, запрещенная для детей, в виде печатной продукции допускается к распространению в местах, доступных для детей, только в запечатанных упаковках;

■ информационная продукция, запрещенная для детей, не допускается к распространению в предназначенных для детей образовательных организациях, детских медицинских, санаторно-курортных, физкультурно-спортивных организациях, организациях культуры, организациях отдыха и оздоровления детей или на расстоянии менее чем 100 метров от границ территорий указанных организаций.

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

Внимание!

Оборот информационной продукции без знака информационной продукции не допускается!

Все мы в повседневной жизни являемся потребителями товаров, работ и услуг. Ежедневно каждый из нас, покупая продукты, одежду, предметы обихода, разговаривая по телефону, пользуясь услугами транспорта, обедая в кафе, получая кредит, становится потребителем. Мы не обращаем внимания на правовую сторону этих отношений. Необходимость оценки своих действий, как потребителей, и действий продавца (изготовителя или исполнителя) с точки зрения закона возникает у нас, к сожалению, лишь после нарушения наших прав.

Можно ли с детской коляской зайти в магазин?

Так, при проведении очередного дежурства в Лаишевском муниципальном районе Республики Татарстан, к сотрудникам отдела развития и координации внутреннего рынка Казанского территориального органа обратилась гражданка с вопросом: «А можно ли заходить с коляской в магазин или я должна оставлять коляску на входе, а ребенка носить на руках?»

Наши магазины любят придумывать собственные правила, и тут уж с их фантазией порой сложно согласиться. Запрет на

вход с детской коляской относится к таким же придуманным для себя правилам, забывая о том, что люди с детскими колясками относятся к маломобильной группе населения.

В статье 27 Конституции Российской Федерации указано, что каждый, кто законно находится на территории Российской Федерации, имеет право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства.

Так же, в Гражданском кодексе Российской Федерации указано, что организация не имеет права

оказывать предпочтение одной группе лиц перед другой при заключении договоров купли-продажи (кроме тех случаев, которые оговариваются в законе). Соответственно, магазин не имеет права отказать в заключении договора купли-продажи тем, кто пришел с детскими колясками, и должен обеспечить им вход в торговый зал.

Аналогичные нормы закреплены во многих нормативно-правовых актах.

В настоящий момент ни один действующий закон в нашей



стране не предусматривает запрет на вход граждан в здания и помещения любого назначения с детскими колясками.

Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

В Зеленодольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан поступило обращение от жительницы г. Тетюши, из-за перепада и скачков электроэнергии у нее повредилась бытовая техника – холодильник и телевизор.

Любая бытовая техника, которая работает от электричества, боится скачков напряжения. Они могут произойти по ряду причин, большинство из которых происходят не по вине потребителя. Скачки напряжения и отклонения от номинальных значений могут произойти по следующим причинам:

- аварии на подстанции, среди которых замыкания на ЛЭП (линиях электропередач);
- импульсные скачки напряжения из-за молнии;
- обрыв или замыкание воздушной линии из-за упавшего дерева;
- повреждения кабеля при копке траншей;
- отключение электроэнергии, приведшие к скачкам напряжения;
- перекос фаз, приведший к длительной подаче напряжения более 300 вольт в сеть, из-за отгоревшего нулевого проводника на ТП или в подъездном щите.

В соответствии с законодательной базой возместить ущерб должна снабжающая или другая ответственная организация, на балансе которой находится ваша электрическая линия или её участок.

В этой статье мы рассмотрим, что делать и куда обращаться,

«Пять дней назад в интернет-магазине я заказала набор напитков с экстрактом корня красного корейского шестилетнего женьшеня с условием оплаты при получении товара. Набор доставили в почтовое отделение, но забирать его я передумала. Теперь продавец мне звонит с угрозами и требует оплатить товар. Что мне делать?»

Ирина Р.»

Отвечают специалисты консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»:

– В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. №2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи», покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

Сгорела техника – возместите ущерб!

Что делать, если в доме перегорели электроприборы



Любая бытовая техника боится скачков напряжения

если сгорела техника из-за скачка напряжения.

Требования к качеству подаваемой электрической энергии гражданам-потребителям предусмотрены Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354. Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства РФ о техническом регулировании не допускается.

Потребитель может основывать свои требования о возмещении ущерба на положениях статьи 1064 Гражданского кодекса РФ, которая предусматривает, что вред, причиненный личности или имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред, при наличии доказательства причинения вреда имуществу, здоровью и т. п.

