



# Вестник

4 февраля 2022 г. №1 (16)

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

## ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

### Вехи истории

Становление системы правовой защиты



Стр.3



### Потребитель прав!

Но не всегда

Когда закон не действует

Стр.4-5



### Знание – сила!

Итоги школьной олимпиады

Стр.6

# Помогая, просвещаем

## Закону Российской Федерации

## «О защите прав потребителей» – 30 лет!

30 лет назад опыт абсолютно «свободного рынка» в России привел отечественных ученых – юристов, экономистов, политиков – к выводу о необходимости регулируемого рынка и вмешательства государства в экономические процессы. Регулирующее воздействие государства на этом этапе на потребительскую политику, на защиту прав потребителей от недобросовестных предпринимателей было не только оправдано, но и необходимо.



pixabay.com

После принятия Верховным Советом РФ 7 февраля 1992 года Закона «О защите прав потребителей» у граждан появилась возможность реализовать свои права, закрепленные в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 года. В законе впервые были сформулированы права потребителей на государственную защиту своих интересов, надлежащее качество и безопасность продукции, судебную защиту этих прав, а также право потребителей создавать общественные организации.

Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг, устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях, просвещение, государственную и общественную защиту

их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. Особенностью закона является взаимосвязь его норм и норм отраслевых (специальных) федеральных законов, регламентирующих права граждан. Значение закона не только в усилении социальных гарантий гражданина: закон объективно повышает ответственность производителей за качество своей работы, что в целом способствует социально-экономическому развитию страны. Естественно, за прошедшие годы закон претерпел существенные изменения, однако не утратил своей главной особенности – служить интересам всех российских граждан.

На заседании президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей 18 апреля 2017 года Президент России Владимир Путин отметил, что «вопросы защиты прав потребителей нужно решать консолидированно, на всех уровнях власти с привлечением структур

гражданского общества, деловых объединений».

В России сложилась своя уникальная национальная система защиты прав потребителей. Федеральный уровень в этой системе представляет Роспотребнадзор, который осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.

На региональном уровне органы государственной власти субъектов Российской Федерации (в Республике Татарстан – это Госалкогольинспекция Республики Татарстан) реализуют важные полномочия по осуществлению мероприятий и принятию мер, направленных на обеспечение прав потребителей.

Местный уровень защиты прав потребителей наиболее приближен к населению, именно поэтому здесь происходит рассмотрение жалоб потреби-

телей, консультирование граждан по вопросам защиты своих прав, а также их судебная защита.

По мнению многих специалистов, современное состояние национальной системы защиты прав потребителей в России достигло определенной зрелости и находится в динамичном развитии и поиске адекватных ответов на современные вызовы.

Дальнейшее развитие устоявшейся трехуровневой системы защиты прав потребителей в ближайшие годы будет происходить в соответствии с планом мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденным 23 марта 2018 года Правительством Российской Федерации. Сам документ стратегического планирования, к разработке которого были привлечены многие министерства и ведомства, а также общественные организации и представители науки, был принят в конце августа 2017 года.

### Куда обратиться, если нарушены ваши права

Контактные данные специалистов по вопросам защиты прав потребителей:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (Госалкогольинспекция Республики Татарстан).  
Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94, тел.: (843) 278-92-00, 278-91-92.

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

Территориальные органы Госалкогольинспекции РТ:

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

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

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

■ **Казанский** (г. Казань, Высокогорский, Лаишевский, Пестречинский, Рыбно-Слободский районы). Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94. Тел. (843) 277-94-96

■ **Набережночелнинский** (г. Набережные Челны, Агрызский, Актанышский, Елабужский, Мамадышский, Мензелинский, Менделеевский, Тукаевский районы). Адрес: 423802, г. Наб. Челны, ул. Корчагина, д. 2а (комплекс 10/34а). Тел. (8552) 71-43-03

■ **Нижнекамский** (Нижнекамский, Аксубаевский, Заинский, Муслимовский, Сармановский, Черемшанский районы). Адрес: 423570, г. Нижнекамск, ул. Бызова, д. 20а. Тел. (8555) 36-63-76

■ **Чистопольский** (Чистопольский, Алексеевский, Алюкеевский, 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.rosпотребнадзор.ru](http://16.rosпотребнадзор.ru).

Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)». Адрес: 420061, г. Казань, ул. Сеченова, д. 13а, тел. (843) 221-90-16. Адрес сайта: [fbuz16.ru](http://fbuz16.ru).

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

На участие в конкурсе была подана 51 заявка из разных муниципальных районов и городов республики. В нем приняли участие как отдельные авторы, так и редакции СМИ, осуществляющие деятельность на территории Республики Татарстан. Конкурс проводился в пяти номинациях. Представленные работы были как на русском, так и на татарском языках.

При оценке конкурсных работ члены жюри обращали внимание на содержание, отражающее тематику конкурса, применение выразительных приемов, воспитательную и общественную значимость публикаций и сюжетов для населения республики, работу с экспертами и использование интерактива, оригинальность идеи и способов подачи материала, наличие серии материалов о защите прав потребителей в Республике Татарстан.

