**В 2013 ГОДУ ТАТАРСТАНСКИЕ ПОТРЕБИТЕЛИ БЫЛИ ПРАВЫ В 70% СЛУЧАЕВ**

*На пресс-конференции, посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей, сотрудники татарстанской Госалкогольинспекции рассказали почему игрушки нужно выбирать по запаху, что делать, если новый сенсорный телефон тормозит и как не прогадать с выбором интернет-магазина.*

*Розалия Арсланова, начальник отдела развития и координации внутреннего рынка Госалкогольинспекции РТ:*

*- В республике принята долгосрочная целевая развития комплексной системы защиты прав потребителей. В этом году ее действие пролонгировано до 2020 года. В рамках программы наше ведомство регулярно исследует образцы товаров народного потребления. В 2013 году мы провели несколько дегустаций пищевых продуктов – сосисок, мороженного, Краковской колбасы, консервов и пресервов и сгущенного молока (для читателей, небезразличных к этому продукту - самой вкусной эксперты признали сгущенку «Простоквашино»), а также массовую проверку качества детских игрушек в различных торговых точках. В 2014 году мы планируем расширить линейку исследований, и включить такие товары, как растительное масло, плавленые сыры, детские соки, мясные консервы, а также детскую одежду и обувь.*

Почти 3 тыс. (41% от общего числа обращений в ведомство) жалоб на нарушения прав потребителей касались сферы торговли. Рассказывая о проведенных по этим заявлениям проверках спикер отметила, что, например, контроль качества детских игрушек, реализуемых как на рынках города, так и в одном из крупных сетевых магазинов, показал сильное превышение содержания формальдегида. Причем ядовитое вещество было обнаружено не только в китайских, но и в чувашских и даже санкт-петербургских игрушках. Розалия Арсланова предложила выбирать товары для детей по запаху, так как, по ее словам, формальдегид, который практически не выветривается, не почувствовать невозможно.

Замначальника отдела развития и координации внутреннего рынка Госалкогольинспекции РТ Елена Гавриленко рассказала, что в 2013 году потребители часто жаловались качество непродовольственных сложно-технических товаров, то есть бытовой и электронной техники. И в 70% случаев были правы. В частности, было зарегистрировано множество обращений, касающихся сенсорных мобильных устройств. Они относятся к группе товаров, подлежащих возврату только в случае наличия существенных недостатков и только в течение 15 дней после покупки. Низкокачественные сенсорные телефоны и планшеты имеют склонность «зависать». Определить, является ли это «существенным недостатком» или нет, то есть имеется ли основание для возврата товара, может только экспертиза, длительность которой иногда достигает месяца и более.

Так же спикеры отметили рост обращений граждан по поводу недобросовестной деятельности банков, навязывающих услуги страхования. И в половине случаев недовольный клиент оказывается прав. Кроме того, население часто жалуется на некачественные туристские, бытовые, транспортные услуги и услуги связи.

Отвечая на вопросы журналистов по поводу возврата товаров в интернет-магазины, начальник отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по РТ Ирина Ахметшина рассказала, что процедура возврата товара в них аналогична общепринятой. Однако, при выборе интернет-магазина необходимо обратить внимание на наличие на сайте юридического адреса фирмы, ее реквизитов и общей информации информации. В случае их отсутствия товар лучше не приобретать – есть вероятность, что офис магазина находится, например, за рубежом, или вообще не существует, что серьезно затруднит процедуру возврата.

Говоря об исковых заявлениях о ликвидации юридических лиц и ИП, систематически нарушающих законодательство, защищающее права потребителя, Розалия Арсланова сообщила, что в 2013 году подобный иск инспекция подала по поводу деятельности небезызвестного автосалона РРТ. Его клиенты неоднократно жаловались на многомесячные задержки поставок оплаченных автомобилей. В настоящий момент исковое заявление рассматривается в одном из московских судов.

<http://protatarstan.ru/>