



Вестник

10 ноября 2018 г. №6 (12)

Газета выпускается в рамках реализации подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014 - 2020 годы»

ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

Главные продукты

Дегустация выявила самые вкусные молоко и масло в РТ

Стр.2



Утепляем жильё

Какой обогреватель выбрать для квартиры

Стр.4

Долги наши

В какие инстанции сообщать о незаконных действиях коллектора

Стр.3

Какое имущество может быть предметом ипотеки

В соответствии с п.1 ст.5 Федерального закона от 16 июля 1998 г. N 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» (далее – Федеральный закон) по договору об ипотеке может быть заложено недвижимое имущество, указанное в пункте 1 статьи 130 Гражданского кодекса Российской Федерации (земельные участки, участки недр и все, что прочно связано с землей, то есть объекты, перемещение которых без несоразмерного ущерба их назначению невозможно, в том числе здания, сооружения, объекты незавершенного строительства.



pozakony.su

К недвижимым вещам относятся также подлежащие государственной регистрации воздушные и морские суда, суда внутреннего плавания. Законом к недвижимым вещам может быть отнесено и иное имущество. К недвижимым вещам относятся жилые и нежилые помещения, а также предназначенные для размещения транспортных средств части зданий или сооружений (машино-места), если границы таких помещений, частей зданий или сооружений описаны в установленном законодательством о государственном кадастровом учете порядке), права на которое зарегистрированы в порядке, установленном для государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, в том числе:

■ земельные участки; в том числе находящиеся в государственной или муниципальной собственности, если они предназначены для жилищного строительства или для

комплексного освоения в целях жилищного строительства и передаются в обеспечение возврата кредита, предоставленного кредитной организацией на обустройство данных земельных участков посредством строительства объектов инженерной инфраструктуры (ст.62.1 Федерального закона) (за исключением земельных участков, площадь которых меньше минимального размера, установленного нормативными актами субъектов Российской Федерации и нормативными актами органов местного самоуправления для земель различного целевого назначения и разрешенного использования);

■ предприятия, а также здания, сооружения и иное недвижимое имущество, используемое в предпринимательской деятельности;

■ жилые дома, квартиры и части жилых домов и квартир, состоящие из одной или нескольких изолированных комнат; ■ дачи, садовые дома, гаражи

и другие строения потребительского назначения;

■ воздушные и морские суда, суда внутреннего плавания;

■ машино-места.

Здания, в том числе жилые дома и иные строения, и сооружения, непосредственно связанные с землей, могут быть предметом ипотеки при условии соблюдения следующих правил. В соответствии со ст.69 Федерального закона при ипотеке предприятия как имущественного комплекса (далее – предприятие) право залога распространяется на все входящее в его состав имущество (пункт 2 статьи 340 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Ипотека здания или сооружения допускается только с одновременной ипотекой по тому же договору земельного участка, на котором находится это здание или сооружение.

Если залогодатель владеет земельным участком на праве аренды, при ипотеке находящегося на данном земельном

участке зданий или сооружений заложным считается право аренды земельного участка.

На принадлежащее залогодателю право постоянного пользования земельным участком, на котором находится предприятие, здание или сооружение лицо, которое приобретает это имущество в собственность, приобретает право пользования земельным участком на тех же условиях и в том же объеме, что и прежний собственник (залогодатель) недвижимого имущества.

При ипотеке нежилого помещения заложными наряду с нежилым помещением считаются принадлежащие залогодателю доля в праве собственности на общее имущество в здании и доля в праве собственности на земельный участок (права арендатора данного земельного участка).

Куда обратиться, если нарушены ваши права

Контактные данные специалистов по вопросам защиты прав потребителей:

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

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

Адреса сайтов: gosalcogol.tatar.ru, tatzpp.ru.

Территориальные органы Госалкогольинспекции РТ:

■ **Альметьевский** (Альметьевский, Азнакаевский, Бавлинский, Бугульминский, Лениногорский, Ютазинский районы). Адрес: 423400, г. Альметьевск, ул. Шевченко, д. 88. Тел. (8553) 33-67-02

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

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

■ **Казанский** (г. Казань, Высокогорский, Лаишевский, Пестрчинский, 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, Муслюмовский, Сармановский, Черемшанский районы). Адрес: 423570, г. Нижнекамск, ул. Бызова, д. 20а. Тел. (8555) 36-63-76

■ **Чистопольский** (Чистопольский, Алексеевский, Алькеевский, Нововешминский, Нурлатский, Спасский районы). Адрес: 422950, г. Чистополь, ул. Бебеля, д. 121д. Тел. (84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан). Адрес: 420111, г. Казань, ул. Большая Красная, д. 30, телефон горячей линии (843) 236-94-11.

Адрес сайта: 16.rosпотреbnadzor.ru. Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)».

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

В Казани 25 октября состоялась потребительская дегустация молочной продукции. Исследование вкусовых качеств питьевого молока и сливочного масла проводила Госалкогольинспекция РТ в рамках реализации республиканской подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2020 годы».

– Эта акция не является рекламой или антирекламой, у нас другие задачи, – заверил руководитель государственной инспекции РТ по обеспечению госконтроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей **Жаудат АХМЕТХАНОВ**.



– Наши цели – это сохранение здоровья, ведь от качества продуктов питания оно зависит в большей степени, и помощь производителям. Мы выбрали именно молоко и сливочное масло, потому что эти продукты потребляет население всех возрастных категорий, особенно активно – дети. Восемь лет назад объемы реализации фальсифицированного сливочного масла достигли значительных масштабов. На эту проблему обратил внимание и президент РТ Рустам Минниханов. В результате принятых мер, сейчас мы намного реже сталкиваемся с фальсификатом. Но всё-таки он присутствует на прилавках магазинов и рынков.

Только в третьем квартале года по данным Управления Роспотребнадзора по РТ, было изъято из оборота 58 партий молочной продукции объёмом 822 кг – она не соответствовала

Какие молоко и масло в Татарстане самые вкусные?

В Казани прошла потребительская дегустация по программе защиты прав потребителей



лабораторий: Госалкогольинспекции РТ, Управления Роспотребнадзора по РТ, ЗАО РСМЦ «Тест-Татарстан», ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РТ», Главного управления ветеринарии по РТ, общественных объединений по защите прав потребителей, Министерства промышленности и торговли РТ, Министерства сельского хозяйства и продовольствия РТ.