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

– в номинации «Лучшая публикация в печатных СМИ по освещению темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – филиал АО «Татмедиа» «Ленингорск-информ»

# Знай закон и просвети других!

## О проведении республиканского конкурса на лучшее освещение темы защиты прав потребителей



Церемония награждения и поздравления победителей и призеров республиканского конкурса на лучшее освещение темы защиты прав потребителей

редакция газеты «Заман сулышы»;

– в номинации «Лучшая редакция СМИ по повышению потребительской грамотности граждан в Республике Татарстан» – филиал АО «Татмедиа» «Муслюмово-информ»;

– в номинации «Лучшее интернет-издание по освещению темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – филиал АО «Татмедиа» «Чистополь-информ» редакция газеты «Чистопольские известия»;

– в номинации «Лучший телесюжет (или телепередача) по освещению темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – филиал АО «Татмедиа» «Телерадиокомпания «Альметьевск РТВ»;

– в номинации «Лучший радиосюжет (радиопередача) по освещению темы защиты прав потребителей в Республике

Татарстан» – Гульнару Ситдикову (филиал АО «Татмедиа» «Арск-информ», радиоканал «Арча».

Победителей наградили дипломами и денежными призами. Поздравляем!

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

– в номинации «За упорство и настойчивость в освещении темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – Эльвира Музаффарова (корреспондент газеты «Ирек Мәйданы»)

– в номинации «Сильно сказано!» – Фарид Якушева (редактор отдела общественно-политической газеты «Республика Татарстан»);

– в номинации «За активность в освещении темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – редакция инфор-

мационных программ филиала АО «Татмедиа» «Нижнекамск-информ»;

– в номинации «За оригинальность в освещении темы защиты прав потребителей в Республике Татарстан» – Ярослав Дунаев (Детская библиотека МБУК «ЦБС Менделеевского муниципального района РТ»).

Эти участники конкурса награждены грамотами и поощрительными призами.

Конкурсная комиссия решила отметить грамотами и книгами следующих участников конкурса:

Алсу Нуруллину, корреспондента информационно-аналитической газеты «Ваша газета» (г.Нижнекамск);

Зухру Садыкову, редактора отдела газеты «Ватаным Татарстан»;

АНО «Редакция газеты «Выбор» (г.Казань);

филиал АО «Татмедиа» редакция газеты «Шешминская новь»;

Наилю Гибадуллину (ТРК «Новый век», радио «Болгар»); Рузилю Хасанову, журналиста филиала АО «Татмедиа» «Ак-таньш-информ» на татарском языке;

Фаниля Мавлетова (филиал АО «Татмедиа» редакция газеты «Саба таңнары») на татарском языке;

Юлию Давлетбаеву (филиал АО «Татмедиа» редакция газеты «Ютазинская новь»);

Индиру Сайфуллину (филиал АО «Татмедиа» «Бавлы-информ»);

Екатерину Салтыкову, журналиста газеты «Азълане» филиала АО «Татмедиа» (на удмуртском языке).

Поздравляем всех участников конкурса и желаем новых свершений!

На региональном уровне органы государственной власти субъектов Российской Федерации реализуют важные полномочия по осуществлению мероприятий и принятию мер, направленных на обеспечение прав потребителей.

Одно из поручений Президента РФ в этой связи касалось необходимости принятия в каждом субъекте Российской Федерации соответствующих региональных программ. В Республике Татарстан принята подпрограмма «Развитие комплексной системы

## Программе «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в РТ» – 10 лет!

защиты прав потребителей в Республике Татарстан», которая в 2022 году отмечает 10-летний юбилей. Татарстан был одним из первых регионов в России, где были приняты подобные программы. Благодаря принятой программе защита прав потребителей в республике была поднята на качественно новый уровень. По итогам рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей Республика Татарстан входит в первую тройку по

РФ с 2016 года (2016 год – 3 место, 2018 год – 1 место, 2021 год – 3 место). Достигнутый результат является подтверждением слаженной работы федеральных, региональных органов государственной власти, общественных объединений и органов местного самоуправления.

Местный уровень защиты прав потребителей наиболее приближен к населению, именно поэтому здесь происходит рассмотрение жалоб потребителей, консультирование граждан

по вопросам защиты своих прав, а также их судебная защита.

По мнению многих специалистов, современное состояние национальной системы защиты прав потребителей в России достигло определенной зрелости и находится в динамичном развитии и поиске адекватных ответов на современные вызовы.

Дальнейшее развитие устоявшейся трехуровневой системы защиты прав потребителей в ближайшие годы будет происходить в соответствии с планом

мероприятий по реализации стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденным 23 марта 2018 года Правительством Российской Федерации. Сам документ стратегического планирования, к разработке которого были привлечены многие министерства и ведомства, а также общественные организации и представители науки, был принят в конце августа 2017 года.

Относительно недавно, 30 лет назад, в нашей стране стала складываться система законодательства о защите прав потребителей. Родиной консьюмеристского движения («консьюмеризм» – потребительство) в защиту прав потребителей является Америка. С 60-х годов XX века наряду с США оно начало распространяться и во многих странах Европы. Это движение стало играть огромную роль как в бизнесе, так и в политике.

В 60-80 годах XIX века власти США поставили под свой контроль железнодорожные тарифы и создали специальный орган – сенатскую Комиссию по торговле между штатами.

В 1935 году создается Союз потребителей, который насчитывает в своих рядах в наши дни свыше 5 миллионов человек. Именно деятели этого Союза первыми призвали к бойкоту товаров из фашистской Германии в 30-е годы.

Р.Нейдер создал центр, занимающийся исследованием качества продукции различных фирм, достоверности рекламы, стандартов уровня жизни, безопасности конкретных производств для экологической обстановки вблизи них.

Постепенно консьюмеристское движение стало все активнее влиять на политическую жизнь государства. 15 марта 1962 года президент США Дж. Кеннеди направил Конгрессу США «специальное послание о защите интересов потребителей», в котором провозглашались основные права потребителя: право на выбор; право на безопасность; право на информацию. ООН 15 марта объявила Всемирным днем потребителя.

