

## НЕДЕЛЯ КАЧЕСТВА:

# В Госалкогольинспекции Республики Татарстан прошла дегустация молочной продукции

Второй четверг ноября во всём мире отмечается как Всемирный день качества, а неделя, на которую приходится этот день – отмечается как Европейская неделя качества.



В Госалкогольинспекции Республики Татарстан в рамках Европейской недели качества прошла потребительская дегустация молочной продукции: молока, кисломолочных напитков, сырков, творожных, масляных, сыров твердых.

Потребительская дегустация проводилась с целью оценки качества и безопасности закупленных образцов молочной продукции, выявления

из них лучших производителей, доведения информации о полученных результатах до потребителей; а также обозначения проблемы в обеспечении населения качественной и безопасной продукцией, объединения совместных усилий, как производителей, так и продавцов по улучшению ситуации в этой сфере.

Молочные продукты относятся к той категории про-

дуктов, которые в терминах официальной лексики принято называть товарами повседневного спроса. Действительно, трудно представить ежедневный рацион среднестатистического потребителя без стакана кефира, порции сметаны или творога или в крайнем случае небольшого количества молока, добавленного в чай.

Анкетирование населения, проведенное специалистами

Госалкогольинспекции Республики Татарстан, показало, что основная часть опрошенных (92%) регулярно покупают молочную продукцию. Как показал опрос, из количества респондентов, приобретающих молоко и молочную продукцию, наибольшее количество руководствуется следующими критериями: хорошие вкусовые качества - 30% опрошенных, на втором месте по

значимости – привлекательная цена -20%, постоянно покупают одну и ту же продукцию 15%, обращают внимание на натуральный состав – 14%, популярность торговой марки – 12% опрошенных, внешний вид имеет значение для 9%. Следует отметить, что на республиканском рынке молочной продукции действуют как местные производители, так и поставщики из множества дру-

гих регионов России, а также зарубежные производители.

Так, в рамках подготовки к мероприятию специалисты Госалкогольинспекции Республики Татарстан отобрали 133 наименования молочной продукции местного производства, из регионов России, ближнего и дальнего зарубежья.

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА СТР. 2

Читайте в этом номере

**Казанский охотник  
за просрочкой**

**Что нужно знать при  
ремонте автомобиля**

**Советы  
потребителям**  
Что делать, если вам не продают  
билет на автобус



# НЕДЕЛЯ КАЧЕСТВА: В Госалкогольинспекции Республики Татарстан прошла дегустация молочной продукции

## НАЧАЛО НА СТР. 1

Данная дегустация была организована в не совсем привычном формате. Специалистам представили образцы продукции, качество которых им уже было известно.

**Заместитель руководителя Госалкогольинспекции РТ Фаннур Хамматов** отметил, что цены на молочные продукты сильно отличаются в зависимости от региона поставки. Так, купленные образцы молока стоят от 28 до 230 рублей за литр.

- Анализ результатов лабораторных исследований показал, что цена не всегда оправдывает качество. Замечания по качеству и безопасности предъявлены как к дорогим наименованиям продукции, так и к дешевым, - добавил Фаннур Гаттелбарович.

Поскольку распробовать все 133 образца за одну дегустацию сложно, то для дегустаторов отобрали наилучшие образцы продукции по каждой подгруппе: молоко, кисломолочные напитки, сырки творожные, масло сливоч-

ное, сыры твердые. Для сравнения были предложены и образцы, которые занимают нижние строчки в таком своеобразном рейтинге. Всего было представлено около 30 образцов продукции.

Среди исследованных образцов были выявлены такие, которые даже есть нельзя. В них обнаружены бактерии кишечной палочки, дрожжи, плесень. При этом на дегустации в Госалкогольинспекция РТ отметили, что вся продукция закупалась в период срока годности и хранилась в необходимых условиях.

Перед началом дегустации специалистам раздали результаты исследования, где была указана информация по каждому образцу: наименование, изготовитель, вид товара, цена, нормативный документ и результат. Красным цветом обозначались продукты, которые употреблять нельзя, так как они не соответствуют требованиям безопасности.

Среди таковых оказалась и продукция татарстанских про-



изводителей: молоко питьевое пастеризованное «Ватан» (КФХ «Гимранов З.Г.», село Пестрецы, Пестречинский район РТ), молоко питьевое пастеризованное «Авылдаш» (КФХ «Харисов Р.Р.», село Туба, Агрызский район РТ), КФХ Белоглазова Е.Е. Новошешминский район. В этих продуктах выявлены несоответствия по микробиологическим показателям.

Также дегустаторы отмечали, что попадались образцы топле-

ного молока без выраженного вкуса, что, конечно, скажется на результате. Кроме того, не соответствовали требованиям безопасности и многие творожные сырки. Как сообщили экспертам на дегустации, из 14 образцов творожных сырков в 64% от общего количества выявлены отклонения, связанные с несоответствием по физико-химическим и микробиологическим показателям (обнаружены дрожжи,

плесени, бактерии групп кишечных палочек БГКП - употребление которых может повлечь за собой развитие кишечных отравлений у населения), фальсификация растительными жирами.

Что касается масла и сыра, то результаты исследования показали, что зачастую в них используется более дешевые растительные жиры.

Прошедшая потребительская дегустация молочной про-

дукции проводилась с целью оценки качества и безопасности закупленных образцов молочной продукции, выявление наименований лучших по качеству, а также информирование потребителей о полученных результатах исследования.

Дегустаторы отметили, что на пороки вкуса и запаха могут повлиять как качество исходного сырья, так и соблюдение условий хранения в процессе транспортировки продукта от завода до прилавка. Эксперты уверяют, что чем меньше времени прошло с момента производства до попадания на стол потребителя - тем лучше и вкуснее.

Лучшие оценки дегустаторы поставили ООО УК «Просто молоко», Казанский филиал. Эксперты заявили, что молочная продукция этого производителя соответствует, как по физико-химическим, так и по микробиологическим показателям и в разы лучше, чем завезенные с других регионов продукция.