– Все допущенные до потребительской дегустации образцы молока и масла были схожими по потребительским характеристикам, – прокомментировала начальник отдела развития и координации внутреннего рынка Госалкогольинспекции **Розалия АРСЛАНОВА**. – Наибольшее количество баллов набрал образец молока 3,2% «Молочная речка» (Казанский молочный комбинат). На втором месте – молоко «Бэрэкэтле» (молочный комбинат «Касымовский», Высокогорский район РТ). На третьем – молоко «Вкусняев» производства ОАО «Алабуга соте» (Елабуга).

По маслу наибольшее количество баллов набрал образец ТМ «Молочный экспресс» (Алексеевский молочный завод). На втором – ТМ «Просто молоко» («Агрорсила-Молоко», Набережные Челны), на третьем – «Ел-Май» (Высокогорский молочный комбинат).

– Дегустация отражает состояние образцов только в этот день, – объяснила начальница отдела развития и координации внутреннего рынка Госалкогольинспекции Розалия Арсланова. – Если какие-то образцы не вошли в число лидеров, это совсем не означает, что продукция плохая.

Рустам САБИТОВ

установленным требованиям: истекший срок годности, отсутствие полной информации о товаре, наличие порчи.

Накануне дегустации в магазинах «Ашан», «Бэхетле», «Эдельвейс», «Карусель», «Перекресток», агропромпарк «Казань» и других отобрали 196 наименований молочной продукции. Сначала их отправили на лабораторный анализ в аккредитованные центры на соответствие требованиям технических регламентов, в том числе заявленным параметрам по составу, наличию растительных жиров, органолептическим, физико-химическим, микробиологическим показателям. Закупленные продукты имели значительную разницу в цене: например, молоко стоило от 29 до 77 рублей за литр. Результаты

лабораторных исследований свидетельствует, что высокая цена не всегда гарантия качества. Замечания по качеству и безопасности предъявлены одинаково как к дорогим продуктам, так и к дешевым.

Как нас заверили, на дегустацию попали только образцы, соответствующие заявленным характеристикам: сливочное масло без растительных жиров и молоко, приготовленное не из сухого молока. Согласно требованиям технического регламента, продукт из сухого молока нельзя называть «питьевым молоком». Это «восстановленное молоко» или «молочный продукт».

Дегустацию проводили «вслепую», то есть торговую марку и изготовителя не объявляли. Нам

приносили пронумерованные пластиковые стаканчики с белой жидкостью. Эксперты оценивали образцы на вкус, цвет, запах, консистенцию и внешний вид. Экспертизу проводили представители молочноперерабатывающих комбинатов Татарстана, крупнейших торговых сетей, эксперты контрольно-надзорных органов и пищевых



Роспотребнадзор подготовил законопроект, предусматривающий введение административной и уголовной ответственности за фальсификацию продуктов питания. Документ уже внесли в правительство, – об этом сообщает «Российская газета» со ссылкой на главу службы Анну Попову.

Введут ли в России уголовную ответственность за фальсификацию продуктов

«К сожалению, по поводу фальсификата предприятиям сейчас ничего не предъявишь. Потому что такое понятие и ответственность за него отсутствуют в Кодексе об административных правонарушениях», – заявила она.

Помимо крупных штрафов, Роспотребнадзор предлагает ввести наказание в виде конфискации сырья и оборудования, на котором производится такая продукция.

Кроме того, служба обучает сотрудников как отличить качественный товар от подделки.

«И сегодня сети уже начали «закрывать» полки своих магазинов от тех производителей и поставщиков, кто попался на поставке фальсификата. Это очень действенная мера – ограничение рынков сбыта», – сказала Попова.



Закон для некорректных коллекторов

Чтобы побудить заёмщика к погашению долга, некоторые сотрудники коллекторских агентств могут воздействовать на должника через соседей, коллег или родственников. А бывает, что донимают и совершенно незнакомого человека – только потому, что его номер телефона принадлежал в прошлом неплательщику.

ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ, ЕСЛИ ВАШ ДОЛГ ПРОДАЛИ КОЛЛЕКТОРСКОМУ АГЕНТСТВУ?

Прежде всего необходимо понимать, каким образом коллекторы вправе взаимодействовать с должником.

Согласно п.1 ст.4 Федерального закона «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Федеральный закон) при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или



лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

- личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие)
- телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи

- почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

Взаимодействие с должником урегулировано законодательством: коллектор не вправе вмешиваться в жизнь должника

с любой частотой и в любое время.

Именно поэтому пунктом 3 статьи 7 Федерального закона не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

- в рабочие дни в период с 22 до 8 часов, в выходные и нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов по месту жительства или пребывания должника, известном кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах

- посредством личных встреч более одного раза в неделю

- посредством телефонных переговоров: более одного раза в сутки; более двух раз

в неделю; более восьми раз в месяц.

Во время телефонных переговоров или личных встреч должнику должны быть сообщены ФИО физического лица, осуществляющего такое взаимодействие, ФИО либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

ПРАВОМЕРНЫ ЛИ, ВСТРЕЧИ КОЛЛЕКТОРОВ С ДРУЗЬЯМИ И ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ ДОЛЖНИКА БЕЗ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ?

Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий п.5 ст.4 Федерального закона: 1) согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом 2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

КУДА СООБЩАТЬ ДОЛЖНИКУ О НЕПРАВОМЕРНЫХ ДЕЙСТВИЯХ КОЛЛЕКТОРОВ?

Действия коллекторов неправомерны, если связаны с применением к должнику и иным лицам физической силы, угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью, оказанием психологического давления с использованием выражений, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц.

О неправомерных действиях коллекторского агентства при истребовании просроченной задолженности должник вправе сообщить в территориальный орган Федеральной службы судебных приставов России. Такое сообщение может быть основанием для проведения в отношении коллекторского агентства внеплановой проверки.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ ОТСУТСТВУЕТ, НО КОЛЛЕКТОРЫ ТРЕБУЮТ ПОГАСИТЬ ЗАЕМ?

Во-первых, возьмите распечатки звонков (сообщений) у оператора мобильной связи, подтверждающих факт взаимодействия коллекторов с вами.

Во-вторых, внесите навязчивый номер в черный список.