В США Комиссия по безопасности товаров имеет право потребовать от промышленников или продавцов исправления, замены, изъятия товара, если он не соответствует утвержденным правилам и стандартам.

В 1968 году многие разрозненные общенациональные и местные общества объединились в Американскую федерацию потребителей со штаб-квартирой в Вашингтоне. Ее основные цели – координация программ защиты потребителей от низкого качества товаров, высоких цен на продукты питания, медицинские препараты, медицинское обслуживание, электроэнергию и топливо.

Таким образом, в США было положено начало массовому движению потребителей, ныне объединяющему более 180 общественных и государственных

# ВЕХИ ИСТОРИИ

## Как зарождалась система защиты прав потребителей



организаций в 72 странах мира. В 1983 году генеральный секретарь генеральной ассамблеи ООН представил для международных организаций стран-членов ООН, на рассмотрение Экономического и социального совета разработку «руководящих принципов для защиты интересов потребителей».

В 1985 году генеральная ассамблея ООН закрепила 8 руководящих принципов для защиты интересов потребителей, это:

- ▶ Право на удовлетворение основных потребностей;
- ▶ Право на безопасность;
- ▶ Право на получение информации;
- ▶ Право на выбор;
- ▶ Право быть услышанным;
- ▶ Право на возмещение;
- ▶ Право на получение образования для потребителей;
- ▶ Право на здоровую окружающую среду.

### ДВИЖЕНИЕ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЕВРОПЕЙСКИХ СТРАНАХ

После второй мировой войны 1939-1945 гг. консьюмеризм набирает силу во многих западно-европейских государствах.

**Великобритания.** В 70-х годах XX века было образовано несколько организаций, рассматривающих потребительские нужды и проблемы. В 1973 году были созданы Комиссия по ценам, Управление по справедливой торговле, Консультативный комитет по защите прав потребителей. Два года спустя был учрежден особый орган, защищающий интересы потребителей на уровне центральной и местной власти – национальный потребительский совет. Эта организация играет большую роль в деле

просвещения граждан по вопросам потребительской тематики, ежегодно проводит конгрессы потребительских организаций. В этот же период в Великобритании появляются потребительские добровольные организации. В Великобритании есть также потребительский журнал «Which?» («Который?»). В стране созданы консультативные бюро, которые оказывают реальную помощь (дают советы, выдают справки) по многим потребительским проблемам.

**ФРГ.** По потребительским проблемам в федеральных министерствах экономики, сельского хозяйства, здравоохранения функционируют специальные отделы, оказывающие помощь при разработке законов, регулирующих потребительскую сферу. Под председательством министра экономики действует межминистерский Комитет по проблемам потребителей. На уровне земель функционируют потребительские центры, имеющие консультативные бюро во многих городах. Они предоставляют потребителям разнообразную информацию, рассматривают их жалобы и оказывают юридические услуги. Бюджет потребительских центров складывается из субсидий правительства федерального и земельного значения.

**Швеция.** С 1971 года в государстве учреждена должность омбудсмена по защите прав потребителей. Он назначается на конкретный срок законодательной властью государства. Институт омбудсмена был впервые создан в 1810 году в Швеции. Омбудсмен – это служба, предусмотренная конституцией или актом законодательной власти и возглавляемая независимым публичным должностным лицом высокого ранга. Она ответственна перед законодательной властью, получает жалобы от пострадавших лиц на государственные органы, служащих,

нанимателей или действует по собственному усмотрению и уполномочена проводить расследование, рекомендовать корректирующие действия и представлять доклады.

Институт омбудсмена дает возможность преодолевать противоречия между государством и личностью и способствует формированию гражданского общества.

Согласно статистике в Государственное управление по делам потребителей ежегодно поступает около 4-х тысяч дел. Однако лишь около 20-ти передаются на слушание в Коммерческий суд. Это свидетельствует о том, что практически все юридические конфликты решаются на основе переговоров, результаты которых удовлетворяют и бизнесменов, и потребителей. Омбудсмен, таким образом, выступает своего рода недорогим институтом, который быстро урегулирует споры между гражданами и продавцами (исполнителями, изготовителями).

В связи с этим международный опыт, накопленный странами – участниками ЕЭС и ООН, представляется полезным для всех государств, в которых законодательство о защите прав и интересов потребителя появилось недавно.

В 1973 году в рамках Комиссии ЕЭС создается специальный орган – Консультативный комитет по защите прав потребителей. ЕЭС с принятием первой программы по защите прав потребителей в 1975 г. официально стала проводить политику по защите прав потребителей.

В первой программе ЕЭС по защите прав потребителей и информационной политике провозглашалось, что Сообщество имеет намерение улучшить качество жизни народов Сообщества. Потребитель – это не просто покупатель или пользователь товаров и услуг, а лицо социальное, требующее защиты со стороны государственных и иных органов. В программе провозглашались пять основных прав потребителя:

- право на охрану жизни, здоровья и безопасность товаров и услуг;
- право на защиту экономических интересов;
- право на возмещение причиненного ущерба;
- право на информацию и просвещение;
- право на представительство (право быть услышанным).

### ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ДВИЖЕНИЕ В РОССИИ

В 80-х годах XX века в бывшем СССР стали зарождаться общества, клубы, ассоциации по защите прав потреби-

телей. В 1987-1988 годы эти общественные организации объединились в Федерацию обществ потребителей, президентом которой был Анатолий Собчак. Сейчас работает Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы.