Если факт перенапряжения уже состоялся и бытовая электротехника перегорела, потребителю необходимо:

1. Зафиксировать факт резкого скачка напряжения в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ (раздел 10 Правил), подсчитать и подтвердить документально причиненные вследствие перегорания бытовой электротехники убытки. Подтверждением материальных затрат и прямых убытков (расходов на ремонт бытовой техники) будут чеки, счета к оплате за ремонт и покупку запчастей, выдаваемые ремонтными и торговыми организациями.

2. Установить ответственное лицо и предъявить ему претензии о возмещении причиненных убытков в добровольном порядке. На основании положений Правил исполнителем услуг по электроснабжению для граждан могут быть: юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю указанную коммунальную услугу.

3. Предъявить претензию.

4. При отклонении претензии полностью или частично, либо при неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки, гражданин имеет право предъявить иск в суд.

Вопрос-ответ

«Две недели назад передал сломанный телевизор в сервисный центр для осуществления платного ремонта, обязан ли исполнитель при выдаче мне отремонтированного телевизора продемонстрировать его работу?»

Ильдар Т.»

– Да. Согласно п. 17 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21.09.2020г. № 1514, при выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

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

«Ремонт моего автомобиля затянулся. Исполнитель работ объяснил, что не было необходимых деталей: их пришлось заказать за границей, и поставка ожидается только через неделю. В связи с нарушением сроков выполнения работы я решил назначить исполнителю новые сроки. Надо ли эти сроки оформлять договором?»

Иван П.»



– Да. В соответствии с п.46 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденным постановлением Правительства РФ от 11.04.2001г. №290 п., если исполнитель нарушил сроки оказания услуги (выполнения работы) и стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель вправе назначить исполнителю новый срок.

Согласно п.48 Правил, назначенные потребителем новые сроки оказания услуги (выполнения работы) оформляются договором.

Зеленодольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Когда отказ покупателя от товара правомерен

Срок отказа от получения товара увеличивается до трех месяцев, если в момент его доставки покупателю не была предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества в письменной форме. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Но даже если указанные документы отсутствуют, это не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. Однако, если товар имеет индивидуально-определенные свойства и может быть использован исключительно приобретающим его потребителем, покупатель не вправе от него отказаться.



Не от всякой посылки есть возможность отказаться

«У меня был юбилей. Гости, как сговорились, подарили мне подарочные сертификаты и все в один и тот же парфюмерный магазин. Но мне не надо столько духов! Могу ли я за сертификат вместо товара взять в магазине деньги?»
Екатерина С.»

Хочу подарок деньгами!

Можно ли вернуть средства за неиспользованные подарочные сертификаты?

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда РФ установила, что приобретение физическими лицами у розничных продавцов сертификатов на оплату товаров, а также купля-продажа товаров с использованием указанных сертификатов регулируются нормами Закона «О защите прав потребителей», а приобретенные потребителем сертификаты являются авансом будущей оплаты товара (Определение Верховного суда РФ от 13 октября 2015 г. №57-КГ15-7).

Пока товар еще не передан покупателю, продавец является его собственником, следова-



Решить вопрос о замене сертификата на деньги можно в суде

тельно договор купли-продажи еще не заключен.

Поскольку статьей 421 Гражданского кодекса РФ установлено, что граждане и юридические лица свободны в заключении договора, вы имеете право отказаться от заключения договора купли-продажи до передачи вам товара, а также потребовать у продавца оплаченного аванса за товар в счет возврата за подарочные сертификаты.

Если в магазине вам откажут в удовлетворении ваших требований или оставят претензию без ответа, решить вопрос о возврате денежных средств за неиспользованный сертификат возможно лишь в рамках граж-

данского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в п.1 ст.11 Гражданского кодекса РФ и п.1 ст.17 Закона, защита нарушенных прав потребителя осуществляется судом.

В соответствии с п.2 ст.17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» вы вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания, либо по месту нахождения ответчика.

При этом в соответствии с п.3 ст.17 Закона РФ при обращении с иском в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

Выбирайте водяной счетчик правильно!

Чтобы напрасно не потратить время и деньги, перед покупкой счетчиков воды поинтересуйтесь в своем ТСЖ, УК, ЖСК и т.п. существуют ли какие-то ограничения по монтажу водосчетчиков в вашем доме. Возможно, вам сразу же посоветуют, какой тип прибора учета лучше всего подойдет в вашем случае.

Выбирая счетчики для воды, имейте в виду, что они бывают крыльчатые, турбинные, ком-

бинированные и даже электронные. От конструкции зависит точность измерений, а значит и цена. Существуют счетчики для горячей и холодной воды. Первые могут работать при температуре воды до +85 градусов, а вторые только до +40 градусов

С. Одни счетчики монтируются на вертикально идущие трубы, другие – на горизонтальные. Но есть и приборы, с универсаль-



ным креплением, которые годятся для любого расположения труб.