В-третьих, направьте обращение в Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по вашему субъекту Российской Федерации или в прокуратуру по вашему району.

Если вашу претензию игнорируют, обращайтесь в суд

За 9 месяцев 2018 года сотрудники Арского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан оказали содействие потребителям в составлении 16 проектов исковых заявлений.

Исковые заявления составляются с соблюдением требований статей 131, 132 ГПК РФ, а именно – обязательным приложением копий всех необходимых документов (претензия, договор, гарантийный талон, кассовый чек, акт выполненных работ и др.)

Потребитель, обнаружив в товаре или услуге недостаток, заявляет продавцу о своих претензиях и предлагает приемлемые для него способы разрешения сложившейся ситуации. В ряде случаев этого бывает достаточно. Продавец может немедленно отреагиро-

вать на заявление покупателя и удовлетворить его требования. И такое мирное урегулирование спора – наилучший способ разрешения ситуации.

Как правило, результат грамотно составленной претензии – полное удовлетворение исковых требований.

Однако такое разрешение конфликта происходит далеко не всегда, поэтому в ряде случаев потребителю приходится отстаивать свои права в суде.

Так, гражданка Г. 10 июня приобрела в магазине ООО «Евросеть Ритейл» (филиал «Поволжский») смартфон Meizu. Но буквально сразу же после покупки выявилась неисправность – смартфон не распознавал сим-карты, хотя пробовали нескольких операторов. В связи с обнаруженными недостатками Г. обратилась к продавцу с претензией о расторжении договора купли-продажи, параллельно обнаружив в гарантийном талоне интересную информацию:

оказывается, этот смартфон был продан более года назад некоей Е. (указан ее номер телефона).

Г. была неприятно удивлена. Ведь если бы ей при покупке сообщили, что товар ранее был в употреблении, то она отказалась бы от его приобретения.

В нарушение вышеуказанных требований, продавец не информировал Г. об этих важных данных о товаре.

Женщина предъявила продавцу претензию с требованием расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченных за товар денег.

Проект претензии подготовили сотрудники Арского ТО Госалкогольинспекции РТ.

Согласно статье 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», требования потребителя должны были быть удовлетворены в течение 10 дней со дня их предъявления. Однако продавец не ответил на претензию.

В соответствии со ст. 23 Закона, за просрочку выполнения

требования потребителя продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Сотрудник Арского ТО подготовил проект искового заявле-

ния, и Г. предъявила иск к ООО «Евросеть Ритейл» в суд.

В судебных заседаниях принимал участие ведущий специалист-эксперт территориального органа.

Суд удовлетворил иски требования в полном объеме, расторгнул договор купли-продажи смартфона, взыскал с ответчика в пользу истца стоимость товара, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф, а также госпошлину в доход государства.

В соответствии со статьей 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; об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Если приобретаемый товар был в употреблении или в нем устраняли недостаток, потребитель должен быть об этом информирован.

Согласно ст. 12 Закона установлены следующие виды ненадлежащей информации:

- не достоверная – то есть такая, которая не соответствует действительности, фактическим данным, показателям

- недостаточно полная информация – она не позволяет потребителю сделать правильный выбор необходимого товара (работы, услуги) либо использовать этот товар по назначению.

За предоставление недостоверной или недостаточно полной информации потребителю наступает ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) согласно ст. 12 Закона.

Не у всех в квартире зимой комфортная температура. Особенно чувствительны к холоду пожилые и дети. В этом случае без обогревателя не обойтись.

Какой агрегат из огромного ассортимента выбрать для жилища, чтобы он быстро отдавал тепло и не потреблял много энергии?

В наше время появилось много различных типов обогревателей. Перед покупкой стоит ознакомиться с типами устройств, их преимуществами, недостатками и прочими нюансами. Обогреватели для квартиры и дачи должны отвечать нескольким требованиям: быть безопасными, эффективными и, желательнее, чтобы с функцией поддержки заданного температурного режима, так как это экономит электричество. С учётом названных условий рассмотрим виды обогревателей.

ТЕПЛОВЕНТИЛЯТОРЫ

Они пользуются большой популярностью из-за доступной цены и эффективности. В качестве нагревательного элемента в таких приборах используется металлическая спираль, трубчатый ТЭН или керамические пластины. Сзади устанавливается вентилятор. За счет конвекции уже через 15-20 минут можно ощутить повышение температуры в помещении. Большинство моделей оснащены регулятором мощности и температуры, имеют функцию отключения вентилятора при необходимости, более дорогие модели – опцию ионизации и увлажнения воздуха,



www.office-zakaz.ru

Выбираем погоду в доме

Основные виды отопительных устройств

дистанционное управление, таймер, поворотный механизм. Тепловентиляторы выпускают в разных дизайнах: горизонтальные, вертикальные, овальные, квадратные, прямоугольные, напольные и настенные.

Преимущества

Недорогие, легкие, что позволяет легко переносить прибор из комнаты в комнату, брать с собой в загородный дом. Невозможно обжечься таким обогревателем: все элементы надежно защищены, а выдуваемый воздух не превышает +43 градусов, небольшие приборы имеют мощность порядка 1-1,5 киловатт и потребляют не так много энергии.

Недостатки

При работе вентилятор издает шум, быстро высушивают воздух. Чем крупнее прибор, тем больше он поглощает энергии и издает больше шума; ломаются чаще и быстрее других видов обогревателей (слабое место – ТЭНы, которые перегорают при частой и длительной эксплуатации).

МАСЛЯНЫЙ ОБОГРЕВАТЕЛЬ

Для тех, кто ищет энергосберегающие отопительные приборы, масляные обогреватели станут лучшим выбором. Внутри секций (их число различно) находится термостат и минеральное масло, способное очень долго сохранять тепло. И каждый может подобрать оптимальный по размеру агрегат. Среди ассортимента можно найти устройства со встроенными вентиляторами, расположенными сбоку корпуса. Есть приборы, оснащенные таймерами и прочими фишками.

Преимущества

Долговечность, бесшумная работа, экономное потребление энергии. Масло долго держит тепло, даже после полного



avatars.mds.yandex.net

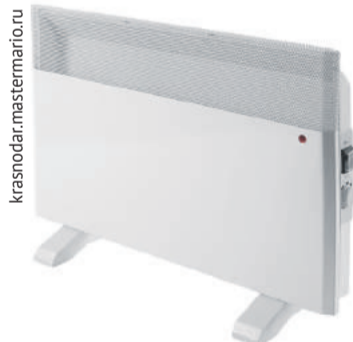
отключения агрегат еще длительное время будет теплым; несмотря на громоздкость и внушительный вес, приборы оснащены колесиками и легко двигаются по полу.