К началу 1992 года Федерация преобразуется в Международную конфедерацию обществ потребителей (КонфОП). В ее состав вошли общества потребителей бывших союзных республик СССР – России, Беларуси, Украины, Казахстана, Туркменистана, Таджикистана и др. Представители потребительских организаций от этих республик образуют Координационный совет, который собирается один раз в полгода.

Одной из основных целей КонфОП является предоставление правдивой информации о товарах, работах, услугах, реализуемых на российском рынке; формирование потребительской культуры у всех слоев населения; непрерывное потребительское образование, охватывающее все уровни системы образования учащихся и др.

Осенью 1992 года совместно с организацией по тестированию товаров ФРГ «Штифтунг Варентест» КонфОП организовал выпуск специализированного потребительского журнала «Спрос», который в России является популярным потребительским изданием. Немецкая организация оказывало большую помощь молодому изданию, представляла для публикаций результаты собственных испытаний, обучала персонал и даже поддерживала материально.

С 1994 года КонфОП проводит сравнительные потребительские испытания, является членом международной организации «International Testing» («Международные организации»). Члены этой организации постоянно обмениваются результатами многих испытаний, а некоторые испытания проводят совместно. В процессе совместных испытаний происходит сравнение товара, реализуемого в разных странах, в том числе производимого одной фирмой.

Закон РФ «О защите прав потребителей» вступил в силу 7 апреля 1992 года. Согласно п.1 ст.1 этого закона отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, самим Законом и принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ. Таким образом, сам Закон неразрывно связан с другими нормативными актами РФ, которые в определенной степени затрагивают интересы и права потребителя в сфере торговли, транспортных, бытовых, медицинских и других видов услуг.

**«Потребители – это все мы. Это крупнейший экономический слой, который воздействует на любое частное или государственное экономическое решение. Но это единственный голос, которого зачастую не слышно»**  
(Джон Ф. Кеннеди, президент США 20.01.1961 г – 22.11.1963)

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» действует в нашей стране уже 30 лет. Участниками правоотношений в области его применения все мы являемся постоянно, покупая или продавая товары, заказывая или выполняя какие-либо работы. Однако не всегда можно защитить свои права, применив этот Закон.

# Потребитель прав! Но не всегда...

## Когда закон не на нашей стороне



Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг. При этом Закон четко установил, когда его можно применить. Для этого необходимо наличие следующих признаков:

■ одной стороной отношений должно быть физическое лицо (гражданин), который планирует приобрести или заказать товары (работы, услуги), уже приобретает или уже использует приобретенные ранее товары (работы, услуги), второй стороной – организация независимо от ее организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые могут выступать в роли продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, импортера;

■ гражданин, выступая в роли потребителя, должен приобретать товары (заказывать работы и услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

■ взаимоотношения сторон должны строиться на возмездной основе (по договору купли-продажи, подряда, оказания услуг).

Отсутствие хотя бы одного из перечисленных признаков приводит к невозможности использовать положения Закона при урегулировании споров, возникших между сторонами.

Приведем примеры тех отношений, к которым законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей, не применяется.

### ДЕЛКА, ЗАКЛЮЧЕННАЯ МЕЖДУ ДВУМЯ ГРАЖДАНАМИ

Гражданка Х. приобрела автомобиль у гражданина А. В ходе эксплуатации в автомобиле были выявлены существенные недостатки. Гражданка Х. обратилась к А. с претензией, в которой требовала вернуть оплаченные за автомобиль денежные средства, и предупредила о том, что намерена обратиться в суд с иском о взыскании стоимости автомобиля, причиненного морального вреда, неустойки и штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

Такие требования гражданки Х. неправомерны, так как граждане вступили между собой в договор-

ные отношения с целью удовлетворения личных нужд. Законодательство о защите прав потребителей при разрешении подобных споров не применяется.

Часто подобную ошибку совершают граждане, привлекая к ремонтным работам в квартире сотрудников управляющей организации. Например, слесарь меняет полотенцесушитель или батарею и получает от жильца деньги за работу.

**Обратите внимание!**  
Вы платите деньги лично физическому лицу – гражданину, но при этом не оформляете какие-либо отношения с организацией, в которой он работает.

### ДЕЛКА, ЗАКЛЮЧЕННАЯ МЕЖДУ ГРАЖДАНИНОМ И ОРГАНИЗАЦИЕЙ С ЦЕЛЬЮ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Гражданин В. по поручению и за счет средств организации «К.» приобрел в магазине принтер. В дальнейшем принтер использовался в офисе компании. Спустя некоторое время принтер вышел из строя и организация «К.» направила магазину письменную претензию, в которой требовала замены неисправного товара со ссылкой на Закон. Магазин в удовлетворении претензии отказал, мотивируя тем, что покупка принтера была осуществлена гражданином В. не для личных бытовых целей, а для удовлетворения потребностей организации «К.».

Районный суд, в который обратился покупатель, отказал в удовлетворении иска. Суд в своем решении отметил, что Законом регулируются только отношения, возникшие исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

### ДЕЛКА, СОВЕРШЕННАЯ ГРАЖДАНИНОМ НЕ С ЦЕЛЬЮ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ЛИЧНЫХ БЫТОВЫХ ЦЕЛЕЙ

Гражданин Н. приобрел у официального дилера автомобиль – фургон марки «Fiat Ducato», предназначенный для грузопассажирских перевозок. В течение гарантийного срока двигатель автомобиля вышел из строя. Дилер обвинил владельца в нарушении прав эксплуатации.

Гражданин Н. обратился в суд с иском о защите прав потребителя. В ходе рассмотрения иска истец пояснил суду, что использует фургон для поездок на дачу, для перевозки грузов для личных целей. Но у суда возникли сомнения, как выяснилось, не беспочвенные. Налоговые органы сообщили суду, что истец зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя в сфере грузовых перевозок. Получив доказательство того, что истец не является потребителем, так как использует приобретенный автомобиль не для личных бытовых целей, в удовлетворении его требований суд отказал.