Не забывайте, что счетчики выпускаются для различного диаметра труб. Диаметр крыльчатых счетчиков – не более 40 мм, а турбинных – от 50 до 200 мм. Следовательно, максимальная пропускная способность крыльчатых счетчиков до 15 кубометров воды в час, а турбинных (в

зависимости от диаметра) в разы больше. Чтобы напрасно не переплачивать, необходимо учитывать расход воды в вашем помещении.

Покупайте счетчики воды только в магазине или у фирм, специализирующихся на продаже и монтаже сантехнического оборудования! Счетчик, купленный «с рук» или на рынке, могут отказаться устанавливать.

Чтобы продлить срок жизни вашего прибора, установите вместе с ними фильтры для воды.

Зеленодольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Вопрос-ответ

? «Вчера хотела купить мужу в подарок туалетную воду в небольшом магазинчике, попросила продавца предоставить мне возможность ознакомиться с запахом туалетной воды. Продавец мне в этом отказал, ссылаясь на то, что по закону она не обязана предоставлять мне такую возможность. Это законно?»
Ольга А.»



– Нет. В соответствии с п. 67 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г. №2463, при продаже парфюмерно-косметических товаров потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также иной парфюмерной продукции с использованием для этого бумажных листочков, лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

Управление Роспотребнадзора по РТ

Хотите вернуть деньги? Предъявите паспорт!

«Купил в магазине водосчетчики. Но в другом магазине нашел дешевле. Купленные водосчетчики решил вернуть: их приняли, составили акт, продавец сказала, что через пару дней отзвонится, как директор подпишет возврат денег. Но звонка я так и не дождался. Пришел опять в магазин. Продавец сказала, что от меня требуются копия паспорта, копия ИНН и расчетный счет на карту Сбербанка, так как я рассчитывался по карте. Копии документов я предоставлять кому попало не хочу. Как быть?»
Сергей П.»

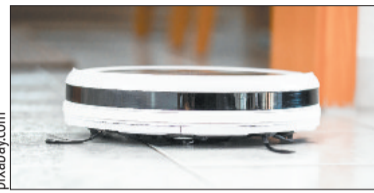
Помимо норм ГК РФ и Закона №2300-1 «О защите прав потребителей», которые не требуют предоставления документа удостоверяющего личность, продавец обязан руководствоваться Положением Банка России от 12.10.2011 №373-П «О порядке ведения кассовых операций с банкнотами и монетой Банка России на территории Российской Федерации».



Таким образом, продавец вправе требовать у покупателя документ, удостоверяющий личность, при возврате уплаченной за товар денежной суммы. Однако не имеет право требовать копии документов. В этой ситуации нужно написать дополнительное заявление, в котором укажите на готовность предоставить при расчете паспорт и номер счета, на который вы готовы получить возвращаемую сумму.

В отдел развития и координации внутреннего рынка Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ обратилась жительница Арска за консультацией. Ею в начале сентября 2021 года был куплен робот пылесос Polaris.

Потерялся в пространстве...



Кроме того, пылесосы относятся к технически сложным товарам, отказаться от которых в связи с наличием недостатка можно только в течение 15 дней с момента покупки. Для возврата денег за товар необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией в течение 15 дней с момента покупки товара. В претензии необходимо указать, что подписанный у продавца бланк заявления является стандартным, поскольку предлагается для подписи неопределенному кругу потребителей, а потому неверно отражает заявленное в нем требование. Также заявите требование о возврате денег. Кроме того, самостоятельным основанием для возврата денег является отсутствие информации о товаре на русском языке.

Инструкция на русском языке к товару отсутствовала. Со слов потребителя первое время пылесос работал исправно, но через неделю стал теряться в пространстве, не мог адекватно строить карту помещения, был нарушен алгоритм уборки. После этого потребитель вернула товар в магазин с требованием возврата денег.