Недостатки

Разогревается долго. Нет защиты от ожогов. Корпус, выполненный из металла, ничем не защищен и при касании можно легко обжечься. Из-за габаритов и большого веса масляный обогреватель не легко транспортировать. Высокая цена. Сушит воздух. Несмотря на все минусы, масляный обогреватель самый выгодный, если дополнительное тепло необходимо постоянно.

КОНВЕКТОР

Такие типы обогревателей по своему принципу работы схожи с тепловентиляторами. Конвектор делает забор воздуха снаружи, пропускает его через нагревательный элемент



krasnodar.mastermarfio.ru

и выгоняет уже теплым. Устройства состоят из прямоугольного корпуса с отверстиями наверху, через которые циркулирует воздух. Разница с обычным тепловентилятором в том, что поток воздуха в конвекторах происходит за счет процесса естественной конвекции. Эти устройства бесшумны, кроме моделей со встроенными вентиляторами. Агрегаты могут быть напольными, настенными или совмещать в себе оба вида установки. Многие современные модели инверторного типа имеют электронное управление с таймерами и прочими удобными опциями.

Преимущества

Равномерно прогревают помещение. Компактные, подходят не только для напольного, но и настенного размещения. Бесшумная работа, множество регулировок, высокая степень безопасности, корпус не нагревается, эстетичный внешний вид, доступная цена. Также в конвекторах есть защита от перегрева.

Недостатки

Разогрев происходит долго, сжигает много кислорода. Выбрать обогреватель для квартиры конвекторного типа можно тем, кому не хватает центрального отопления. Также он станет практичным решением для установки на утепленных лоджиях, куда нет возможности провести трубы. Конвекторы можно повесить прямо под окнами, и они заменят батареи.

ИК-ОБОГРЕВАТЕЛЬ

Инфракрасные обогреватели – устройства нового поколения. Прибор нагревает не воздух, а предметы, в том числе и стены, и даже тело. Предметы отдают тепло в пространство, за счет чего в помещении повышается температу-



topsto-crimea.ru

ра. Внутри ИК-обогревателя установлена галогенная, карбоновая или кварцевая лампа, генерирующая и излучающая инфракрасные волны. Устройства имеют различный дизайн, габариты и крепления. В отличие от других типов обогревателей, инфракрасные можно крепить не только на стены, но и на потолок. Существуют даже ИК-обогреватели в виде ковра на пол, подключающегося к электросети. Самыми практичными сейчас считаются инфракрасные карбоновые обогреватели (внутри установлена спираль из углеродных нитей). Длина их волн намного больше, а энергопотребление ниже.

Преимущества

Абсолютно бесшумные, так как воздух не нагревается, прибор не поднимает пыль. Высокая степень безопасности, экономичный расход энергии, моментальный разогрев. Можно использовать на открытом пространстве. Большой выбор дизайнов и способов крепления.

Недостатки

Высокая цена. Сегодня это самый дорогой тип обогревателей. Греют только те предметы, которые находятся в зоне ИК-волн. Не всегда приятно долго находиться под таким прибором: тело может перегреться. Галогенные и кварцевые колбы хрупкие и могут легко разбиться.

В Альметьевский территориальный орган обратилась пенсионерка и поведала историю своего неудачного приобретения.

Она купила в крупном магазине теплообменник за 5000 рублей. Однако, продавец не предоставил паспорт и гарантию на товар, также отсутствовала инструкция. То есть нарушена ст.10 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», в соответствии с которой изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возмож-

Теплообменник с сюрпризом



beprotected.ru

ность их правильного выбора. После установки и запуска воды в теплообменник, он деформировался и в нем появилась течь. Обращение специалистов отдела развития и координации внутреннего рынка Альметьевского ТО Госалкогольинспекции РТ к продавцу – в досудебном порядке урегулировать возникшую ситуацию – не увенчалось успехом. Продавец в письменной форме отказал в возврате денежных средств, и тогда сотрудник оказал по-

мощь покупательнице в составлении искового заявления для обращения в суд. В конечном итоге, решением мирового судьи иск был удовлетворен, а именно: в пользу гражданки Ш. взыскана сумма в размере 5000 рублей в счет возврата уплаченной за товар; 500 рублей – в счет компенсации морального вреда, а также 2750 рублей штрафа. Таким образом, настойчивость и грамотность помогли «не дать течь» и без того скромному бюджету пенсионерки.



Новый смартфон и бесконечный ремонт

Мобильный телефон – одно из лучших изобретений человечества. Они позволяют нам поддерживать связь с родными и близкими на расстоянии, выходить в интернет, общаться в социальных сетях, писать сообщения, смотреть видео, слушать любимую музыку и многое другое. Современную жизнь без смартфонов невозможно представить.

В начале этого года житель Нижнекамска решил порадовать себя покупкой нового телефона в одном из салонов сотовой связи. Но буквально через два месяца после покупки в товаре возникла неисправность – периодическая самопроизвольная перезагрузка, что сделало невозможным пользование телефоном. После обращения по месту приобретения телефона товар отправили в ремонт. Вскоре потребителю пришло СМС, что аппарат готов к выдаче в магазине. Однако потребитель, проверив товар, обнаружил, что неисправности не устранены, и ему пришлось вновь оставить телефон для ремонта. Но и это не дало положительного результата. Тогда покупатель обратился к продавцу с требованием о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за телефон денежных средств согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Продавец отказался удовлетворить требование потребителя.

И гражданин обратился с заявлением в отдел по защите прав потребителей Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ. Специалисты сделали официальный запрос в адрес генерального директора акционерного общества, акцентируя внимание на то, что указанное требование подлежит удовлетворению при обнаружении существенного

В соответствии со ст. 22 Закона РФ требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы вследствие продажи товара ненадлежащего качества подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

недостатка. Спустя какое то время от продавца поступил ответ: для удовлетворения требования потребителю следует обратиться в магазин. Казалось бы, все хорошо.