### ДЕЛКА, ЗАКЛЮЧЕННАЯ МЕЖДУ ДВУМЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Фирма «З.» заключила с фирмой «С.» договор на выполнение работ по ремонту офиса. Работы были выполнены некачественно и фирма «З.» руководствуясь законодательством о защите прав потребителей, направила фирме «С.» досудебную претензию, которая была отклонена на вполне законных основаниях – применять положения упомянутого Закона к взаимоотношениям, сторонами которого являются две организации, нельзя.

## Какие права закон не регулирует:

### ...отношения сторон, основанные на безвозмездных гражданско-правовых договорах

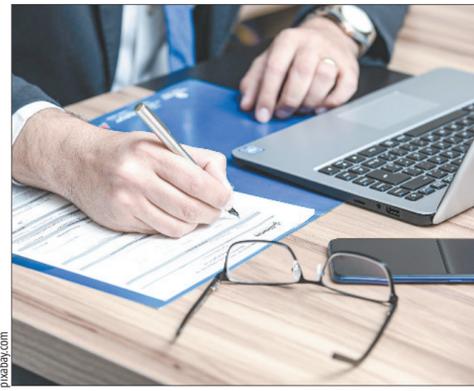
Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие из возмездных договоров, поэтому если между сторонами заключен безвозмездный гражданско-правовой договор, то данным законодательством они не регулируются. Примером таких отношений может служить договор безвозмездного хранения верхней одежды в гардеробе организации.

Однако часто бывает, что в договоре не указана его цена, хотя по своей сути договор является возмездным. Пленум Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. №17 определил, что законодательство о защите прав потребителей на подобные отношения распространяется. Поясним это на примере.

Истец обратился в суд с требованиями к агентству недвижимости о возмещении материального ущерба, причиненного при заключении незаконной сделки, взыскании пени и компенсации морального вреда. Суд первой инстанции пришел к выводу, что поскольку договор об оказании услуг, заключенный между истцом и ответчиком, не содержал указания о стоимости услуг, то положения законодательства о защите прав потребителей к данным правоотношениям применяться не могут. С указанными выводами согласилась судебная коллегия по гражданским делам областного суда.

Однако у судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ сложилось другое мнение. В судебном заседании было установлено, что между сторонами был заключен договор об оказании агентством недвижимости комплекса услуг по продаже двухкомнатной квартиры и приобретение в собственность истца однокомнатной квартиры. Цена договора сторонами определена не была. Между тем суд отметил, что отсутствие в договоре цены оказываемых услуг не свидетельствует о недействительности данного договора. Исполнитель вправе требовать от заказчика оплаты своих услуг на основании пункта 3 статьи 424 ГК РФ, в соответствии с которым в случаях, когда в возмездном договоре цена не может быть определена, исполнителем должно быть оплачено по цене, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары, работы или услуги. Суд указал, что согласно пункту 1 статьи 29 Закона потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Состоявшиеся ранее по делу судебные постановления по делу были отменены.

Таким образом, на отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными



предпринимателями посреднических услуг (в том числе и не содержащие условия о их стоимости) на рынке сделок с недвижимостью распространяется действие Закона РФ «О защите прав потребителей». К таким услугам можно отнести риэлтерские услуги, таких как подбор вариантов объектов недвижимости для их последующей купли-продажи, аренды гражданами для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, помощи в заключении гражданами сделок по купле-продаже и иных сделок в отношении объектов недвижимости, организации продажи объектов недвижимости по поручению граждан.

### ...отношения по гражданско-правовым договорам, не связанным с приобретением товаров (выполнением работ, оказанием услуг)

К таким отношениям, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг, и законодательство о защите прав потребителей их не регулирует. Приобретая облигации или иные государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству заем в виде денежных средств. Гражданину при этом не оказывается услуга, и, соответственно, Закон РФ «О защите прав потребителей» применять нельзя.

Но если речь идет о государственной социальной помощи и использовании в ходе ее реализации товаров или услуг, которые граждане получают безвозмездно, ВС РФ указал, что в подобных случаях граждане вправе предъявлять требования к изготовителю (продавцу) этих товаров, исполнителю услуг, в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей.

### ...отношения граждан с некоммерческими организациями, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях

Некоммерческими организациями могут являться общественные объединения, жилищно-строительные, дачно-строительные кооперативы, товарищества и т.д. К спорам, связанным с членством граждан в таких организациях нельзя применить законодательство по защите потребителей. Но часто эти организации, в соответствии со своими уставами, оказывают гражданам (в том числе членам этих организаций) платные услуги. Например, граждане получают в обществах по защите прав потребителей платную юридическую помощь, товарищества собственников жилья обеспечивают оказание гражданам платных коммунальных услуг. Такие отношения регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей».

### ...отношения по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами

Адвокатской деятельностью является квалифицированная юридическая помощь, оказываемая на профессиональной основе лицами, получившими статус адвоката. Помощь оказывается физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, а также для обеспечения доступа к правосудию. Адвокатская деятельность не является предпринимательской, поэтому вышеупомянутый Закон к ней не применим.

Правила поведения адвоката при осуществлении адвокатской деятельности, основания и порядок привлечения адвоката к ответственности установлены Кодексом профессиональной этики адвоката. Но если гражданин заключает гражданско-правовой договор на оказание юридической помощи (включая консультирование, подготовку документов правового характера и т.п.) не с адвокатом, а с организацией, то ограничений по применению законодательства по защите прав потребителей в этом случае не существует.