ЛИЛИЯ ШАРАФЕЕВА

## Образцы молочной продукции имеющие отклонения от нормативной документации в результате лабораторных исследований

молоко:			
№ п/п	Наименование (место закупки)	Изготовитель	Отклонения
1	Молоко питьевое пастеризованное «Ватан» м.д.ж 3,2% (ТЦ Удача)	КФХ Гимранов З.Г. Пестречинский р-он, с.Пестрецы	Несоответствие по микробиологическим показателям КМАФА (превышенная бак. обсемененность), БГКП (кишечная палочка)
2	Молоко питьевое пастеризованное «Кошкинское» Выбор хозяйки м.д.ж 3,2% (ООО Метро)	ЗАО «Алев» г.Ульяновск	Фальсификация по составу жиров
3	Молоко питьевое пастеризованное «Авылдаш» м.д.ж 3,5 - 4,2% (Агроторг)	КФХ Харисов Р.Р. Агрызский р-он, с.Туба	Несоответствие по микробиологическим показателям КМАФА (превышенная бак. обсемененность), БГКП (кишечная палочка)
4	Молоко питьевое ультрапастеризованное «Брест-Литовское» м.д.ж 3,6% (ООО Зельгрос)	ОАО «Савушкин продукт» Республика Беларусь, г.Брест	Несоответствие по простерильности
5	Молоко коровье нормализованное м.д.ж 3,2% (ООО Бахетле)	КФХ Белоглазова Е.Е. Новошешминский р-он	Несоответствие по микробиологическим показателям КМАФА (превышенная бак. обсемененность), БГКП (кишечная палочка)
6	Молоко питьевое ультрапастеризованное «Кошкинское» м.д.ж 6% (ООО Метро)	ЗАО «Алев» г.Ульяновск	Фальсификация по составу жиров
7	Молоко питьевое ультрапастеризованное «Вологодское» м.д.ж 3,2% (ООО Метро)	ОАО «Учебно-опытный молочный завод» «ВГМХА им. Верещагина Вологодская область, г.Вологда	Фальсификация по составу жиров
8	Молоко питьевое цельное пастеризованное «Халыль Сальсабиль» м.д.ж 3-4% (ООО Бахетле)	ООО «Ближний круг» Калужская область Малоярославецкий р-он, с.Недельное	Несоответствие по микробиологическим показателям (превышенная бак. обсемененность), БГКП (кишечная палочка)

ряженка:			
№ п/п	Наименование (место закупки)	Изготовитель	Отклонения
1	Ряженка «Каждый день» м.д.ж 4,0% (ООО «Ашан»)	Ф-л «Молочный комбинат «Юрьев-Польский» ЗАО «Холдинг компания «Ополье», Владимирская обл., г. Юрьев-Польский	Несоответствие по содержанию массовой доли жира

твердые сыры:			
№ п/п	Наименование (место закупки)	Изготовитель	Отклонения
1	Сыр Голландский м.д.ж 45% (ООО «Ашан»)	Удмуртская республика, г.Ува	Фальсификация растительными жирами
2	Сыр полутвердый «Пешехонский» ИТ «Кошкинский Сыровар» м.д.ж 45% (ООО «Метро»)	ОАО «МСЗ «Кошкинский» Самарская область	Фальсификация растительными жирами
3	Сыр полутвердый «Голландский» Кошкинский Сыровар м.д.ж 45% (ООО «Метро»)	ОАО «МСЗ «Кошкинский» Самарская область	Фальсификация растительными жирами
4	Сыр полутвердый «Российский» Кошкинский Сыровар м.д.ж 50% (ООО «Метро»)	ОАО «МСЗ «Кошкинский» Самарская область	Фальсификация растительными жирами
5	Сыр Звенигород «Радость вкуса» м.д.ж 50% (ООО «Зельгрос»)	Волгоградская область, р.п. Елань.	Фальсификация растительными жирами
6	Полутвердый сыр «Эдамер» м.д.ж 40% (ООО «Метро»)	Австрия	Фальсификация растительными жирами
7	Сыр Утренний «Тысяча озер» м.д.ж 45% (ООО «Метро»)	ООО «Финиш Милк компани» Санкт-Петербург	Фальсификация растительными жирами

масло сливочное:			
№ п/п	Наименование (место закупки)	Изготовитель	Отклонения
1	Масло сливочное крестьянское м.д.ж 72,5% (ООО «Агроторг» магазин «Пятерочка+»)	ООО «МОЛОЧНЫЙ ДОМ», г. Курск	Несоответствие по содержанию массовой доли влаги, жира
2	Масло сливочное крестьянское «Халыль» м.д.ж 72,5% (ООО «Бахетле-1»)	ООО «Новосемейкинское», г. Самара	Фальсификация растительными жирами
3	Масло сливочное традиционное «Из деревеньки молпроект» м.д.ж 82,5% ООО «Агроторг» магазин «Пятерочка+»	ООО «Самармасло», г. Самара	Несоответствие по содержанию массовой доли влаги, жира
4	Масло коровье крестьянское сладкосливочное несоленое м.д.ж 72,5% (ООО «Ашан»)	ООО «Чегемский молочный завод», КБР, Чегемский р-н, с. Чегем-2	Фальсификация растительными жирами
5	Масло сладкосливочное крестьянское м.д.ж 72,5% (ООО «МЕТРО»)	ООО «Маслосырбаза «Энгельска-я», Саратовская обл., г. Энгельс	Не соответствует по органолептическим свойствам, содержанию влаги
6	Масло крестьянское сладкосливочное м.д.ж 72,5% (ООО «Бахетле-1»)	ООО «Молоко», Нижегородская обл., Володарский р-н, д. Дева	Фальсификация растительными жирами
7	Масло сливочное крестьянское м.д.ж 72,5% (ООО «Бахетле-1»)	ООО «ПродСервис», г. Ульяновск	Фальсификация растительными жирами
8	Масло сливочное крестьянское м.д.ж 72,5% (ООО «Бахетле-1»)	ООО «Производственно-Торговая компания «Апрель», РТ. Г. Наб. Челны	По органолептическим показателям не соответствует ГОСТ Р 52969-2008
9	Масло сливочное крестьянское сладкосливочное несоленое «Купавушка» м.д.ж 72,5% (ООО «Ашан»)	ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» Московская обл	Фальсификация растительными жирами
10	Масло сливочное крестьянское м.д.ж 72,5% (ООО «Ашан»)	ООО «ВостокПромТорг», Самарская обл., г. Новоуибышевск	Фальсификация растительными жирами