Но приключения с покупкой на этом не закончились. Обратившись в магазин за получением денежных средств, потребитель получил предложение предоставить телефон для проверки качества. И потребитель был вынужден вновь оставить свой товар.

Продавец в определенные сроки по удовлетворению требования потребителя не уложился, хотя представитель компании в телефонном разговоре со специалистами Нижнекамского территориального органа и не хотел этого признавать. Потребителю, наконец, вернули деньги.

Решив защищать свои права, сначала надо обратиться к продавцу и сообщить о недостатках товара. Самый правильный шаг в защиту своих прав – составить претензию на имя продавца. Если он отказывается принять претензию, то необходимо отправить ее по почте заказным письмом с уведомлением. Если ответа не последовало или он вас не устраивает, то вы вправе обратиться в суд с иском о возмещении.

Правила для удачной поездки

Многие из нас хотя бы на короткое время ежегодно становятся туристами. Поэтому важно знать базовые права, позволяющие на равных общаться с туроператорами и турагентами, предвидеть сюрпризы, чтобы законно их обойти.

Взаимоотношения между туристской фирмой и потребителем услуг регламентируются Гражданский кодекс РФ, федеральные законы «О защите прав потребителей», и «Об основах туристской деятельности», Правила оказания гостиничных услуг и др. В них прописано, в частности, что все туроператоры, зарегистрированные на территории Российской Федерации должны иметь финансовое обеспечение, внесены в федеральный реестр, за свой счет осуществлять страхование риска своей ответственности, которая может наступить вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта и т.д. Договор туристических услуг заключается в письменной форме в двух экземплярах и должен соответствовать законодательству РФ.

Две жительницы Альметьевска не смогли добиться удовлетворения своих требований к туристическому агентству в претензионном порядке и



обратились в городской территориальный орган Госалкогольинспекции РТ с просьбой о содействии в составлении искового заявления. Также они воспользовались своим правом ходатайствовать в суде о привлечении к участию в судебном процессе Госалкогольинспекцию Татарстана в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований.

15 августа 2017 года две сестры решили совершить туристическую поездку за границу, запланировав ее на сентябрь 2018-го. Каждая заплатила 115 000 рублей на бронирование путевки ООО «N». Однако договор в письменной форме заключен не был, а письменного подтверждения о бронировании туристических услуг женщины не

получили. Ровно через месяц, 15 сентября, сестры обратились к директору фирмы с письменным заявлением-претензией о возврате денежных средств за туристические путевки, уведомив его об отказе от поездки в связи с изменением обстоятельств. Однако, несмотря на обещания, деньги им не вернули, и женщины обратились в суд.

Заочным решением Альметьевского городского суда от 25 июня 2018 года решено взыскать с ООО «N» в пользу обратившихся сумму по 115 000 рублей каждой уплаченных за оказание услуг, 5000 рублей в счет компенсации морального вреда и 5000 рублей в счет штрафа. В итоге взыскиваемая сумма составила 240 000 рублей.

Несет ли администрация автостоянки ответственность за сохранность автомобиля?

Специалисты Госалкогольинспекции РТ разъясняют:

– Администрация автостоянок не только предоставляет клиентам парковочные места, но и несет полную ответственность за сохранность их автомобилей. Недавно в отдел развития и координации внутреннего рынка Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ обратилась жительница города.

Однажды в сентябре женщина пришла на автостоянку и обнаружила многочисленные повреждения на передней части своего автомобиля, а именно: капота, бампера, государствен-

ного знака, решетки радиатора. На устные претензии о порче автомобиля руководство автостоянки комментариев не дало. Клиентка вынуждена была доказывать руководству автостоянки факт порчи транспортного средства – получить справку о дорожно-транспортном происшествии в ГИБДД и провести экспертизу в агентстве независимой оценки, где определили ущерб, – более 18 тысяч рублей. Однако и эти действия результатов не дали.

Специалисты отдела Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ оказали потребителю бесплатную юридическую помощь и помогли составить претензионное

письмо. Однако в установленном законодательством сроки руководство автостоянки решений по данному вопросу не приняло. Тогда сотрудники в досудебном порядке довели до директора автостоянки информацию о правах потребителя в сложившейся ситуации, разъяснили статью 29 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», где прописаны права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

В результате переговоров было принято решение о возмещении всех расходов, понесенных владельцем испорченного автомобиля, на общую сумму более 20 тысяч рублей.

Штамп на почтовой открытке

Эпистолярный жанр благодаря интернету претерпел огромный отток своих поклонников. Однако отдельные любители живого письма все же остались. И их не так мало, как может показаться. Недавно к этому сообществу примкнула и я, зарегистрировавшись на сайте посткроссинга – это знакомство и общение с помощью почтовых открыток.

Я уже получила весточку из Москвы и Австрии. Мои с трудом добытые карточки (в Альметьевске почтовых открыток не нашла) достигли Мурманска, Москвы, Эль Монте (Калифорния), две еще плывут по почтовым каналам в Новороссийск и Дрезден (Германия). Впечатлений от посткроссинга масса. Открытка, прошедшая тысячу километров, в какой-то миг соединяет тебя с доселе невидимым и незнакомым человеком. Мама рассказывает, что в юности переписывалась с заграничными сверстниками из стран, дружественных



СССР. Даже получала посылки от немецкой подруги по переписке из Восточной Германии. Адреса она добывала в школьном кружке, мне их выдает специальный сайт. Во всей этой феерии общения и новых связей с миром, есть и маленький, но довольно неприятный факт – след штемпеля на лицевой стороне открытки. Соратница по посткроссингу из Мурманска просит своих адресантов класть открытку в конверт перед отправлением. Несмотря на просьбы, почтовое отделение никак не соглашается оставлять картинку без печати. Я даже не предполагала, что с такой же проблемой столкнусь в Альметьевске. Тоже пошла на почту, пообщалась с сотрудницами, получила от них обещание не портить открытки, а через несколько дней нашла в ящике карточку с милым изображением ракушек в виде сердца, «украшенных» чёрным штампом.