### ...отношения по совершению нотариусом нотариальных действий

В соответствии со статьей 1 Основ законодательства РФ о нотариате, нотариат обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренными законодательными актами нотариальными действиями от имени Российской Федерации. Указанная деятельность не является услугой в гражданско-правовом смысле, следовательно, законодательство о защите прав потребителей не применимо. Отказ в совершении нотариального действия или неправильное совершение нотариального действия обжалуются в судебном порядке.

Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультации, печатные работы и др.). Положения законодательства по защите прав потребителей применяются к возникшим при этом правоотношениям в полной мере.

### ...отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия

В соответствии с Конституцией РФ суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме. Законодательство, регулирующее права потребителей, в таких отношениях не может быть применено.

### ...отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных полномочий

Примером таких отношений является обращение гражданина в паспортно-визовую службу для оформления паспорта, визы и т.п. Закон РФ «О защите прав потребителей» эти взаимоотношения не регулирует.

### ...участие граждан в конкурсах, играх, пари и т.д. с обязательным призом или выигрышем

К сожалению, различные несанкционированные в установленном законом порядке «игры» и «соревнования», получили довольно широко распространение. Они базируются на азарте граждан, принимающих в них участие с целью получения выигрыша (приза). Возникающие в связи с этим отношения, имеющие вполне определенное самостоятельное правовое регулирование в рамках гражданского законодательства (главы 56, 58 ГК РФ), нормами законодательства о защите прав потребителей не регулируются.



## Отдельно о договорах страхования

Особо следует остановиться на вопросе, связанном с договорами добровольного страхования имущества граждан (включая договоры ОСАГО и КАСКО, хорошо знакомые всем автовладельцам).

В июне 2012 года Верховный суд разъяснил, что отношения, вытекающие из договоров страхования имущества граждан, должны урегулироваться главой 48 «Страхование» ГК РФ, Законом РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации», а также Законом РФ «О защите прав потребителей», который применяется в части тех прав, которые не урегулированы специальными законами, а именно:

- ▶ право граждан на предоставление информации;
- ▶ ответственность за нарушение прав потребителя;
- ▶ возмещение вреда;
- ▶ компенсация морального вреда;
- ▶ альтернативная подсудность;

▶ штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя;

▶ освобождение от уплаты государственной пошлины в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 333.36 Налогового кодекса РФ при подаче иска в суд.

Эта точка зрения закреплена документально в Постановлении Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», а также в Обзоре по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан, утвержденном Президиумом Верховного Суда РФ 30 января 2013 г.

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

Олимпиада проводится в нашей республике уже девятый раз. С каждым годом желающих участвовать в олимпиаде становится больше. В 2013 году в олимпиаде участвовало всего 500 школьников, а в 2021 году её участниками стали 14779 учащихся 8-11 классов Республики Татарстан! Это говорит о том, что интерес к данному направлению растёт, подрастающее поколение становится более активным.

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

# Знания – сила!

## Итоги республиканской олимпиады по теме «Защита прав потребителей»

1 этап олимпиады прошел дистанционно в форме тестирования на сайте [www.tatzpp.ru](http://www.tatzpp.ru);

2 этап прошел также дистанционно, в форме написания эссе на тему, связанную с защитой прав потребителей.

3 этап прошел в форме онлайн-собеседования с участниками по zoom, на котором предлагалось ответить на ситуационные вопросы в сфере защиты прав потребителей.

Жюри олимпиады состояло из преподавателей права ведущих вузов республики, общественных объединений по защите прав потребителей и Госалкогольинспекции РТ. Возглавлял комиссию заслуженный юрист Российской Федерации и Республики Татарстан, кандидат юридических наук **Юрий Иванович Митюшкин**.

Победителями олимпиады стали: **Рафина Нурғалиева**, ученица 9 класса МБОУ «Гимназия №1 Менделеевского муниципального района» (среди 8-9 классов) и **Алсу Хаярова**, ученица 10 класса МБОУ «Большеарханская средняя общеобразовательная школа Тетюшского муниципального района» (среди 10-11 классов). Их наградили дипломами и ценными подарками.



Церемония награждения начальником Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ Вафиной Г.Т. победительницы, призеров Олимпиады-2021 среди 8-11 классов, директоров и учителей МБОУ Актанышского, Елабужского, Менделеевского муниципальных районов РТ

Кроме того, были определены призеры олимпиады 1, 2, 3 степени, которых также наградили дипломами и подарками.

Финалистов, продемонстрировавших высокий уровень потребительских знаний, жюри приняло решение также отметить поощрительными призами в следующих номинациях: «За достижения в изучении основ потребительской грамотности»; «За успехи в изучении основ

потребительской грамотности»; «За упорство и настойчивость в повышении потребительской грамотности»; «За активность и целеустремленность в получении потребительских знаний»; «За стремление к победе и изучению потребительского законодательства»; «За активное участие в Олимпиаде для учащихся по теме «Защита прав потребителей».

По итогам Олимпиады 2021

года также наградили МБОУ «Гимназия №1 Менделеевского муниципального района», внесшее наибольший вклад в развитие системы потребительского образования в Республике Татарстан.

**Поздравляем победителей и призеров, а также всех участников Олимпиады и желаем дальнейших успехов!**

Госалкогольинспекция  
Республики Татарстан

В Арский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан поступило обращение гражданина Н., купившего смартфон с многочисленными проблемами. Во-первых, он обнаружил в нём сохранённые аккаунты на имя другого человека. Во-вторых, при осуществлении телефонного звонка и при входе в стандартные приложения смартфон начинал «зависать» и переставал реагировать на команды.