творожные сырки:			
№ п/п	Наименование (место закупки)	Изготовитель	Отклонения
1	Сырок глазированный с кокосом с заменителем молочного жира «Снеда» м.д.ж. 23% (ООО Ашан)	ООО «Молочное дело - Ивня» Чувашская республика, г.Алатырь	Фальсификация по составу жиров
2	Продукт творожный с растительным жиром «Сырок глазированный с ванилином» м.д.ж. 23% (ООО Ашан)	ООО Балтком Юни Брянская область	Фальсификация по составу жиров
3	Сырок творожный глазированный с молоком гущенным вареным «Приображенский» м.д.ж. 23% (ООО Ашан)	ЗАО Молочный завод Преображенский Московская область, г.Домодедово	Несоответствие по микробиологическим показателям - наличие дрожжей
4	Сырок с растительным жиром «Сыркаеш-ка» с курагой м.д.ж. 16% (ООО Бахетле)	ЗАО «Жуково-Воробьевский молочный завод» Калужская область	Фальсификация по составу жиров, несоответствие по микробиологическим показателям - БГКП (кишечная палочка), дрожжи, плесень
5	Сырок с растительным жиром с вишней м.д.ж. 16,5% (ООО Бахетле)	ООО «Планета Сырков» Московская область, Раменский р-н, д. Островцы, ул. Подмосковная	Фальсификация по составу жиров
6	Сырок творожный глазированный с какао «Ростагроэкспорт» м.д.ж. 23% (ООО Зельгрос)	Ростагрокомплекс Московская область, Пушкинский р-он	Фальсификация по составу жиров, несоответствие по микробиологическим показателям - дрожжи, плесень
7	Сырок с растительным жиром ароматизированный глазированный со вкусом ванили «Чудо» м.д.ж. 23% (ООО Метро)	ООО «ВБД» Краснодарский край Тимашевский р-он	Несоответствие по микробиологическим показателям - наличие плесени
8	Сырок творожный глазированный «Тевье молочник» с начинкой вареная сгущенка в темном шоколаде м.д.ж. 23 (ООО Метро)	ОАО «Коломнамолпром» Московская область, г.Коломна	Несоответствие по микробиологическим показателям - БГКП (кишечная палочка), дрожжи



клуб покупателей

# Всемирный день качества

Всемирный день качества (World Quality Day) проводится ежегодно во второй четверг ноября по инициативе ведущих международных организаций по качеству: Европейской организации по качеству, Японского союза ученых и инженеров, Американского общества по контролю качества и Latinoамериканской организации по качеству (при поддержке ООН). Впервые праздник отмечался в 1989 году.

В большинстве европейских стран, в том числе и в России, с 1995 года вторая неделя ноября считается Европейской неделей качества. Европейская неделя качества проводится с целью привлечения общественного внимания к проблемам качества, а также демонстрации достижений в области качества. Девиз Европейской недели качества 2014 года, которая проходит с 10 по 16 ноября 2014 года - WinningthroughQuality - Выигрывает через качество.

Цель Всемирного дня качества в повышении значения высокого качества продукции и услуг, а также в активизации той деятельности, которая направлена на привлечение внимания к проблеме качества. Ведь речь идет не только о безопасности товаров для человека и окружающей среды, но и о степени удовлетворенности запросов и ожиданий потребителей.

Проблема качества — одна из самых приоритетных проблем в экономике ведущих стран мира. Понятие качества

тесно связано с тем, что мы называем благами современной цивилизации, качеством жизни: а это и сохранение окружающей среды, и физическое здоровье, и психологический комфорт человека.

Право потребителей на качество, безопасность товаров, работ, услуг в Российской Федерации устанавливает Закон РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей». Функции по контролю (надзору) за его соблюдением реализует Роспотребнадзор.



## ПОТРЕБИТЕЛЮ НА ЗАМЕТКУ

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать потребителю услугу, качество которой соответствует договору.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге, продавец (исполнитель) обязан оказать потребителю услугу, соответствующую этим требованиям.

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Если исполнитель отказывается в добровольном порядке удовлетворить ваши требования, можно решить данный вопрос в судебном порядке. В этом случае Управление Роспотребнадзора согласно пункту 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» может быть привлечено судом к участию в деле либо вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.



Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, продавец либо исполнитель обязаны оказать потребителю услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором об оказании услуг.

Кроме того, согласно статье 29 Закона «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков оказанной услуги (то есть услуга выполнена некачественно) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги либо с недостатками оказанной услуги.



ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ

# Казанский охотник за «просрочкой»

**Просроченные продукты – одна из главных проблем отечественных торговых сетей. Так или иначе, с ней наверняка сталкивался любой покупатель. В Казани вот уже несколько лет охоту за товаром с истекшим сроком годности ведет Максим Чечельницкий**

В Европейскую неделю качества мы встретились с Максимом и вместе отправились по магазинам. Максим Чечельницкий – принципиальный и, можно сказать, уже профессиональный боец с торговцами «просрочкой» – продуктами и товарами с истекшим сроком годности. Он за считанные минуты выискивает на полках магазинов испорченный товар и заставляет убирать его с прилавков, пишет жалобы в Роспотребнадзор, а иногда и вызывает полицию....