Оказывается, есть четкие правила, согласно которым мы можем получить «чистые» открытки. С ними меня познакомили в отделе развития и координации внутреннего рынка Альметьевского территориального органа Госалкогольинспекции РТ (ул. Шевченко, д.88). Специалисты учреждения занимаются не только обеспечением контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции, но и защитой прав потребителей. И так, в почтовых правилах есть пункт 121, в котором говорится, что «вся исходящая корреспонденция после разборки немедленно штемпелюется (на предприятиях связи штемпельной краской черного цвета, в почтовых вагонах – красного). Марки гасятся оттиском календарного штемпеля так, чтобы их нельзя было использовать вторично. При гашении почтовых марок с портретами оттиск календарного штемпеля не должен загрязнять изображение лица, а при штемпелевании художественных карточек и конвертов оттиск не должен ставиться на рисунок».

Странно, что работники почты не знают, где и как нужно ставить печати. Конечно, посткроссер может потребовать другой «жанр» – письма жалоб, но разве обычного разговора на эту тему недостаточно?

Мебель мебели рознь

В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратился гражданин с просьбой разобраться в спорной ситуации.

Мужчина приобрел для спальни кресло. Но после доставки выяснилось, что кресло чуть-чуть не помещается в предназначенное для

него место. Покупатель попытался договориться с продавцом о замене товара на другой, меньший размерами, но получил категорический отказ. Аргумент продавца – мебель входит в Перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Для восстановления справедливости потребителю оказали помощь в составлении претензии: в ней про-

давцу разъяснили порядок возврата товара надлежащего качества. Кроме того, указали на то, что в Перечень входят только мебельные гарнитуры и комплекты, а на единичную мебель это правило не распространяется. Таким образом, потребитель имеет все права на обмен кресла надлежащего качества при условии, что мебель сохранила товарный вид, фабричные ярлыки и не истёк срок для её замены.

В результате потребителю удалось добиться замены кресла на меньший размер.

В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратились восемь человек с жалобой на действие (а вернее – на бездействие) индивидуального предпринимателя П.В., в связи с невыполнением им условий договора по изготовлению и установке входных металлических и деревянных межкомнатных дверей.

Всё начиналось хорошо. Прочитав убедительную рекламу, люди охотно заключали договоры и ждали дня, когда им привезут и установят двери. Тем более, что у покупателей вопросов к предпринимателю не возникало. Договоры исполнялись, претензий по качеству и срокам не было. Но однажды что-то пошло не так.

Если нарушены условия договора

По условиям типового договора, срок исполнения заказа составлял двадцать пять рабочих дней. Однако по истечении этого срока двери по адресам, указанным в договорах, не доставили.

Покупатели пытались решить проблему самостоятельно, но не получилось. Предприниматель на рабочем месте не появлялся, и клиенты начали паниковать. В итоге потребители остались без денег и товара, а предприниматель, судя по всему, скрывался.

Однако законодательство о защите прав потребителей чётко регулирует подобные спорные вопросы.

Для решения вопроса потребители обратились за помощью к специалистам Чистопольского

территориального органа Госалкогольинспекции РТ, где им подготовили проекты претензий в адрес хозяйствующего субъекта с перечнем требований потребителя.

По истечении отпущенных законом сроков на ответ, пять потребителей обратились за помощью в подготовке проектов исковых заявлений. По итогам судебных заседаний все решения приняты в пользу потребителей. С хозяйствующего субъекта взыскали в пользу потребителей денежные средства, уплаченные по договорам, неустойку, за моральный вред и штрафы за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителей.

В Татарстане прошел заключительный этап олимпиады «Защита прав потребителей»

Олимпиаду среди школьников республики в этом году Госалкогольинспекция РТ проводила в шестой раз.

Республиканская олимпиада проводится на основе вспомогательной программы Правительства РТ «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан в 2014 - 2020 годах». Ее цель – ознакомление детей с вопросами защиты прав потребителей, обучение поиску путей правового решения проблем, связанных с правами потребителей, а также воспитание культуры потребителей школьного возраста.

– В будущем дети смогут давать советы своим близким и родным по правам потребителей. А образованный потребитель вносит большой вклад в развитие цивилизованного рынка, – сказала начальник отдела развития и координации внутреннего рынка Госалкогольинспекции РТ Розалия АРСЛАНОВА.

Число подростков, желающих испытать свои силы в знании в прав потребителей, растет год от года. В 2013 году в олимпиаде принимали участие около 500 школьников, в 2014-м их стало почти 800. В 2015-м – 1800, в 2016-м – 2400. В прошлом году в олимпиаде участвовало около четырех тысяч школьников, а в 2018-м – 6285.

Как отказаться от страховки по кредиту

В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратилась женщина с просьбой оказать помощь в расторжении договора о страховании при получении кредита на неотложные нужды. Как оказалось, при получении кредита ей была навязана услуга страхования, из-за которой общая сумма кредитования значительно возросла.

Потребителю разъяснили порядок отказа от страховки по кредиту после его получения со ссылкой на действующее законодательство. С 1 июня 2016 года, согласно указаниям Центрального Банка России, введён так называемый термин «период охлаждения». То есть, если клиент в этот период, а именно – в течение пяти рабочих дней с начала подписания договора о добровольном страховании, решил отказаться от

Первый этап олимпиады проходил в виде теста. На вопросы можно было ответить на сайте www.tatzpp.ru. Победители первого этапа, 819 школьников, выполнили творческое задание – написали эссе на тему защиты прав потребителей. Авторы лучших работ (84 школьника) вышли в третий тур.

– Олимпиада проводится среди учеников 8-11 классов. В этом возрасте школьники уже проходят предмет «Обществознание», знакомятся с основными законами и накапливают знания для решения сложных вопросов, – говорит Розалия Арсланова. – Часто победители республиканской олимпиады получают призовые места и на всероссийских олимпиадах. По мнению преподавателей вузов, которые работали у нас в жюри, у детей уровень знаний в области защиты прав потребителей уже соответствует знаниям студентов. Они умеют выбирать товары и услуги и знают, что делать, если их права как потребителя будут нарушены, – говорит руководитель оргкомитета олимпиады.

Часть участников заключительного этапа олимпиады 30 октября прошли испытания в Казани, другие 1 ноября – в Менделеевске.

Победителей награждают ценными призами, почетными грамотами и дипломами. Лидеру прошлой олимпиады Марии Никифоровой из Менделеевска победа помогла поступить на бюджетное отделение одного из вузов республики.