Продавец в возврате денег отказал, ссылаясь на то, что пылесос потерял товарный вид – имеются царапины на днище. Товар продавцом был принят на диагностику и гарантийный ремонт на основании заполненного потребителем бланка заявления, в котором требования возврата денег не было. Товар до сих пор находится на диагности-

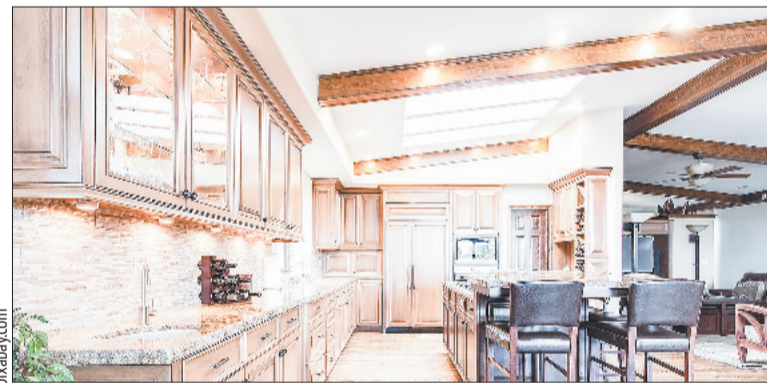
ке, и продавец ссылается на то, что у него есть 45 дней. После этого потребитель обратилась в госалкогольинспекцию с вопросом: как отказаться от ремонта и потребовать возврата денег. Самая частая ошибка среди потребителей – отсутствие заявленного требования при сдаче товара. Продавцы этим пользуются и предлагают к заполнению собственные бланки – на гарантийный ремонт и диагностику. Подписывая такое заявление, потребитель отказывается от намерений вернуть товар и удлиняет срок рассмотрения заявления на 45 дней.

Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Не понравилась мебель

«Через интернет я приобрел мебельный гарнитур. После доставки расцветка оказалась не такой яркой, как на картинке. Я решил отказаться от товара и вернуть деньги, обратившись с требованием к продавцу. Однако получил отказ, якобы мебельный гарнитур включен в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену. Правомерен ли отказ?»

Игорь В.»



Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 №2463. В нем указано, что мебель бытовая (мебельные гарнитуры, комплекты) обмену или возврату не подлежат.

Поскольку мебельный гарнитур был приобретен в интернет-магазине, вышеуказанные нормы применению не подлежат, так как существуют специальные нормы, регулирующие продажу товаров дистанционным способом.

В соответствии со ст. 26.1. названного Закона потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней. В случае, если 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, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Единственное ограничение касается лишь товара имеющего индивидуально-определенные свойства.

Таким образом, если срок возврата товара не пропущен, сохранены его товарный вид, вами не выдвигались индивидуально-определенные требования к нему, то вы имеете право на возврат денежных средств.

Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Вопрос-ответ

На вопросы потребителей отвечают специалисты Зеленодольского территориального органа Госалкогольинспекции РТ

«В случае истечения гарантийного срока на товар, кто должен проводить экспертизу некачественного товара?»
Татьяна М.»

– Вспомним, что такое гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные законом о защите прав потребителей (безвозмездный ремонт, обмен, возврат денежных средств).

Статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что по истечении гарантийного срока на товар бремя доказывания переходит к потребителю. Таким образом, экспертизу товара, в вашем случае, должен проводить потребитель. Почему, все-таки, следует проводить экспертизу некачественного товара? Дело в том, что экспертиза некачественного товара поможет дать ответ на вопрос о причинах возникновения недостатка в товаре:

- по вине потребителя (в связи с его неправильной эксплуатацией),
- по причине наличия в товаре скрытого дефекта, возникшего до передачи товара потребителю и имеющего производственный характер.

Заключение эксперта, его мнение по поводу причин возникновения дефекта имеет подчас решающее значение для судьбы при вынесении решения по делу в суде. Для сведения, хочу сообщить, что потребитель вправе предъявить требования продавцу по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента приобретения товара.

«Можно ли заменить купленный холодильник, который находится на гарантийном сроке, если он за этот период неоднократно ломался?»
Венера Н.»

– Хочется сказать, что в отношении технически сложного товара, каким является холодильник, потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении же этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара (максимальный срок 45 дней);
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Так как ваш холодильник уже дважды был в ремонте, то в случае повторного выявления в нем недостатков, можно считать недостаток существенным. Таким образом, в случае выявления недостатка в холодильнике, смело выставляйте требование о его замене. При необходимости наш специалист поможет вам подготовить претензию на имя продавца и решить вопрос в досудебном порядке.

«Слышал, что с 1 апреля 2021 года стартовал эксперимент по маркировке пива и слабоалкогольных напитков. Это правда?»
Олег С.»

– Да. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 17.02.2021г. №204 «О проведении на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке пива, напитков, изготавливаемых на основе пива, и отдельных видов слабоалкогольных напитков средствами идентификации», принято решение провести эксперимент по маркировке пива с 1 апреля 2021 года по 31 августа 2022 года. Участие в эксперименте – добровольное. Для этого участники оборота пива и слабоалкогольных напитков должны подать заявку.

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

Выпуск подготовлен совместно с Госалкогольинспекцией Республики Татарстан. Распространяется бесплатно

12+