Акция торговых сетей «За качество отвечаю!» оказалась для него просто находкой. С начала 2011 года Максим целенаправленно ищет на прилавках товар с истекшим сроком годности и не обязательно, чтобы получить за находку аналогичный свежий товар. Охотник за «просрочкой» признается, что для него важно, чтобы в магазинах с покупателями обращались честно и не подсовывали испорченные продукты.

На вопрос «Что для Вас качество?», Максим отвечает:

– Для меня качество, это, прежде всего, когда товар свежий и сделан качественно.

По словам Чечельницкого, именно благодаря подобным рейдам из многих казанских магазинов исчезло большое количество просроченного товара. Сейчас найти их стало гораздо сложнее.

## НЕСВЕЖИЙ САЛАТ И ТУХЛЫЕ ПОМИДОРЫ

Нашу первую проверку мы начинаем с магазина «Магнит». Максим тут же нашел несвежую капусту и гнилые помидоры. Причем на капусте не было никакой этикетки, а соответственно и даты изготовления и срока годности. Это и возмутило нашего дотошного покупателя. После такой находки он просит вызвать директора, однако к

нам выходит товаровед и просит прекратить съемку. На наши замечания реагирует спокойно и убирает всего лишь одну капусту.

Такая же ситуация сложилась и в двух «Пятерочках», Максим обнаружил просроченные грибы без этикетки и квашеную капусту. Здесь Максиму только рады, поблагодарив, товар заменяет на аналогичный свежий. А с «просрочкой» нам пообещали разобраться, то есть снять с продажи и отправить на утилизацию.

Еще хуже ситуация обстоит в магазине «Пятерочка+». Здесь «улов» оказался хорошим: шоколадное масло, сыры и рыба – и все самая настоящая «просрочка». А срок годности сыров истек почти неделю назад и до сих пор жална прилавках и ждал покупателей. На все замечания у директора магазина ответ простой – не хватает продавцов, чтобы

хватает продавцов, чтобы перебирать все продукты и убирать просроченные. Кстати, такое же объяснение нам давали и в других местах.

## О ПИРОЖКАХ

Дальше мы отправились в универсам «Любимый». Сначала нас там ничего не настораживало, вроде все соблюдают. Но тут Максим приглядывается к выпечке и заявляет:

– А вот эти пирожки уже испорченны... Обычно срок годности пирожков не более 24 часа. Эти уже должны убрать.

Начинаем спрашивать у продавщицы чего да как. Она объясняет, что убрать товар с прилавка не может, это делают поставщики: привозят свежую выпечку и только тогда меняют товар. А пока, не смотря ни на что, продажа несвежих пирож-



Максим Чечельницкий не первый год охотится за «просрочкой»...



ков  
про-  
должа-  
ется. Максим

обещает вернуться сюда еще раз и проверить.

По словам Максима Чечельницкого, в крупных магазинах дела обстоят совсем неплохо. За товаром там следят. Но даже в «Перекрестке» нам удалось обнаружить лишь несколько пакетов просроченного овощного набора и лимона, который уже начал покрываться плесенью. Здесь нам обещали все убрать и поблагодарили.

## ОХОТА ПРОДОЛЖАЕТСЯ...

Несмотря на то, что наш совместный рейд по магазинам прошел более менее удачно, у Максима впереди много дел и планов. Охота за «просрочкой» продолжается. Помимо Казани, Чечельницкий выезжает с проверкой и по Татарстану.

ЛИЛИЯ ШАРАФЕЕВА



Но на прилавках просроченных товаров меньше не становится

## НЕСКОЛЬКО СОВЕТОВ О ТОМ, КАК ИЗБЕЖАТЬ ПОКУПКИ ПРОСРОЧЕННОГО ТОВАРА:

1. Чаще всего залеживаются фрукты, овощи, колбасы и курица.
2. Товар должен выглядеть свежим – никаких морщинок и прочих внешних изменений, свидетельствующих о несвежести. И, естественно, никакого неприятного запаха.
3. Внимательно изучите упаковку и найдите дату изготовления и срок годности. Порой ценник, на котором указан срок годности, сорван или разорван, на котором написано, что невозможно – от покупки такого товара лучше отказаться.
4. Если товар расфасован магазином, проявите бдительность – зачастую работники магазинов упаковывают свежие товары вперемешку с испорченными.
5. Если вам все же достался просроченный продукт, можете смело отправляться в магазин, где вы его приобрели. Согласно статье 18 закона «О защите прав потребителей», клиент имеет право потребовать замены на товар этой же марки, замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены или вовсе потребовать возврата денег. Выбор за вами.



# Что нужно знать при ремонте автомобиля

С каждым годом количество автомобилей на дорогах стремительно увеличивается. Дорога является зоной повышенной опасности. За рулем ездят и опытные автолюбители, и вчерашние школьники. Отсутствие опыта вождения и плохие дороги являются регламентирующим фактором в безопасности движения, сохранности автомобилей. События могут развиваться совершенно неожиданно – не заметил яму на дороге, не успел затормозить перед резко остановившемся автомобилем, кто-то выехал на встречную полосу и не успел увернуться и т.д. Ситуаций много, и не всегда даже большой опыт вождения может выручить

Когда автомобиль приходит в неисправность, потребителю зачастую приходится обращаться в специализированные организации, занимающиеся ремонтом и обслуживанием автомобилей – сервисные центры.

## ПРАВИЛЬНЫЙ АВТОСЕРВИС

Большинство автомобилистов не могут самостоятельно определить причину поломки и объем предстоящего ремонта своего автомобиля. Люди, как правило, надеются на профессионализм спе-



Чтобы не быть обманутым при ремонте своего железного коня, надо знать свои права

циалистов сервисных центров. Важно, чтобы автосервис работал с соблюдением действующего законодательства в установленной сфере деятельности.

Отношения, возникающие между сервисным центром и потребителем при оказании услуг по ремонту и обслуживанию автомобилей, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденными постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290.