В связи с обнаруженными недостатками потребитель передал товар продавцу для проведения гарантийного ремонта. В акте выполненных работ было установлено, что в смартфоне дефект не обнаружен. Однако при дальнейшем использовании смартфона дефекты вновь проявились: это стало основанием для повторного обращения потребителя в торговый объект.

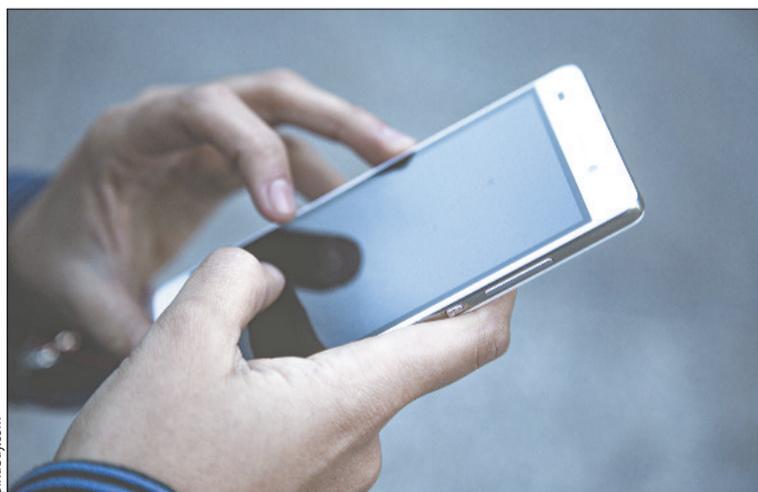
Гражданину Н. вновь предложили сдать смартфон на ремонт, что он и сделал. Но при получении товара с ремонта он обнаружил, что разбито бронестекло смартфона. Потребителю выдали акт выполненных работ с техническим заключением, в котором указано, что дефекты не подтверждены, но вместе с тем обнаружено механическое повреждение на рамке дисплея. В связи с этим смартфон сняли с гарантии по вине клиента и проводить гарантийный ремонт ему отказали. Возникла очень сложная ситуация, в которой покупатель не был виноват. С техническим заключением, выданным сервисным центром, потребитель категорически был не согласен.

Сотрудниками Арского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан было рекомендовано: для выяснения истинных причин сдать товар на независимую экспертизу.

Из экспертного заключения стало ясно, что неисправна системная плата, и эта неисправность носит производственный характер. С технической точки зрения данный недостаток является существенным. Но след

# Неудачная покупка

## Свои права потребитель удовлетворил в судебном порядке



механического воздействия на рамку дисплея не имеет связи с данной неисправностью.

Для расторжения договора купли-продажи некачествен-

ного товара и взыскания понесенных расходов гражданину Н. была оказана помощь в составлении претензионного письма. Однако добровольно

удовлетворить требование потребителя продавец отказался. После чего специалисты Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ помогли потребителю составить исковое заявление.

Судом заявленные требования гражданина Н. полностью удовлетворил. В судебном процессе принял участие представитель Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ, привлеченного в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, как органа государственной исполнительной власти, дающий заключение по данному предмету спора.

Арский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

# «Теплолюбивый» телефон

## О получении всей необходимой информации при покупке товара

На телефон «горячей линии» отдела защиты прав потребителей Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ поступил вопрос от потребителя. Он рассказал, что в одном из торговых объектов приобрел кнопочный сотовый телефон. Но при его использовании столкнулся с неприятностью – на улице в зимний период телефон перестает работать. Обратился в магазин, товар приняли для выявления причины неисправности. После проверки в сервисном центре объяснили, что телефон не предназначен для эксплуатации при минусовой температуре.



фото Александра Федорова

услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме должна быть доведена до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг).

Согласно статье 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), чтобы потребитель имел возможность сделать правильный выбор. Вся информация должна быть изложена в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возме-

щения 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.

По совету специалистов, покупатель дома изучил документацию и, действительно, нашел информацию, что сотовый телефон предназначен для эксплуатации при температурном режиме от +5, то есть информация до потребителя была доведена, другой вопрос, что многие из покупателей её не читают при покупке товара.

Сотрудники отдела защиты прав потребителей призывают всех потребителей – к покупке товара сами подходите ответственно. Это значит, до оплаты покупки следует ознакомиться с предметом сделки и получить всю необходимую информацию о потребительских свойствах товара.

Нижнекамский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

# Холодильник с процентом

## Как вернуть товар, купленный в кредит

Потребитель, чтобы купить холодильник в магазине, оформил потребительский кредит в банке. Через две недели эксплуатации в холодильнике появился жуткий гул. Потребитель сдал товар продавцу для гарантийного ремонта. Холодильник отремонтировали, однако в ближайшие полгода гул неоднократно повторялся. Гражданин К. потребовал у продавца вернуть деньги.



Продавец признал в холодильнике наличие существенного недостатка и согласился удовлетворить требование потребителя. Но оплатить уплаченные за полгода проценты по кредиту, который брался под приобретение холодильника, продавец отказался, якобы по закону я вправе требовать только возврата денег за

товар ненадлежащего качества. Потребитель обратился с вопросом в консультационный центр Госалкогольинспекции РТ, где получил исчерпывающий ответ.

– Действия продавца не основаны на законе. В соответствии с ч.6 ст.24 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан возместить потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

### Вопрос-ответ

**?** «В комиссионном магазине купила блендер по цене 1750 рублей. На следующий день из документации поняли, что мощность у блендера слабая. Товар не был в использовании. При обращении в магазин о возврате товара получили отказ. Правомерно ли? Четырнадцать дней ведь не прошло...»