страховки, то он мог вернуть полис страхования и забрать уплаченные за него деньги, при этом условия кредитования для него оставались неизменными. Однако есть важное условие – в 5-дневный период не должно происходить никаких событий, связанных с признаками страхового случая, иначе придётся возместить страховой компании материальный ущерб. До вступления в силу указания Банка России досрочное расторжение договора о страховании рассматривалось, однако вернуть даже часть страховой суммы было практически невозможно. Теперь же ситуация в корне изменилась.

Кроме того, некоторые банки (при своевременной оплате задолженности), разрешают клиентам писать заявления на прекращение страхового полиса и по истечении периода охлаждения. Законный возврат страховки осуществляется очень быстро, деньги передают заявителю в течение десяти дней.

Так как период охлаждения согласно договору кредитования ещё не закончился, женщине было рекомендовано обратиться с заявлением в банк.

В преддверии Дня всех влюбленных девушка получила в подарок оригинальное золотое колечко с драгоценным камнем. Но через две недели ей пришлось обратиться в магазин: из ювелирного украшения выпал камень.

Драгоценный камень раздора

Если в течение гарантийного срока в товаре возникает недостаток, то, на основании статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель 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, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Покупательница

ца обратилась к продавцу с письменной претензией, в которой требовала возврата денежных средств – по закону их должны вернуть в течение 10 дней. Нужно отметить, что продавец обязан принять товар, в котором потребитель выявил недостаток, и в случае необходимости провести проверку качества товара. Нередко магазины отсылают покупателей с претензиями на завод-изготовитель или в сервисный центр. Но по закону потребитель сам выбирает, кому предъявлять требования: производителю, продавцу или уполномоченной организации.

В магазине товар приняли, но вместо положенного срока кольцо проверяли месяц. Предполагаем, что проверка качества подтвердила: кольцо имело



слабое крепление, т.е. заводской дефект, который привел к выпадению камня. И руководство организации согласилось удовлетворить требование покупателя, но только лишь в виде обмена товара! А как же свободный выбор потребителя? Покупательница обратилась за помощью в отдел по защите прав потребителей Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ. Специалисты направили официальный запрос в адрес руководства компании с разъяснением действующего законодательства, а также провели профилактическое мероприятие с персоналом магазина. И вот хорошая новость от потребителя – ей вернули денежные средства, за что она благодарна специалистам.



Судебная защита прав потребителей

Согласно статье 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом. Иски могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации. Если ответчиком является индивидуальный предприниматель – его жительства, жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности её филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения её филиала или представительства. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Бракованный товар: как вернуть деньги

Согласитесь, ничто так не может скрасить скучную и рутинную кухонную работу, чем использование красивых, стильных и, главное, качественных аксессуаров.



Жительница Нижнекамска тоже решила порадовать себя приятной покупкой и в одном из торговых центров приобрела набор: половник, лопатку и шумовку. Буквально через три недели у одного из приборов сломалась ручка на месте соединения. Потребитель обратилась к продавцу с требованием обменять товар или возратить уплаченную сумму за него, но продавец ответил отказом, мотивируя тем, что 14 дней с момента покупки прошло. И точка.

Тогда потребитель обратилась за консультацией к сотруднику отдела развития и координации внутреннего рынка Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ, чтобы узнать, правомерно ли ей отказали?

Специалисты разъяснили женщине, что такое понятие как «14 дней, не считая дня момента покупки» дает право на обмен либо возврат товара, в котором не обнаружено недостатков, но он не подошел по определенным критериям.

В данном случае, недостаток товара очевиден. И если он не был оговорен продавцом, то, согласно п.1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе потребовать: замены на товар этой же модели; замены на такой же товар другой модели 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.

Если на товар был установлен гарантийный срок, продавец (уполномоченное лицо) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они воз-

никли: после передачи его потребителю; вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Таким образом, обстоятельства возникновения недостатков доказывает продавец (уполномоченное лицо).

Вернуть товар можно даже в случае, если срок гарантии уже закончился или не был установлен. Но тогда бремя доказывания лежит на потребителе.

В связи с обращением потребителя сотрудники Нижнекамского территориального органа организации встречу с продавцами и руководством магазина, во время которой разъяснили нормы действующего законодательства в сфере потребительского рынка. В результате денежные средства за товар с недостатком вернули.

Однако прежде чем обратиться в суд, желательно применить собственные меры защиты в досудебном порядке. За время действия закона о защите прав потребителей обширная судебная практика показала продавцам (изготовителям и исполнителям), что в тех случаях, когда потребитель выдвигает свои законные требования, выгоднее разрешить конфликт миром, чем в суде.

Часто продавцы (изготовители и исполнители), видя правовую безграмотность потребителя, рассчитывают, что он не будет отстаивать свои права до конца, – это и служит наиболее частой причиной отказа выполнения законных требований потребителя в добровольном порядке. Поэтому бывает достаточно грамотно изложить свои требования, чтобы добиться их выполнения. Для защиты своих прав в досудебном порядке лучше составить претензию в письменном виде.

Если продавец (изготовитель или исполнитель) отказывается в выполнении законных требований потребителя, можно обращаться в суд. Перед обращением в суд, необходимо

убедиться в соответствии требований действующему законодательству, представить доказательства правоты, собрать документы, подтверждающие нарушение прав, в том числе экземпляр претензии с отказом выполнить требования (если таковой имеется). Прежде чем обратиться в суд, необходимо подготовить документы, подтверждающие обоснованность исковых требований. Перечень таких документов зависит от существа спора, но по любому делу должно быть составлено исковое заявление. Оно может быть написано от руки или напечатано. В исковом заявлении должно быть указано требование истца к ответчику об устранении его нарушенных прав. В заявлении указывается цена иска, под которой понимается денежное выражение имущественных требований, заявленных истцом. Заявление подписывается истцом или представителем.

Исковое заявление составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков.

И не нужно бояться судов. Иногда только так можно добиться правды.

Верните деньги!



Ещё сравнительно недавно покупка авиабилетов доставляла немало трудностей. Сейчас масса вариантов для выбора, лучший – купить билеты онлайн: напрямую на сайте авиакомпании или агентства; воспользоваться поиском на сайте-агрегаторе. Покупка авиабилета через интернет экономит время, деньги и нервы. Но не всегда.

В отдел по защите прав потребителей Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ, по случайному совпадению, поступили однотипные обращения граждан из разных муниципальных районов на одну и ту же авиакомпанию.

Так, житель Нижнекамска заранее, еще в феврале, приобрел авиабилеты на четырех человек, планируя летнее путешествие в

Симферополь. Но в результате обстоятельств, ему пришлось отменить полёт. А жительница Аксубаевского района вынуждена была приобрести билеты до Симферополя в другой авиакомпании, так как та, у которой сначала приобрела билеты, отменила все авиарейсы из-за аннулирования у неё сертификата эксплуатанта, о чем потребитель узнала на сайте компании. Нужно отметить, что и в том, и в другом случае граждане заблаговременно обратились в авиакомпанию за возвратом денежных средств, но вернуть финансы ни через 30 дней, ни даже через 60 никто не спешил.

Порядок и условия отказа от перевозки (возврата) устанавливаются Воздушным Кодексом РФ, Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными Приказом Министерства транспорта Российской Федерации. Согласно ст.126 Воздушного кодекса РФ, претензии к перевозчику можно предъявить

в течение шести месяцев со дня отмены или задержки рейса. Авиакомпания обязана вынести решение по вашей претензии в течение 30 дней с момента получения (ст.127.1 ВК РФ).

Первый случай можно отнести к добровольному отказу от перевозки. Согласно Воздушному кодексу РФ, если пассажир по собственной вине или инициативе решил не лететь, то есть он добровольно отказался от полета, то при возврате авиабилетов не позже чем за 24 часа до вылета, он должен получить 100% возврат денежных средств за купленный билет, за исключением сборов авиакомпании за услугу возврата. Условия возврата (и обмена) при добровольном отказе от полета зависят от тарифа, который может быть невозвратным. Поэтому при покупке билета обязательно нужно ознакомиться с правилами применения тарифа, приобретаемого билета по возврату/обмену.

Второй случай – вынужденный отказ из-за отмены рейса. При вынужденном возврате пассажиру возвращается стоимость билета, если он полностью не использован, или стоимость билета за вычетом стоимости по частично использованному билету. Возврат денежных средств за неиспользованную авиаперевозку производится только тем способом, которым авиабилет был оплачен. Наши потребители оплатили банковским переводом и кредитной картой.

Понятно, что, если не удовлетворяется требование потребителя, то он имеет право обратиться в судебные органы с иском заявлением. В нашем случае достаточно было официального запроса Нижнекамского территориального органа в авиакомпанию и оказался положительным.



Сроки проведения экспертизы

Одним из наиболее распространённых нарушений продавцов на потребительском рынке – увеличенные сроки проведения экспертизы товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу за свой счёт. И они обычно объясняют, что экспертиза будет длиться 20 дней. Но это противоречит закону РФ «О защите прав потребителей».

Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22, для удовле-

творения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при её проведении и в случае несогласия с результатами оспорить заключение.

Это значит, что если потребитель решил сдать дефектный товар и вернуть деньги, а продавец при этом настаивает на экспертизе, то для неё отведено всего 10 календарных дней. Если же потребитель решил поменять товар на более качественный, то сроки проведения экспертизы не должны превышать 20 календарных дней. А в случае устранения недостатков в товаре – более 45 дней.

Таким образом, сроки проведения экспертизы товаров строго регламентированы. Главное – не идти на поводу у продавца и грамотно сформулировать свои требования.

Тяжёлая покупка

В Альметьевский территориальный орган обратилась гражданка А. с жалобой на нарушение ее прав потребителя.

Многодетная семья, въехав в новую квартиру начала обустроить свой быт.

Первым делом решили обновить мягкую мебель. Поднапряглись и купили мягкий уголок: диван и кресло за 65 000 рублей с красивым названием «Андора». Мебель доставили покупателю 18 февраля 2017 года, с указанным гарантийным сроком в 18 месяцев. Однако в процессе эксплуатации у мебели отвалилось дно и начали расходить боковые стенки. 28 марта 2018-го покупательница обратилась с письменным заявлением к продавцу о возврате денег, но получила отказ. Ей

предложили лишь платный ремонт. Тогда гражданка пришла в Альметьевский территориальный орган за помощью. Специалисты направили запрос в адрес продавца с просьбой предоставить документы, характеризующие ситуацию и обстоятельства невыполнения законных требований потребителя. И дело сдвинулось с мертвой точки. Ведь продавец обязан удовлетворить требование, если не докажет путем проведения экспертизы, что недостаток дивана возник вследствие нарушения правил эксплуатации, хранения, транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Экспертизу в установленное законом время после обращения потребителя не проводили. 17 апреля претензию покупателя удовлетворили в досудебном порядке, деньги вернули в полном объеме.

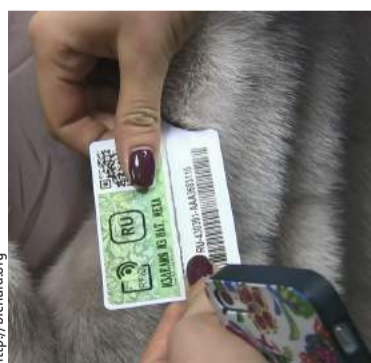
Контрольный знак для шубы

Приближается холодный сезон. Зимы нашего региона случаются достаточно суровыми. Поэтому вопрос о приобретении меховых изделий сейчас для многих актуален. На что обратить внимание при покупке шуб и шапок?

Для маркировки меховых изделий используются специальные контрольные идентификационные знаки (КИЗ) – устройства с микрочипом, где хранится информация о наименовании товара, виде меха, стране – производителе, продавце, номере декларации соответствия.

Для меховых изделий, произведенных на территории Российской Федерации – КИЗ зеленого цвета. Импортные товары, ввезенные на таможенную территорию Российской Федерации, маркируются КИЗ красного цвета.

Для получения информации об изделии может быть использован любой QR считыватель, установленный на мобильное устройство. Также проверить легальность маркированного товара можно с помощью сервиса Федеральной налоговой службой России можно путем ввода номера контрольного (идентификационного) знака (марки) в разделе «Система маркировки изделий из меха». После ввода номера КИЗ покупатель получит актуальную информацию об изделии.



Обращаем внимание, что оборот немаркированных изделий из натурального меха и нарушение порядка их маркировки на территории Российской Федерации предусматривает административную и уголовную ответственность (ст. 15.12 КоАП РФ, ст. 171.1 УК РФ).

Выпуск подготовлен совместно с Госалкогольинспекцией Республики Татарстан. Распространяется бесплатно

12+