## ДОГОВОР

Потребителю важно знать,

что есть ремонт гарантийный (бесплатный) и негарантийный (платный). В любом случае, при обращении в сервисный центр исполнитель обязан заключить договор.

Договор, исполняемый в присутствии потребителя (подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и другие), может оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека и т.п.

## АКТ

В случае если потребитель оставляет свой автомобиль для проведения ремонтных работ, исполнитель обязан одновременно с договором составить приемо-сдаточный акт, в котором указываются комплектность автотранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

Приемо-сдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя.

Экземпляры договора и приемо-сдаточного акта выдаются потребителю.

## ЦЕНА

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату, а также обуславливать оказание одних услуг обязательным исполнением других. Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ), а если они уже оплачены, – потребовать возврата уплаченных за них сумм.

Цена выполняемых работ в договоре определяется согла-

шением между исполнителем и потребителем. На выполнение работы, предусмотренной договором, может быть составлена смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель обязан выполнять работу в сроки и качеством, предусмотренные договором.

Просьба потребителя о выполнении дополнительных ремонтных работ оформляется договором.

## ПРОВЕРЯЙТЕ КАЧЕСТВО

Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество выполнения работ, не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автотранспортного средства, а также объем и качество выполненных работ, исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять выполненную работу.

При обнаружении отступлений от договора, подмены составных частей, некомплектности автотранспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемо-сдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылать-

ся на них, если в приемо-сдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки, либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.

Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).

Автотранспортное средство выдается потребителю после полной оплаты выполненной работы при предъявлении приемо-сдаточного акта и договора (квитанции и т.д.), паспорта или другого документа, удостоверяющего личность.

Потребитель, обнаруживший после приемки заказа несоответствие его исполнения договору или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан по их обнаружении известить об этом исполнителя в разумный срок.

## СПОРНЫЕ МОМЕНТЫ

При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автотранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.

Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем условий договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) кото-

рой она проводилась, а в случае назначения экспертизы по соглашению сторон – исполнитель и потребитель оплачивают по-ровну.

В случае обнаружения недостатков выполненной работы потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

а) безвозмездного устранения недостатков;

б) соответствующего уменьшения установленной за работу цены;

в) безвозмездного повторного выполнения работы;

г) возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказать от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказать от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Требования, связанные с недостатками, могут быть предъявлены при принятии выполненной работы, либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы, в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия выполненной работы.

Недостатки должны быть устранены исполнителем в назначенный потребителем разумный срок, который указывается в договоре. В случае нарушения установленных сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены работы.

Для получения консультации в сфере законодательства о защите прав потребителей Вы можете обратиться в Госалкогольинспекцию РТ. Адрес Казанского территориального органа: г.Казань, ул.Хади Такташа, д.94, тел.: 8(8342) 77-94-96.

КАЗАНСКИЙ  
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН  
ГОСАЛКОГОЛЬИНСПЕКЦИИ РТ

Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать следующие сведения:

а) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

б) фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;

в) дата приема заказа, сроки его исполнения;

г) марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;

д) цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон;

е) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;

ж) перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем;

з) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

и) должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя;

к) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

л) для платного ремонта – цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты;



# В Госалкогольинспекции Республики Татарстан выбрали самого грамотного потребителя среди школьников

**7 ноября в Госалкогольинспекции Республики Татарстан прошел третий, заключительный этап олимпиады на знание прав потребителей среди учащихся 9-11 классов. Вот уже второй год подряд Госалкогольинспекция РТ проводит олимпиаду по теме «Защита прав потребителей». Что делать, если вам продали некачественный продукт, как правильно оформить претензию - на эти и многие другие вопросы отвечали участники олимпиады. За звание самого грамотного потребителя боролись 37 участников**

Одним из приоритетных направлений деятельности Госалкогольинспекции Республики Татарстан является повышение потребительской грамотности населения, в том числе подрастающего поколения. Ведь сегодня знания прав потребителей всегда помогут любому старшекласснику увереннее ориентироваться в будущем, приобретая товар или заключая договор на оказание различных услуг. Участия в подобной олимпиаде – это еще одна возможность повысить уровень знаний в вопросах защиты прав потребителей, которые всегда актуальны.

Стоит отметить, что информация о проведении олимпиады вызвала огромный интерес у многих татарстанских школьников. Принять участие и посоревноваться на уровень знаний в области правовой

потребительской грамотности захотели многие. Изначально в олимпиаде приняли участие 676 учащихся 9-11 классов из более 100 школ республики. Однако до заключительного этапа дошли всего 37 школьников.

Так, после 1 тура - тестирования в электронной форме в виде вопросов-ответов – жюри было отобрано для прохождения на второй этап 150 учащихся, набравших наиболее высокие баллы. На втором этапе олимпиады ребятам предстояло написать сочинения в форме



эссе по заданному афоризму по теме «Защита прав потребителей».

В жюри вошли преподаватели-правоведы с ведущих юридических вузов республики. После достаточно строгого подхода к оценке представленных работ, на заключительный этап прошли 37 учащихся.

Дальше школьники разделились на 2 группы: часть из них (19 учащихся) 5 ноября приняли участие в заключительном этапе олимпиады в г. Нижнекамске в школе № 28, куда съехались ребята из школ Закамской зоны: Набережных Челнов,



Лениногорска, Бугульмы, Заинска, Мамадыш, Сабинского, Азнакаевского, Сармановского, Муслимовского, Альметьевского районов. Остальные учащиеся собрались показать свои знания 7 ноября в Казани в Госалкогольинспекции РТ.

На заключительном этапе олимпиады на знание прав потребителей среди учащихся 9-11 классов компетентное жюри не раз подчеркнуло особую важность мероприятия, которое способствует популяризации защиты прав потребителей среди молодежи и повышает мотивацию учащихся к углу-

бленному изучению вопросов защиты прав потребителей.