Екатерина С.»



– У потребителя есть право определиться в отношении товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней. Главное условие, чтобы товар не был в употреблении, использовании, сохранены все бирки, ярлыки (статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» - «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества»). Но с этой статьей связан перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену (№2463 от 31.12.2020г.). Один из пунктов этого перечня – технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года. Блендер относится к этой категории товаров. Поэтому отказ продавца является правомерным. С техническими характеристиками товара можно было ознакомиться перед его приобретением из документации.

**?** «Приобрела в одном из отделов женской одежды куртку. Дома еще раз примерив, поняла, что она мала в подмышечной части куртки. В магазине обменяла куртку на размер больше. Но дома в спокойной обстановке, еще раз примерив куртку, поняла, что куртка теперь большая. Всё это было произведено в четырнадцатидневный срок. Должен ли выдаваться чек при покупке товара (мне он выдан не был)? И в какой срок обязаны вернуть деньги (продавец обозначил мне срок неделю)?»

Ольга П.»

– Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утверждены Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463) по-прежнему обязывают продавцов применять кассы. Однако если выданный покупателю кассовый чек не содержит сведений о наименовании товара, то потребитель вправе запросить товарный чек с указанием наименования продавца, товара, его количества и стоимости, а также даты продажи. Важно, чтобы чек позволял покупателю идентифицировать товар как приобретенный у конкретного продавца и по указанной в чеке стоимости. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.



Нижнекамский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

**?** «В октябре я купил снегоуборочную машину. Когда выпал первый снег, при первой эксплуатации выявилась неисправность. При обращении к продавцу с требованием обмена товара, получил отказ, аргументируя тем, что товар является технически сложным и с момента покупки прошло более двух недель. Но как же я мог испытать товар, если сезон еще не начался, не было снега? А правомерен ли отказ?»

Игорь Р.»



– Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования к продавцу (в том числе обмен товара), в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Статья 19 настоящего закона указывает, что для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. Зимний сезон на территории Республики Татарстан установлен с 16 ноября по 15 марта. Снегоуборочную машину можно отнести к сезонным товарам, поэтому отказ продавца правомерен.

Нужно отметить, что продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Нижнекамский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

Иметь возможность дополнительного заработка – мечта любого человека. Акции, дивиденды, брокерские услуги... Существует многообразие вариантов для этого, однако каждый из них – четко регламентируется законом. Возникает актуальный вопрос: какие отношения связывают потребителя брокерских услуг? Какой буквой закона регламентируется данная деятельность, какие права и обязанности есть у сторон, связавших себя «узлами» договора брокерского обслуживания?

На основании выводов, сделанных Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда РФ, можно смело говорить о том, что действие Закона о защите прав потребителей не применяется к отношениям по совершению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами (Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 27 июня 2017 г. №18-КГ17-78). Это аргументировано

# Покупка ценных бумаг – дело рисковое

## Какие правовые нормы существуют для потребителя брокерских услуг?



тем, что гражданин признается потребителем при условии, что товары (работы, услуги) приобретаются им исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательством.

Однако деятельность по совершению сделок с ценными бумагами и (или) по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, имеет рискованный характер. Поэтому ее нельзя

считать направленной на удовлетворение личных (бытовых) нужд.

Согласно пункта 1 статьи 3 Закона о рынке ценных бумаг брокерской деятельностью признается деятельность по

совершению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, по поручению клиента от имени и за счет клиента или от своего имени и за счет клиента на основании возмездных договоров с клиентом.

Ввиду рискованного характера такой деятельности, она не может быть признана деятельностью, направленной на удовлетворение личных (бытовых) нужд. Гражданин, заключая с Банком договор брокерского обслуживания в целях приобретения в его интересах и за его счет кредитных нот, уведомляется о рисках, связанных с операциями на рынке ценных бумаг.

Таким образом, можно сделать заключение, что позиция Верховного Суда РФ сводится к тому, что, заключая договор брокерских услуг, необходимо уделить особое внимание всем его условиям, а также правилам и рискам, а подписав договор, исполнять его не только при получении прибыли, но и убытках.

Казанский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

# Индивидуальный заказ вышел «боком»

## Если материал потребителя, отданный для пошива в ателье, испортили

Некоторые потребители готовому швейному изделию в магазине предпочитают индивидуальный пошив в ателье. И это понятно, ведь в мастерской по пошиву одежды создается одежда по индивидуальным требованиям и предпочтениям клиента. Люди ценят качество, уникальность и индивидуальный подход. Но что делать, если заказ не был выполнен должным образом и материал заказчика был испорчен?

В Казанский территориальный орган обратился потребитель с вопросом о порче текстильного материала сотрудниками ателье. Женщина сделала заказ на пошив штор из её материала, но услуга была оказана не ка-



чественная. Разобраться в этом вопросе потребителю помогли сотрудники правового учреждения.

Согласно статьи 35 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) анало-

гичного качества. По желанию потребителя сотрудники ателье должны изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Цена материала (вещи) должна быть указана в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе). Если требование потребителя добровольно удовлетворено не было, то цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется в день вынесения судебного решения.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при приеме исполнителем этого материала (вещи).

Казанский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

### Вопрос-ответ

«Купила платье через интернет-магазин. Но оно не подошло по размеру. Можно ли его вернуть?»

Ирина Д.»

Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

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.

Возврат товара надлежащего качества возможен, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Если такой документ отсутствует, то это не лишает потребителя возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.