**Руководитель Госалкогольинспекции Республики Татарстан Игорь Марченко** отметил, что все участники уже победители. Ведь участие в олимпиаде – это, прежде всего, ценный опыт, проба своих сил, новые знания и интересные знакомства.

*потребительского поведения. Настройтесь на успех!* – пожелал удачи ребятам Марченко.

Порядок проведения третьего этапа олимпиады закаленным бойцам разъяснила **начальник отдела развития и координации внутреннего рынка Госалкогольинспекции РТ Розалия Арсланова.**

пользоваться терминами, а так же узнать, как быстро учащиеся могут принять решения в той или иной ситуации.

По итогам этого собеседования компетентным жюри и были определены самые достойные.

Кстати, в состав жюри вошли преподаватели по правведению ведущих вузов республи-



*- Вы все уже победители! И мы с вами собрались в преддверии Европейской недели качества. А одним из основных прав потребителей является право на качество – право на окружение, способное повысить качество жизни. Благодаря потребительским знаниям вы сможете ориентироваться в многообразии услуг и товаров, научитесь защищать свои права и понимать принципы разумного*

Итак, на третьем этапе школьники ответили на 25 вопросов тестирования, связанные с потребительским законодательством. Затем, после подведения итогов 1-го тура третьего этапа, учащиеся, показавшие наиболее высокие результаты, ожидало собеседование с жюри. По словам Розалии Арслановой, собеседование со школьниками помогает жюри выявить кругозор учеников, умение логически мыслить,

начальники структурных подразделений Госалкогольинспекции РТ и Управления Роспотребнадзора по РТ.

Победители получили ценные призы и грамоты.

Результаты победителей Республиканской олимпиады по теме «Защита прав потребителей» 2014 года представлены в таблице.

ЛИЛИЯ ШАРАФЕЕВА

МЕСТО	ФИО	ШКОЛА, КЛАСС	БАЛЛЫ
<b>Победитель</b>	Салахатдинов Айбулат Хабибович	Гимназия №7 Ново-Савиновского района г.Казани, 11 класс	<b>11,0</b>
<b>1</b>	Сафин Булат Фаатович	МБОУ «Лицей №18» г.Набережные Челны, 9а класс	<b>10,8</b>
<b>2</b>	Шахмаева Ева Сергеевна	МАОУ «Гимназия №77» г.Набережные Челны, 10 класс	<b>10,7</b>
<b>2</b>	Сабирзянова Лэйла Рамилевна	МАОУ «Гимназия-интернат №4» Казань, 11 класс	<b>10,7</b>
<b>3</b>	Степанова Ильвира Ильинична	МБОУ «Лицей №2 г. Мамадыш», 11 класс	<b>10,5</b>



# Не продают билет? Инструкция!

**Ситуация: в кассе автовокзала гражданину отказано в продаже билета до промежуточной остановки на междугородний автобус, который ходит два раза в неделю. Кассир сослалась на то, что в первую очередь продают билет до конечной остановки.**

## 1. Нормы законодательства, регулирующие заключение договора перевозки.

Согласно п.1 ст.426 Гражданского кодекса Российской Федерации и ст.19 Федерального закона от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» (далее – Устав) регулярные перевозки пассажиров осуществляются на основании публичного договора перевозки пассажира по маршруту регулярных перевозок. Маршрут регулярных перевозок пассажиров определяет путь следования транспортного средства от начального остановочного пункта через промежуточные остановочные пункты до конечного остановочного пункта.

Таким образом, перевозчик обязан предоставлять услуги по перевозке в отношении любого лица, которое к нему обратится, при наличии возможности предоставить соответствующие услуги. Перевозчик не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения договора перевозки, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами. Он обязан устанавливать для всех потребителей одинаковую цену и иные условия договора, за исключением случаев, когда законом и иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

В соответствии с Уставом документом, удостоверяющим заключение договора перевозки пассажира, является билет. Порядок продажи билетов определяется правилами перевозок пассажиров.

## 2. Вправе ли перевозчик отказать пассажиру в продаже билетов?

Согласно ст.24 Устава и п.52 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных Постановлением

Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 №112, в продаже билета может быть отказано при превышении вместимости, предусмотренной конструкцией транспортного средства или осуществлении перевозок только с предоставлением места для сидения в случае отсутствия свободных мест для сидения.

## ОБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ ДЛЯ ОТКАЗА

Перевозчик освобождается от ответственности, если неисполнение им своих обязательств произошло вследствие непреодолимой силы; времен-



ных ограничений или запрета движения транспортных средств по автомобильным дорогам, введенных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, по не зависящим от перевозчика; иных не зависящих от перевозчика причин (ст.36 Устава, ст.13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон)).

Таким образом, в продаже билетов на междугородний рейс может быть отказано, если: отсутствуют места для сидения; движение автобусов закрыто (прекращено), например, по метеоусловиям; рейс отменен по техническим причинам при отсутствии резерва автобусов; пассажир требует продать билет до пункта, где остановка для данного автобуса расписанием не предусмотрена и т.п.

## БИЛЕТЫ

Билеты должны продаваться до всех остановочных пунктов, где утверждённым расписанием предусмотрена остановка данного рейса для посадки и высадки пассажиров. При междугородних автомобильных перевозках пассажиров в регулярном



сообщении предусмотрена предварительная продажа билетов и бронирование места для проезда в сроки, установленные Правилами перевозок пассажиров и багажа

Если у коммерческой организации имеется возможность предоставления потребителю определенных услуг, законодательством не допускается отказ от заключения договора (п.3 ст.426 ГК РФ). В соответствии с п.4 ст.445 ГК РФ при необоснованном уклонении коммерческой организации от заключения публичного договора потребитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор и о возмещении причиненных отказом убытков.

## 3. Что делать, если пассажиру отказано в продаже билета?

Исходя из вышеизложенного, в данной ситуации перевозчик обязан продать билет. В противном случае следует обратиться к лицу организации-перевозчика, уполномоченному решать спорные вопросы.

## ИНСТАНЦИИ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ

Если в устном порядке вопрос не решается, то необходимо обратиться в адрес

организации-перевозчика с письменной претензией, описав ситуацию и выдвинув требование о продаже билета на необходимый рейс до нужной остановки.

В случае если в претензионном порядке вопрос не будет решен, обратитесь в Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан (г.Казань, ул.Н.Ершова, д.31А), которое осуществляет контроль за выполнением законодательных актов Российской Федерации и Республики Татарстан по осуществлению перевозок и в организации по защите прав потребителей: Госалкогольинспекцию Республики Татарстан, Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан.

Согласно п.3 ст.492 ГК РФ при необоснованном уклонении коммерческой организации от заключения публичного договора применяются положения, предусмотренные п.4 ст.445 ГК РФ, то есть покупатель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор. Судебная защита потребителей предусмотрена также ст.445 ГК РФ и ст.17 Закона.

Потребители по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд либо по месту нахождения организации, либо по месту жительства или пребывания истца. Одновременно Вы можете потребовать компенсацию морального вреда, размер

которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (статья 15 Закона).

Пунктом 55 Постановления Пленума ВС РФ №6, Пленума ВАС РФ №8 от 01.07.1996 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой ГК РФ» разъяснено, что бремя доказывания отсутствия возможности передать потребителю товары, выполнить соответствующие работы, предоставить услуги возложено на коммерческую организацию.

## ПРЕТЕНЗИЯ

Все вышеизложенное касается случая неудачной попытки заблаговременной покупки билета. В случае, если уехать нужно очень срочно, а вопрос быстро не решается, советуем обратиться в адрес организации-перевозчика с письменной претензией, описав ситуацию и выдвинув требование о продаже билета на необходимый рейс до нужной остановки. Претензию следует составить в 2-х экземплярах, одну передать руководителю организации-перевозчика, а второй экземпляр - с датой принятия претензии и подписью представителя принимающей стороны – сохранить для последующего решения вопроса при помощи контролирующих организаций или через суд.

При этом приобретите билет до конечной остановки, сойдите на нужной остановке, билет обязательно сохраните, запишите государственный и бортовой номер автобуса. При этом заручитесь поддержкой свидетелей-попутчиков и води-

теля, желательно в письменном виде. Предвидя свои действия, письменное подтверждение можно составить заранее (в пути), а при выходе попросить свидетелей и водителя расписаться в нужном месте, зафиксировав дату и место прекращения поездки. А затем в суде предъявить иск о возмещении разницы в стоимости билета.

**PS.** Перевозчики сетуют, что если продавать билет на автобус до любой остановки, может возникнуть ситуация, что автобус заполнится пассажирами, следующими не до конца маршрута, и остальную часть пути автобус может пойти пустым, а вернуться не может, т.к. предусмотрен обратный рейс. При этом граждане, не успевшие купить билеты до конечного пункта, могут остаться без билета.

Да, риски есть у обеих сторон. Законодательно этот вопрос не регламентирован.

## Поэтому:

Гражданам, которые намерены совершить полную поездку из конца в конец на автобусе, имеющем промежуточные остановки, следует позаботиться о билетах заранее.

А перевозчик должен проводить постоянный анализ пассажирского потока и спроса, и при отсутствии возможности организовать более короткие маршруты, откорректировать время отправления и т.п., должен осознавать степень своего финансового риска.



## Вырежи и сохрани

# В жизни всякое случается!

**Ни для кого не секрет, что порой в жизни каждого случаются неприятные ситуации, связанные с нарушением наших прав**

Когда происходит что-то неприятное — ломается товар, услуга оказывается некачественно, каждый из нас ищет способы решить свои проблемы.

Вот эта самая неприятная ситуация случилась и с одним из наших потребителей. Гражданка Х. заключила договор с индивидуальным предпринимателем, который обязался построить веранду из металлоконструкции с последующей установкой пластиковых окон на сумму более 100 тыс. рублей. Веранда — неотъемлемая часть загородного

дома, предназначенная для полноценного отдыха. Возведение этого типа пристройки требует определенных знаний и мастерства, определяющих надежность и безопасность конструкции. Один из ключевых этапов в строительстве веранды — монтаж каркаса, служащего опорной конструкцией для стеновых элементов. В случае потребителя, именно из-за этого ключевого этапа всё пошло «наперекосяк» — в результате сварочных работ выявился недостаток: металлоконструкция стала провисать, да так, что даже сами работники не могли установить пластиковые окна. На все устные обращения потребителя об устранении недостатка, были одни обещания. А ведь согласно Закону РФ потребитель

при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков; соответствующего уменьшения цены выполненной работы; безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами. Требования, связанные с недостатками выполненной работы, могут быть предъявлены при принятии выполненной работы или в ходе выполнения работы либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы, в течение

гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы или пяти лет в отношении недостатков в строении.

В результате письменной претензионной работы, которую помогли составить сотрудники отдела развития и координации внутреннего рынка Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ, установленная некачественная металлоконструкция была демонтирована, выплачена сумма, потраченная на третье лицо (а это сварщик, нанятый потребителем для установки новой металлоконструкции) и завершена работа по установке пластиковых окон на веранду.



## Положительный итог для потребителя

**В Нижнекамский территориальный орган за помощью обратился молодой человек**

Дело в том, что в декабре в одном из магазинов г. Нижнекамск, который специализируется на продаже запасных частей для автомобилей, он приобрел стартер по цене 3500 рублей, гарантия на который 14 дней. В этот же день при установке стартера на автомобиль, выявился в товаре недостаток, а если потребитель обнаружил брак в приобретённом товаре и имеет претензии к его качеству, то он имеет право отнестись такой товар обратно в магазин, что и сделал наш покупатель. Как правило, если в товаре выявлен какой-либо недостаток, то в большинстве случаев потребитель или продавец (изготовитель) вряд ли смогут самостоятельно определить причину возникновения выявленного недостатка. Однако от решения этого вопроса будет принципиально зависеть, подлежит ли удовлетворению требование потребителя. Так и в нашем случае, продавец принял товар для проведения экспертизы качества товара, это тоже право продавца в соответствии со статьёй 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Экспертиза (от лат. expertus — опытный, сведущий) — исследование, проводимое лицом, сведущим в науке, технике, искусстве или ремесле, привлечённым по поручению заинтересованных лиц, в целях ответа на вопросы, требующие специальных познаний. Экспертиза производится по вопросам, возникающим в право-



отношениях между субъектами права, с целью разрешения спорных ситуаций, установления интересующих фактов. Экспертиза проводится специально привлекаемым для этого лицом — экспертом, обладающим специальными знаниями, которыми её инициаторы не обладают. Экспертное исследование оформляется мотивированным заключением эксперта, в котором описывается ход исследования, и даются ответы на поставленные вопросы. Полученное заключение является доказательством, свидетельствующим о наличии (отсутствии) интересующих фактических данных в разрешении того или иного вопроса или становится основанием для судебного разбирательства. (Материал из Википедии — свободной энциклопедии)

На проверку качества, а также на проведение экспертизы продавцу по закону отводится от десяти до двадцати дней: десять дней — это срок, в который продавец должен уведомить, если потребитель хочет расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги; двадцать дней — это срок, который продавец не должен нарушить, если потребитель настаивает на замене. Всё бы хорошо, но только товар для экспертизы был принят 18 декабря 2013 года

и больше никаких действий со стороны продавца! Поэтому потребитель решил обратиться в отдел развития и координации внутреннего рынка Нижнекамского территориального органа для решения своего вопроса. Специалисты отдела направили письменный запрос в адрес хозяйствующего субъекта с разъяснением прав потребителя при обнаружении недостатков в товаре. Индивидуальный предприниматель решил прийти на беседу к специалистам, в ходе которой высказал мнение, что в данном случае вина самого покупателя, так как он сжёг стартер при его установке. Но хочется отметить, что это только его предположение, а рассудить могла только экспертиза, которая не была проведена вовремя. Поэтому индивидуальным предпринимателем в результате беседы было принято решение об удовлетворении требования покупателя о возврате денежных средств за товар.

Конечно же, потребитель был очень рад такому решению и высказал огромную благодарность специалистам Нижнекамского территориального органа за оказанную помощь.

**НИЖНЕКАМСКИЙ  
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН**

## Полезные телефоны

<b>Если у вас случилась беда (кража, нападение, мошенничество)</b>	<b>Полиция:</b> 112, 02, 102, 052 МВД по РТ: дежурная часть: 291-35-28, 291-36-28 Телефон доверия: 291-20-02
<b>Если у вас есть вопросы, касающиеся авто-, мототранспорта, постановки автомобилей на учет, и т.д.</b>	<b>УГИБДД МВД по РТ:</b> дежурная часть 5-333-888 Межрайонный регистрационный отдел УГИБДД МВД по РТ 5-333-762
<b>Если вы хотите доказать свою правоту в споре с организациями, ведомствами и учреждениями</b>	<b>Прокуратура РТ:</b> Дежурный 292-13-71, e-mail: rt.prok@tatar.ru
<b>Если в отношении вас или ваших близких было принято судебное решение</b>	<b>Управление Федеральной службы судебных приставов по РТ:</b> телефон доверия 292-98-60
<b>Если ваши права как потребителя нарушили, продавец товар ненадлежащего качества, не предоставив оплаченную услугу или товар и т.д.</b>	<b>Госалкогольинспекция РТ:</b> Казанский территориальный орган (843) 277-94-96 Альметьевский территориальный орган (8553) 22-21-33 Арский территориальный орган (84366) 3-28-93 Зеленодольский территориальный орган (84371) 4-58-78 Набережночелнинский территориальный орган (8552) 71-43-03 Нижнекамский территориальный орган (8555) 36-63-76 Чистопольский территориальный орган (84342) 5-49-56 Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Роспотребнадзор): горячая линия 236-94-11 (пн. – чт.: 10.00 – 17.00, пт.: 10.00 – 15.45, перерыв: 12.00 – 12.45) Телефонный код Казани - 843

**Pulse News** Учредитель  
Пульс Ньюз ООО «Пульс»

Зарегистрировано  
в Управлении Федеральной  
службы по надзору в сфере  
связи, информационных  
технологий и массовых  
коммуникаций по Респу-  
блике Татарстан (Татарстан)  
ПИ № ТУ 16-01198  
от 17 апреля 2014 года

Адрес редакции и учредителя:  
420012 Татарстан, Казань,  
ул. Маяковского, д. 12  
e-mail: redaktor@pulse-kazan.ru  
© ООО «Пульс»

Семенов Владислав Львович -  
генеральный директор  
Федоров Кирилл Владимирович -  
главный редактор  
Телефон редакции:  
+7 (843) 238-04-45  
www.pulsenews.ru

Тираж номера — 65 000 экз.  
Газета отпечатана в филиале  
ОАО «Татмедиа» «ПИК «Идел-Пресс», г.  
Казань, ул. Декабристов, 2  
Дата выпуска — 2.12.14  
Время подписания в тираж — 15.00  
Фактически — 14.00  
Заказ № 03206

«Обращаем внимание, что в соответствии со ст.16 Федерального закона № 38-ФЗ «О рекламе», в газете, кроме сообщений органов государственной власти и редакционных материалов размещена информация, являющаяся рекламой пометкой - на правах рекламы». Газета выпускается в рамках реализации программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей РТ на 2014-2020 гг.»

Любое использование материалов возможно только с согласия правообладателя

РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ  
БЕСПЛАТНО

Прочитав газету,  
передайте Pulse другому.  
Все хотят читать!

Все рекламируемые товары и услуги, подлежащие обязательной сертификации, сертифицированы. Цены и размер скидок действительны на день выхода газеты. Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов.