

ВЕСИМЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

№ 5 (05)
май-2016



Если коммуналь-
ные услуги – с
нарушениями

2



Как правильно
обратиться в суд

5



Осторожно, пище-
вые добавки!

8

ВЫПУСК ПОДГОТОВЛЕН СОВМЕСТНО С ГОСАЛКОГОЛЬИНСПЕКЦИЕЙ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН | РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ БЕСПЛАТНО

Некачественные продукты – что делать?

Сегодня на потребительском рынке реализуется широкий ассортимент продовольственных товаров различных производителей. Претензии к их качеству – самые распространенные. Регулирует отношения в области обеспечения качества и безопасности продовольственных товаров Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» № 29-ФЗ от 02.01.2000, ГОСТ Р 51074-2003.

В быту понятия «качество» и «безопасность» продовольственных товаров сливаются воедино. Когда речь идет о качестве пищевых продуктов, законодатель имеет в виду не только пищевую ценность и вкусовые качества, но и санитарно-эпидемиологическую безопасность продуктов, наличие в них генно-модифицированных ингредиентов, качество упаковки, объем и содержание сведений, размещенных на упаковке, включая сведения о сроке годности, гигиеническое состояние продукта и упаковки и др.



В СООТВЕТСТВИИ СО СТ. 10 ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ПОКУПАТЕЛЬ ПРОДОВОЛЬСТВЕННОГО ТОВАРА ИМЕЕТ ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ О ПРИОБРЕТАЕМОМ ТОВАРЕ. НА ЭТИКЕТКАХ ИЛИ ЯРЛЫКАХ ЛИБО ЛИСТКАХ-ВКЛАДЫШАХ УПАКОВАННЫХ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ ДОЛЖНА БЫТЬ УКАЗАНА СЛЕДУЮЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ:

- о пищевой ценности (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов);
- о назначении и об условиях применения (в отношении продуктов детского питания, продуктов диетического питания и биологически активных добавок);
- о способах и об условиях изготовления готовых блюд (в отношении концентратов и полуфабрикатов пищевых продуктов);
- об условиях хранения (в отношении пищевых продуктов, для которых установлены требования к условиям их хранения);
- о дате изготовления и дате упаковки пищевых продуктов.

ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Не покупайте продукты у случайных продавцов. Продавец обязан довести до сведения покупателя наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Про-

давец – индивидуальный предприниматель должен представить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Это касается в том числе торговли в киосках, павильонах, на ярмарках, с лотков и т.п. Проверяйте дату изготовления товара, срок годности. В случае возникновения сомнения в качестве продовольственных товаров требуйте у продавца документы, подтверждающие происхождение и качество товара.

ПО ТРЕБОВАНИЮ ПОКУПАТЕЛЯ ПРОДАВЕЦ ОБЯЗАН ПРЕДОСТАВИТЬ ОДИН ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ДОКУМЕНТОВ:

- сертификат или декларацию о соответствии;
- копию сертификата, заверенную держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;
- товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие подтверждение соответствия товара установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, наименование изготовителя или поставщика и так далее). Эти документы заверяются подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием адреса и телефона.

Продавец (исполнитель), не предоставивший потребителю полную и достоверную информацию о товаре, несет ответственность за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю (ч. 2 ст. 12 Закона «О защите прав потребителей»). Кодексом РФ об административных правонарушениях для продавцов (исполнителей) в подобных случаях установлена административная ответственность (ст. 14.5, ч. 2 ст. 14.7, ст. 14.8). При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда.

В СООТВЕТСТВИИ СО СТАТЬЕЙ 475 ГРАЖДАНСКОГО КОДЕКСА РФ И СТАТЬЕЙ 18 ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ПОКУПАТЕЛЬ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ, ЕСЛИ ОНИ НЕ БЫЛИ ОГОВОРЕНА ПРОДАВЦОМ, ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ ВПРАВЕ:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной

за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

В соответствии с ч. 1 ст. 483 Гражданского кодекса РФ покупатель обязан известить продавца о нарушении условий договора купли-продажи о качестве, таре и (или) об упаковке товара в срок, предусмотренный законом, а если такой срок не установлен, в разумный срок после обнаружения. Если продавец знал или должен был знать о том, что переданные покупателю товары не соответствуют условиям договора купли-продажи, он не вправе ссылаться на эти положения.

Часть 2 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» запрещает продавать продовольственные товары низкого качества, не пользующиеся активным покупательским спросом, «в нагрузку» к товарам высокого качества или к таким, которым покупатели оказывают предпочтение. «Запрещается обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением других. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров, возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме».

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие производственных, рецептурных или иных недостатков товара, подлежит возмещению в полном объеме (гл. 59 Гражданского кодекса РФ, ч. 1 ст. 14 Закона «О защите прав потребителей»). При этом возмещению подлежит также и моральный вред. «Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков» (ст. 15 Закона «О защите прав потребителей»).

За продажу товаров ненадлежащего качества предусмотрена административная ответственность (статья 14.4 Кодекса РФ об административных правонарушениях). При определенных условиях может наступить и уголовная ответственность (статьи 159 и 238 Уголовного кодекса РФ).

Если коммунальные услуги – с нарушениями



«Коммунальные услуги» – осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или двух, содержится в Правилах предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 года № 354.

В случае предоставления услуги ненадлежащего качества или с перебоями необходимо обратиться в свою управляющую компанию (УК), письменно или устно, для устранения нарушений. Если управляющая организация, а в случае прямых договоров – ресурсоснабжающая организация (РСО), не устранила нарушение, потребитель вправе обратиться в свой территориальный орган Государственной жилищной инспекции.

ВИДЫ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ:

- холодное водоснабжение;
- горячее водоснабжение;
- водоотведение;
- электроснабжение;
- газоснабжение;
- отопление.

ХОЛОДНОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ

Жильцы производят оплату за бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года. Если качество воды не соответствует нормативам (неприятный запах, ржавчина и т.д.), необходимо уведомить исполнителя услуги (УК, ТСЖ, РСО), позвонив в аварийно-диспетчерскую службу, и сообщить причину звонка, фамилию и адрес или направить им письменное заявление.

Как часто и как надолго могут отключать холодную воду?

Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды – 8 часов (суммарно) в течение одного месяца или 4 часа одновременно при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения.

ГОРЯЧЕЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ

Какова допустимая продолжительность перерыва в подаче горячего водоснабжения?

В течение одного месяца продолжительность перерыва не должна суммарно превышать 8 часов или 4 часов одновременно. При аварии на магистрали перерыв не должен быть более 24 часов.

Какая температура горячей воды должна быть в местах водозабора?

Температура горячей воды в местах водозабора должна быть не ниже 60 градусов и не выше 75 градусов. Это регламентировано санитарными нормами и правилами, которые называются «Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения».

Что делать, если из крана течет теплая вода?

Если из крана течет вода температурой ниже 40 градусов, оплата должна производиться по тарифу за холодную воду. По Закону «О защите прав потребителей» – это услуга ненадлежащего качества (Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1).

ФИКСАЦИЯ НАРУШЕНИЯ

Перед контрольным измерением по методике необходимо слить воду в течение трех минут. Если представители управляющей компании не приходят, то можно пригласить двух свидетелей, например, соседей или представителей совета дома, и в их присутствии произвести те же замеры, составив акт с фото-, видеофиксацией.

ОТОПЛЕНИЕ

Какая температура должна быть в жилом помещении?

Температура воздуха во время отопительного периода должна быть не ниже +18 градусов в обычной комнате, не ниже +20 градусов в угловых комнатах. При условии, что жильцы приняли необходимые меры по

утеплению квартиры (например, заклеили щели, если окна деревянные). Допускаются отклонения от нормы в ночное время – с 00:00 до 5:00 часов утра, но это отклонение может составлять не более трех градусов.

Если в квартире жарко...

В соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» допустимая температура в жилых комнатах в холодный период года не должна превышать 24 градуса. Допустимое превышение нормативной температуры – не более чем на 4 градуса.

Что делать, если в квартире холодно или жарко?

Если температура не соответствует нормативам, необходимо позвонить в аварийно-диспетчерскую службу либо письменно обратиться в управляющую организацию. Проследите, чтобы вашу жалобу зарегистрировали в журнале, указав Ф. И. О., № заявки, адрес. Поинтересуйтесь, кто принял вашу заявку, узнайте ее регистрационный номер и, конечно, сообщите причину звонка, фамилию и адрес.

Представители управляющей компании обязаны согласовать с жильцом дату и вре-



мя проведения проверки, прийти к вам и составить акт, для этого они должны измерить температуру в вашей квартире.

ФИКСАЦИЯ НАРУШЕНИЯ

Измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в наибольшей по площади жилой комнате, в центре комнаты на высоте 1 метра. Измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов (ГОСТ 30494-96). Акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю.

Какова допустимая продолжительность перерыва отопления?

Не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца, не более 16 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до «нормативной» температуры воздуха в жилых помещениях (не ниже +18 °С), а в угловых комнатах – не ниже +20 °С, но не более 8 часов одновременно.

Не более 4 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях

от +8 °С до +10 °С. Снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5:00 до 0:00 часов) не допускается вообще.

ЕСЛИ УСЛУГУ НЕ ПРЕДОСТАВИЛИ ИЛИ ПРЕДОСТАВИЛИ, НО ПЛОХО...

1. Необходимо уведомить аварийно-диспетчерскую службу (АДС) организации, оказывающей вам поставку, ЖКУ или иную службу, указанную организацией (далее – АДС). Это можно сделать в письменной и в устной форме (в т.ч. по телефону). Необходимо сообщить свое имя, адрес, суть проблемы. Сотрудник АДС обязан сообщить свое имя, регистрационный номер заявки и время ее приема.

2. Если сотруднику АДС известны причины происшедшего, он обязан сообщить о них и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации. Если причины происшедшего неизвестны, он должен согласовать с потребителем точное время и дату установления факта или время и дату проверки качества предоставления услуги.

3. По результатам проверки составляется акт. Если стороны не приходят к единому мнению, то они назначают новое время для проведения экспертизы, на которую приглашаются представители государственной жилищной инспекции и общественного объединения потребителей.

4. В акте должны быть указаны параметры нарушения качества, время и дата начала непредоставления услуги (или ненадлежащего качества). Этот документ является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, он составляется в двух экземплярах для каждой из сторон.

5. Если организация отказывается произвести перерасчет, обязать ее можно в судебном порядке.

ПЕРЕРЫВЫ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

ДРУГИХ УСЛУГ ВОДООТВЕДЕНИЕ

Допустимая продолжительность перерыва водоотведения – не более 8 часов (суммарно) в течение одного месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии).

ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ

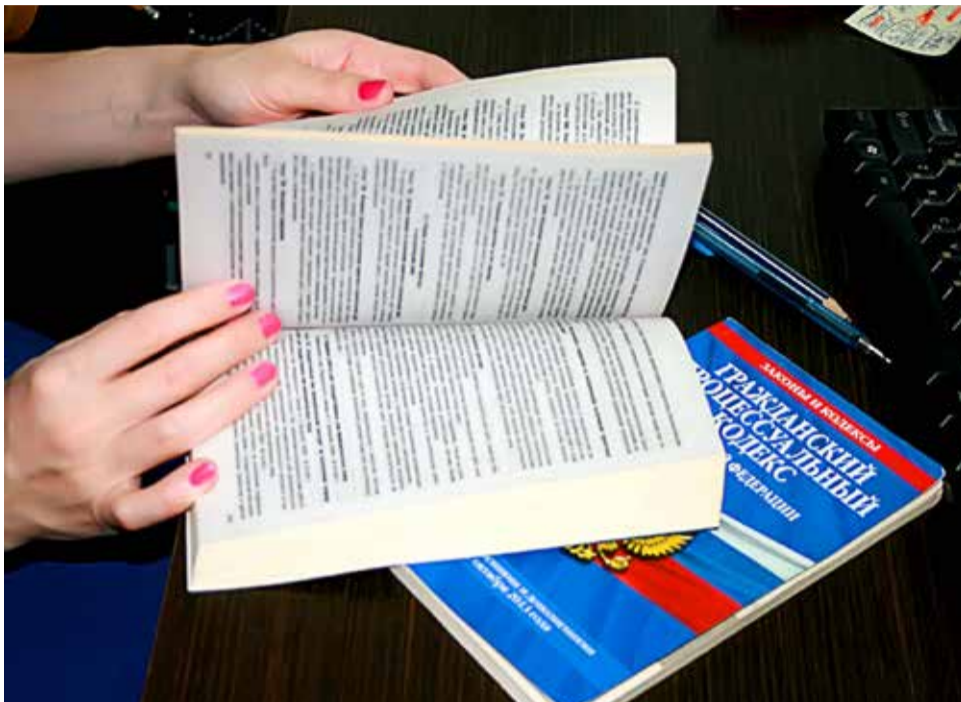
Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: 2 часа – при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания, 24 часа – при наличии одного источника.

ГАЗОСНАБЖЕНИЕ

Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения – не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца.

Госалкогольинспекция
Республики Татарстан
Тел.: (843) 277-94-95,
277-94-99.

Подает жалобу на УК



В соответствии с пунктом 150 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов «Исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести в соответствии с положениями настоящих Правил перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги».

В урегулировании разногласий между гражданами-потребителями коммунальных услуг и исполнителями (поставщиками таких услуг) может участвовать управляющая компания, которая по согласованию с поставщиком произведет перерасчет, и переплату за некачественную услугу засчитает в счет будущих платежей.

В случае если некачественным оказанием коммунальных услуг гражданам причинены убытки, вред здоровью или моральный вред, пострадавшим следует обращаться в суд (пункты 151–155 Правил предоставления коммунальных услуг). При этом интересы гражданина защищает Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 23001 «О защите прав потребителей».

Если вы не удовлетворены работой управляющей компании жилищно-коммунального хозяйства, качеством ремонта и содержания домов, обратиться с жалобой можно в Государственную жилищную инспекцию Республики Татарстан, в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан либо в суд, в особенности если ненадлежащей работой управляющей компании вам причинены убытки, вред здоровью или моральный вред.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации.

КАК ЗАФИКСИРОВАТЬ НАРУШЕНИЕ?

В случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем.

КУДА ЖАЛОВАТЬСЯ?

Если у собственников заключен договор поставки услуг с УК или ТСЖ, ЖСК – ответственность за качество предоставляемых услуг несет обслуживающая организация (УК, ТСЖ, ЖСК).

Если у собственников договор поставки коммунального ресурса заключен напрямую



с соответствующей ресурсоснабжающей организацией, тогда за качество отвечает эта организация.

СПОСОБЫ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ

1. Позвонить на телефон аварийной службы (должен быть указан в договоре управления), сообщить причину звонка. Проследить, чтобы жалобу зарегистрировали в журнале, указав Ф. И. О., регистрационный № заявки, адрес, где произошла авария. Не забудьте узнать Ф. И. О. и должность сотрудника,

принявшего заявку. Отметка в журнале – основание для дальнейшего признания факта неоказания услуги.

2. Принести лично или послать по почте.

В правом верхнем углу письма указываются реквизиты организации (адрес и название); затем указываете, от кого следует обращение (Ф. И. О., адрес и контактный телефон); перечень ваших требований; дополнительные документы для подтверждения своих доводов либо их копии.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ СОДЕРЖАНИЯ ОБРАЩЕНИЯ СРОК РЕАГИРОВАНИЯ ВАШЕЙ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ СОСТАВЛЯЕТ:

2 часа – нет отопления, запах газа, прорыв труб;

5 дней – перерасчет платы за ЖКУ;

30 дней – некачественное содержание общедомового имущества.

Кому _____	
От кого _____	
Контакты _____	
ЗАЯВЛЕНИЕ (или иная форма обращения)	
Суть обращения	

Дата (день, месяц, год)	Подпись заявителя
В случае необходимости к обращению прилагаются документы (копии).	
Выходящий номер	

Факт предоставления услуги ненадлежащего качества должен быть установлен с обязательным составлением акта. Он служит основанием для предъявления претензии УК и перерасчета платы за предоставление коммунальной услуги. Один экземпляр акта будет находиться у заявителя.

Если решить проблему в установленный срок не удалось, следует обратиться в ГЖИ.

Безвозмездную консультацию по вопросам защиты прав потребителей можно получить в Государственной инспекции Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей.

Госалкогольинспекция
Республики Татарстан
Тел.: (843) 277-94-95,
277-94-99.



Продажа товаров по образцам

Одной из форм торгового обслуживания, получившей широкое распространение, является продажа товаров по образцам. К ним относятся большие комплекты мебели, холодильники, стиральные машины, предметы ремонтно-строительного назначения. Сегодня по представленным образцам можно приобрести довольно широкий круг товаров. Основным нормативным актом, регламентирующим правила и порядок такой торговли, являются «Правила продажи товаров по образцам», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 г. № 918.

Договор розничной купли-продажи при такой форме торговли считается выполненным с того момента, когда товар доставлен на место, указанное в договоре. До момента передачи товара за покупателем сохраняется право отказаться от исполнения договора. Однако покупатель обязан возместить продавцу расходы, которые тот понес в связи с исполнением своих обязательств.

Об этих правилах, видимо, не знала чистопольский индивидуальный предприниматель, с которой потребитель заключила договор на доставку декоративной плитки для отделки ванной комнаты. Потребитель выбрала понравившуюся плитку и заключила договор на ее доставку. Однако мастер, который должен был выполнить работу по укладке этой плитки, ее забрал и предложил купить другую. На следующий день потребитель обратилась к продавцу с требованием внести изменения в договор и доставить другую плитку.

Однако продавец решила выполнить договор любой ценой и в установленный договором срок привезла ранее заказанную плитку. Покупатель наотрез отказалась ее принимать. Возникла спорная ситуация, в которой никто не хотел уступать. Покупатель была вынуждена обратиться за помощью в Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан.

Для решения вопроса предприниматель была приглашена в инспекцию. В результате досудебного рассмотрения спорной ситуации с участием покупателя и продавца, руководствуясь положениями Правил продажи по образцам, стороны пришли к мирному соглашению.

Чистопольский территориальный орган
Госалкогольинспекции Республики Татарстан
Тел.: (84342) 5-49-85.

Как правильно составить претензию

Претензия – это письменное заявление покупателя продавцу, исполнителю или изготовителю с просьбой добровольно восстановить нарушенное право потребителя, возместить ему причиненный ущерб. Это не просто выражение недовольства или несогласия, это способ и попытка уладить конфликт без суда. Такой способ предусмотрен Законом РФ от 7 февраля 1992 г. (Закон № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

ПО ПОВОДУ ЧЕГО ПОТРЕБИТЕЛЬ (ПОКУПАТЕЛЬ, ЗАКАЗЧИК) МОЖЕТ ПРЕДЪЯВЛЯТЬ ПРЕТЕНЗИИ:

- по поводу недостатков приобретенного товара;
- по поводу недостатков выполнения работы (оказания услуги);
- по поводу нарушения сроков их выполнения.

Если закон не обязывает, то это не значит, что предъявлять претензию не нужно. Во-первых, уладить конфликт без суда всегда целесообразно. Во-вторых, заявленная претензия о добровольном восстановлении нарушенного права или возмещении ущерба в случае необоснованного ее отклонения становится важным обстоятельством в суде.

КАК СОСТАВИТЬ И ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

В числе возможных требований, предъявляемых стороне договора, нарушившей ваши права, могут быть как основные, так и дополнительные. Договор купли-продажи товара, как правило, заключается в простой письменной форме. Потребитель получает на руки товарный и кассовый чеки, которые и являются доказательством как самого факта заключения договора, так и его условий: наименование товара, его стоимость.

Иногда в чеке указывается гарантийный срок, установленный на товар. Также в нем обязательно присутствует информация о продавце: ИНН, ОГРН, название и организационно-правовая форма (ИП, ООО и т.п.), дата совершения сделки.

Юридический адрес продавца можно установить по ИНН или ОГРН путем запроса на сайте Федеральной налоговой службы РФ по адресу <http://egrul.nalog.ru/fns/index.php>, данные индивидуальных предпринимателей можно получить в ИФНС по месту жительства путем подачи личного запроса.

Эта услуга платная. Расходы на запрос при нежелании обязанного лица сообщить свои данные добровольно можно истребовать с ответственного лица в качестве убытков в порядке п. 1 ст. 18 Закона.

Частую случается так, что юридический адрес не совпадает с фактическим. В этом слу-

чае впишите в шапку претензии и фактический адрес, по которому заключался договор.

Далее укажите свою фамилию, имя и отчество, домашний адрес с почтовым индексом и номер контактного телефона. Напишите заголовок: «Претензия».

Далее в тексте претензии должны быть указаны сведения о дате заключения договора, о товаре или услуге (работе), являющихся предметом договора, об установленном на товар или услугу (работу) гарантийном сроке, а также – суть ваших претензий.

СЛЕДУЮЩИМ ШАГОМ ПРИВЕДИТЕ ОСНОВАНИЯ ТРЕБОВАНИЙ, ОСНОВАННЫЕ НА ЗАКОНЕ. ДЛЯ ЭТОГО УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ПРАВИЛЬНО ПОНИМАЕТЕ СВОИ ПРАВА:

- в случае обнаружения недостатков в товаре ваши права перечислены в Главе II Закона – в ст. 15, 18, 19;
- если претензия предъявляется по факту нарушения ваших прав в отношении оказанной возмездной услуги или выполненной работы – это ст. 28, 29 Закона. При этом ст. 19 Закона определяет сроки, в течение которых потребитель может предъявлять требования; ст. 18 Закона – права потребителя в отношении товара с недостатком; ст. 15 Закона – компенсацию морального вреда; ст. 29 Закона – права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

В претензии можно предъявить только одно основное требование в отношении товара (работы, услуги), имеющих недостаток. Предъявляя сразу несколько требований, вы тем самым даете продавцу (исполнителю работы, услуги) право самостоятельно выбирать требование, которое будет удовлетворено. Поэтому к выбору требования надо подходить ответственно и взвешенно.

На основании п. 1 ст. 19 Закона потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 настоящего Закона требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, а в соответствии с п. 6 ст. 18 Закона в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки.

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан прове-



организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара, а потребитель вправе предъявить другое требование, предусмотренное ст. 18 Закона. Кроме того, я буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих прав.

ЗАВЕРШИТЕ ТЕКСТ ПРЕТЕНЗИИ ПЕРЕЧНЕМ ПРИЛАГАЕМЫХ К НЕЙ ДОКУМЕНТОВ, СВОЕЙ ПОДПИСЬЮ И ДАТОЙ:

«ПРИЛОЖЕНИЯ:

- копия чека (договора);
 - копия гарантийного талона.
- Подпись, фамилия, инициалы, дата составления».

Обязательно сделайте копии кассового, товарного чеков, договора (если заключался), гарантийного талона. К претензии прикладывайте только копии этих документов, исключение составляет гарантийный талон, если вы предъявляете требование о безвозмездном устранении недостатка товара: по закону обязанное лицо должно заполнить отрывной корешок талона при проведении гарантийного ремонта – в этом случае у вас останется копия гарантийного талона.



сти экспертизу товара за свой счет. Она проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

ВЕРНЕМСЯ К ТЕКСТУ СОСТАВЛЯЕМОЙ НАМИ ПРЕТЕНЗИИ

Руководствуясь своим правом по п. 1 ст. 18 Закона, отказываясь от исполнения договора купли-продажи товара и требую:

- В течение 10 дней со дня получения Претензии провести проверку качества товара и возратить уплаченную за товар ненадлежащего качества денежную сумму.

Товар для проведения проверки качества готов (а) предоставить немедленно.

- В случае проведения проверки качества товара я намерен (а) принять в ней участие, для чего требую заблаговременно уведомить меня о месте и времени ее проведения по контактному телефону, указанному в Претензии (или по моему адресу, указанному в Претензии).

В случае необоснованного уклонения либо задержки удовлетворения требований по существу Претензии на основании ст. 23 Закона продавец (изготовитель, уполномоченная

Случается, что представитель обязанного лица отказывается принимать претензию. В этом случае необходимо отправить ее регистрируемым почтовым отправлением с обязательным уведомлением о вручении и описью вложения – заказным или ценным письмом – из отделения Почты России. Расходы на пересылку являются вашими убытками и подлежат возмещению обязанным лицом, если требование в отношении товара или услуги будет признано правомерным.

Если обязанное лицо по результатам проверки качества товара придет к выводу о вине потребителя в возникновении недостатка, при возникновении спора с потребителем о его причине, обязанное лицо должно за свой счет провести экспертизу товара, в которой потребитель также имеет право участвовать. При этом если экспертиза подтвердит вину потребителя (а также третьего лица или обстоятельств непреодолимой силы) в возникновении недостатка, тот будет обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, транспортировку и хранение товара. Результат экспертизы потребитель вправе обжаловать в судебном порядке.

Как правильно обратиться в суд



В соответствии со ст. 3 ГПК РФ заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен.

В КАКОМ СУДЕ ОБРАЩАТЬСЯ?

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту жительства или пребывания истца; по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, то по месту его жительства, а также по месту заключения или исполнения договора.

Если иск к организации связан с деятельностью ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

При этом при цене имущественной части иска до 50 000 руб. следует обращаться в мировой суд (п. 5 ч. 1 ст. 23 Гражданского процессуального кодекса РФ). Однако если потребитель просит компенсировать не только имущественный, но и моральный вред, такие иски подсудны районному суду (п. 24 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

В силу ч. 3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей», а также в соответствии с положениями п. 4 ч. 2 и ч. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ истцы по искам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины при цене иму-

щественной части иска до одного миллиона рублей.

КАК ПОДАТЬ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ В СУД?

Для начала желательно обратиться к специалисту по защите прав потребителей, юристу для составления грамотного искового заявления. Сделать это можно и самостоятельно, но со ссылками на законы и иные нормативно-правовые акты, обосновывающие ваши требования.

Необходимо сделать копии документов в двух экземплярах для суда и ответчика. Документы должны относиться к существу иска (чеки, квитанции, заключения экспертизы, переписка с ответчиком и др.).

Нужно узнать приемные дни судьи и подойти в указанный день либо направить исковое заявление по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении). Обратите внимание, что судья консультаций не дает и не будет помогать вам в составлении искового заявления, поэтому на прием к судье необходимо идти с готовым пакетом документов.

Действующее законодательство не содержит обязательного требования о том, чтобы по спорам о защите прав потребителей во всех случаях до обращения в суд потребитель сначала предъявлял претензию к продавцу, изготовителю или исполнителю.

Исключение делается только для пассажиров транспорта. Безопасность независимо от вида транспорта – обязательное требование к услуге по перевозке. Если в результате нарушения этого требования пассажир получил повреждение имущества или здоровья, то прежде чем он обратится в суд с иском, он

обязан предъявить перевозчику досудебную претензию.

Это не значит, что предъявлять претензию в остальных случаях не нужно. Заявленная претензия о добровольном восстановлении нарушенного права или возмещении ущерба в случае необоснованного ее отклонения становится важным обстоятельством в суде.

Судья в течение пяти дней со дня поступления искового заявления в суд обязан рассмотреть вопрос о его принятии к производству суда. После этого судья выносит определение, на основании которого возбуждается гражданское дело в суде первой инстанции. После принятия заявления судья выносит определение о подготовке дела к судебному разбирательству и указывает действия, которые необходимо совершить сторонам.

По форме и содержанию исковое заявление должно отвечать требованиям статей 131 и 132 Гражданского процессуального кодекса РФ:

- статья 131. Форма и содержание искового заявления;
- статья 132. Документы, прилагаемые к исковому заявлению.

КАК ВЕСТИ СЕБЯ В СУДЕБНОМ ЗАСЕДАНИИ?

При входе судей в зал судебного заседания все присутствующие в зале встают. Объявление решения суда, а также объявление определения суда, которым заканчивается дело без принятия решения, все присутствующие в зале заседания выслушивают стоя.

Участники процесса обращаются к судьям со словами: «Уважаемый суд!», и свои показания и объяснения дают стоя. Отступление

от этого правила может быть допущено с разрешения председательствующего.

КАКИЕ ПРАВА ИМЕЮТ ЛИЦА, УЧАСТВУЮЩИЕ В СУДЕБНОМ ЗАСЕДАНИИ?

Лица, участвующие в деле, имеют право знакомиться с материалами дела, делать выписки из них, снимать копии, заявлять отводы, представлять доказательства и участвовать в их исследовании, задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле, свидетелям, экспертам и специалистам, заявлять ходатайства, в том числе об истребовании доказательств, давать объяснения суду в устной и письменной форме, приводить свои доводы по всем возникающим в ходе судебного разбирательства вопросам, возражать относительно ходатайств и доводов других лиц, участвующих в деле, обжаловать судебные постановления и использовать предоставленные законодательством о гражданском судопроизводстве другие процессуальные права. Потребитель вправе вести свои дела в суде лично или через представителей (адвоката, юриста и т.п.). Представитель вправе совершать от имени представляемого все процессуальные действия.

В КАКОМ СРОКЕ РАССМАТРИВАЮТСЯ И РАЗРЕШАЮТСЯ ГРАЖДАНСКИЕ ДЕЛА?

Гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом в срок до двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей – в срок до одного месяца со дня принятия заявления к производству.

КАК ПРИНИМАЕТСЯ РЕШЕНИЕ СУДА?

Решение суда принимается в совещательной комнате, где могут находиться только судья, рассматривающий дело, или судьи, входящие в состав суда по делу. Присутствие иных лиц в совещательной комнате не допускается. Судьи не могут разглашать суждения, высказывавшиеся во время совещания.

Составление мотивированного решения суда может быть отложено на срок не более пяти дней со дня окончания разбирательства дела. Резолютивная часть решения суда объявляется на судебном заседании, на котором закончилось разбирательство дела. При объявлении только резолютивной части решения суда председательствующий обязан разъяснить, когда лица, участвующие в деле, их представители могут ознакомиться с мотивированным решением суда.

ВСТУПЛЕНИЕ В ЗАКОННУЮ СИЛУ РЕШЕНИЙ СУДА

Решения суда вступают в законную силу по истечении срока подачи иска в апелляционную или кассационную инстанцию, если они не были обжалованы.

После вступления в законную силу решения суда стороны, другие лица, участвующие в деле, их правопреемники не могут вновь заявлять в суде те же иски, требования, на том же основании, а также оспаривать в другом гражданском процессе установленные судом факты и правоотношения.

О возврате товара надлежащего качества, проданного интернет-магазином



В настоящее время остро встает вопрос о покупке товаров посредством сети интернет. Доверие россиян к интернет-магазинам становится все выше, о чем свидетельствует увеличение оборота электронной торговли. Между тем далеко не всегда заказанный товар соответствует ожиданиям.

В законодательстве РФ подобный способ продажи товаров носит название «дистанционного». Так, в соответствии с п. 2 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612, – это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, интернета, телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключая возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара.

В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель вправе отказаться от товара, приобретенного дистанционным способом, в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней. Кроме того, 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 в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

При этом важно помнить, что отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. В качестве таких доказательств могут быть использованы, например, свидетельские показания или выписка по банковскому счету, с которого списаны денежные средства в счет оплаты товара.

Следует иметь в виду, что потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

В случае отказа потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную за товар, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Консультационный центр
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в
Республике Татарстан (Татарстан)»
Тел.: (843) 221-90-16.



Правила поведения в магазине

Каждый из нас почти каждый день бывает в магазинах, больших и малых, продуктовых и спортивно-товарных. И почти каждый день мы видим, как люди, попав в магазин, ведут себя недостойно. Однако определенные правила поведения в магазине все же существуют.

Люди заходят в магазин как с целью приобретения каких-то конкретных товаров, так и по многим другим причинам. Поведение в магазине, как и в любом другом общественном месте, регулируется правилами этикета. Покупатель обычно взаимодействует с тремя категориями лиц: продавцами, кассирами и другими покупателями. Со всеми обязательно нужно общаться вежливо, не заставляя никого нервничать и злиться.

Собираясь в магазин, следует составить список покупок, чтобы не терять времени на припоминание всего необходимого непосредственно в магазине, мешая другим покупателям и отвлекая от работы продавцов. Даже если он находится совсем рядом, обязательно нужно переодеться из домашней одежды в уличную.

Поведение в магазине должно быть продиктовано несколькими общими правилами, о которых нужно помнить каждому покупателю при входе в любой магазин, будь то большой супермаркет или маленький продуктовый ларек.

В магазине нельзя шуметь, вести громкие разговоры и привлекать к себе излишнее внимание.

Никто не обязывает ничего покупать, но часами перебирать товары, изводя продавца, тоже не стоит. Лучше заранее решить, какой именно предмет есть желание приобрести, и придя в магазин, совершить целенаправленную и запланированную покупку.

Не стоит торговаться и давать продавцам на чай в магазинах. Пробовать сбить цену можно только на рынках, в букинистических лавках и прочих местах, где явно отсутствует строгое ведение бухгалтерии.

В МАГАЗИНЕ

На входе в магазин часто создается ситуация, когда множество людей пытаются войти, и столько же – выйти. Ни в коем случае нельзя толкаться, пытаться пробиться внутрь через выходящих покупателей. Лучше пропустить всех, а потом спокойно зайти внутрь.

Перед тем, как войти в магазин, обязательно нужно выбросить сигарету или мороженое. Войти внутрь с собакой в большинство торговых предприятий запрещено, поэтому четвероногого любимца надо привязать на улице, причем так,

чтобы он не бросался и не лаял на прохожих и покупателей.

Нельзя заходить в магазин за пять минут до закрытия без уважительной на то причины.

Во многих крупных магазинах, особенно в тех, где принято самообслуживание, на входе существует камера хранения для сумок. Необходимо сдать туда свою сумку, а для покупок взять специальную корзину или тележку. С ней нужно проехать через кассу, оплатить все покупки, забрать из камеры хранения сумку и переложить в нее приобретенные товары.

Помимо правил этикета, которые необходимо выполнять покупателям, посетившим магазин, существуют также и правила хорошего тона:

1. Прежде, чем зайти в магазин, нужно пропустить тех, кто выходит.
2. Если кто-то заходит за вами, нужно придержать дверь.
3. Ни в коем случае нельзя курить в магазине.
4. В магазине нечего делать домашним животным, даже если вы их очень любите.
5. Не стоит трогать продукты, которые не упакованы. Хлеб, фрукты и прочее – они не очень любят, когда их дают руками, мнут и чуть не на зуб пробуют.
6. Толкаться в магазине не стоит. Это признак бескультурья. Конечно, если вы случайно кого-то толкнули, ничего страшного, извинитесь и инцидент исчерпан. Но специально толкать человека – это некрасиво. Представьте, если бы вас кто-то начал толкать.

7. Если продавец разговаривает с другим покупателем или считает деньги, не мешайте ему, дайте закончить.

8. Если вы стоите в очереди, например, за мясом, то продумайте заранее, что именно вы будете брать. Почему-то обычно принято начинать думать уже тогда, когда вы оказались первым около продавца. И естественно, все эти размышления задерживают всю остальную очередь.

9. Обращайтесь к продавцам вежливо, без нахальства и грубости. Иначе и продавец может не совсем адекватно ответить.

10. Старайтесь бережно относиться к товарам, неважно, одежда это или продукты питания.

11. Если вы знаете сумму покупки, постарайтесь приготовить необходимую сумму заранее.

Кстати, есть некоторые правила и для продавцов, правила общения с покупателями. Их мы рассмотрим в следующем номере газеты.

Госалкогольинспекция Республики Татарстан
Тел.: (843) 277-94-95, 277-94-99.



Платные медицинские услуги

Платные медицинские услуги осуществляются при наличии сертификата и лицензии на избранный вид деятельности. Государственные и муниципальные медицинские учреждения оказывают платные услуги по специальному разрешению соответствующего органа управления здравоохранением.

Медицинские учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении учреждения (месте его государственной регистрации), режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях их предоставления и получения, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов.

Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором. Оплата за медицинские услуги производится в учреждениях банков или в медицинском учреждении. Расчеты с населением за предоставление платных услуг осуществляются медицинскими учреждениями с применением контрольно-кассовых машин. При расчетах с населением без применения контрольно-кассовых машин медицинские учреждения должны использовать бланк, являющийся документом строгой отчетности, утвержденный в установленном порядке. Медицинские учреждения обязаны выдать потребителю кассовый чек, квитанцию или иной документ, подтверждающий прием денежных средств.

ПОТРЕБИТЕЛИ, ПОЛЬЗУЮЩИЕСЯ ПЛАТНЫМИ МЕДИЦИНСКИМИ УСЛУГАМИ, ОБЯЗАНЫ:

- оплатить стоимость предоставляемой медицинской услуги;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

При получении платных медицинских услуг пациент защищен всеми теми гарантиями, которые предоставляет потребителю Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО:

- на безопасность услуг (ст. 7 Закона);
- на информацию об исполнителе и об услугах (ст. 8–10 Закона);
- на соблюдение исполнителем сроков оказания услуги (ст. 27 Закона);
- на соблюдение исполнителем качества оказываемых услуг и отсутствие недостатков оказанных услуг (ст. 4, ст. 29 Закона);
- на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги (ст. 36 Закона);
- на отсутствие специальных познаний о свойствах и характеристиках услуг (п. 2 ст. 12 Закона);
- на выбор и использование применимых санкций за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору: безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, расторжения договора и полного возмещения убытков.

В СЛУЧАЯХ, КОГДА НИКАКОГО ВРЕДА НЕ ПРИЧИНЕНО, НО УСЛУГА ИЛИ НЕ ОКАЗАНА ВОООЩЕ ИЛИ ОКАЗАНА ПЛОХО, ИЛИ ОНА НЕ СООТВЕТСТВУЕТ УСЛОВИЯМ ДОГОВОРА, ТО В СООТВЕТСТВИИ СО СТ. 29 ЗАКОНА РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ЗАКАЗЧИК МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ ВПРАВЕ ПОТРЕБОВАТЬ ПО СВОЕМУ УСМОТРЕНИЮ:

- безвозмездного устранения недостатков услуги (например, потребовать долечивания, дополнительного курса процедур);
- возмещения понесенных расходов на исправление недостатков (например, на долечивание и т.д. в другом медицинском учреждении или у частного врача);
- соответственного уменьшения цены услуги;
- повторного оказания услуги.

При этом если допущенные недостатки являются существенными, потребитель вправе вообще расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Согласно статье 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков, о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на оказание услуги, должны быть удовлетворены в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

ПРИ НЕСОБЛЮДЕНИИ МЕДИЦИНСКИМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ УСЛУГ ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

За нарушение сроков оказания услуги и сроков удовлетворения всех вышеизложенных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере 3 % от стоимости услуги за каждый день просрочки, но не более стоимости услуги (ст. 28 Закона).

Удовлетворение требований потребителя о повторном оказании услуги не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

По соглашению (договору) сторон неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги, предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты. Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять также требования о компенсации морального вреда.

Возмещение вреда, причиненного жизни и (или) здоровью граждан в результате некачественного оказания услуг, осуществляется согласно положениям ГК РФ.

Как правильно действовать в случае обнаружения недостатков оказанной услуги?

В случае нарушения прав пациента можно:

1). Обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу лечебно-профилактического учреждения, в котором оказывается медицинская помощь, в соответствующие профессиональные медицинские ассоциации.

2). Потребителю необходимо обратиться к исполнителю услуг (медицинской организации) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, и предъявить одно из требований, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей».

Потребитель должен получить подтверждение о вручении претензии исполнителю услуг (подпись на заявлении либо уведомление о вручении претензии).

Госалкогольинспекция
Республики Татарстан
Тел.: (843) 277-94-95, 277-94-99.

Срок годности



Понятие «срок годности» имеет огромное значение с точки зрения безопасности для потребителей. В апреле 2016 года при проведении плановых и внеплановых проверок Альметьевским территориальным органом Госалкогольинспекции Республики Татарстан в восьми торговых объектах установлен факт реализации продовольственных товаров с истекшим сроком годности или без информации о сроке годности на общую сумму более 296 000 рублей:

- магазин «Shifa-18», г. Азнакаево, ул. Нефтяников;
- контейнер № 92, г. Альметьевск, ул. Ленина – Аминова, территория ООО «Торговый двор»;
- магазин «Яз», г. Альметьевск, ул. Индустриальная;
- магазин Shifa, г. Бавлы, ул. Энгельса;
- магазин Shifa, г. Бугульма, ул. Советская;
- магазин Shifa, г. Бугульма, ул. Гоголя;
- магазин Shifa, г. Лениногорск, ул. Чайковского;
- магазин Shifa, г. Лениногорск, ул. Вахитова.

Несоблюдение сроков годности товаров, предлагаемых населению, способно привести к весьма серьезным последствиям. Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается (технические регламенты о пищевых продуктах четко оговаривают требования к такой информации).

Права потребителя при покупке товара с истекшим сроком годности определены ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Следует иметь в виду, что по общему правилу, закрепленному в п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ и п. 1 ст. 17 Закона, защита прав потребителей осуществляется судом.

В соответствии со ст. 17 Закона и со ст. 28, ч. 7 и 10 ст. 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания, либо по месту нахождения ответчика, или заключения договора купли-продажи. При обращении с иском в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

Альметьевский территориальный орган
Госалкогольинспекции Республики Татарстан
Тел.: (8553) 22-21-33.

Осторожно, пищевые добавки!

Пищевые добавки – вещества, добавляющиеся в технологических целях в пищевые продукты в процессе производства, упаковки, транспортировки или хранения для придания им желаемых свойств, например, определенного аромата, цвета, длительности хранения, вкуса, консистенции и т.п.

Е-СТАНДАРТЫ

Буква «Е» на этикетке состава продукта питания обозначает соответствие европейскому стандарту питания, а цифровой индекс – сам вид добавки.

ПО ФУНКЦИОНАЛЬНОМУ НАЗНАЧЕНИЮ ВСЕ ПИЩЕВЫЕ ДОБАВКИ Делятся на:

- красители (E100 – E182) – усиливают или восстанавливают цвет продукта;
- консерванты (E200 – E299) – повышают срок хранения продуктов, защищая их от микробов, грибков;
- антиокислители (E300 – E399) – защищают от окисления, например, от прогоркания жиров и изменения цвета;
- стабилизаторы и загустители (E400 – E499) – сохраняют заданную консистенцию и повышают вязкость соответственно;
- эмульгаторы (E500 – E599) – создают однородную смесь несмешиваемых веществ (например, воды и масла);
- усилители вкуса и запаха (E600 – E699);
- пеногасители (E900 – E999) – предупреждают или снижают образование пены;
- группа E1000 и выше – глазирующие агенты, а также подсластители, разрыхлители и другие.

Пищевые добавки удобны для производителя и продавца, позволяют использовать менее качественные исходные продукты, а также способствуют увеличению продаж за счет улучшения химическими веществами вкуса, аромата и внешней привлекательности продуктов. Как это ни странно, но контроль за соблюдением норм содержания

пищевых добавок в конечном продукте возложен на производителя.

Допустимая суточная доза (ДСП) определяется экспериментально, превышение влечет негативные последствия. Для некоторых добавок такая доза составляет несколько миллиграмм на килограмм тела, для других – десятые доли грамма на 1 кг. Однако некоторые вещества обладают свойством кумулятивности, т.е. способностью накапливаться в организме.

По мере развития лабораторных методов и выявления новых токсикологических данных государственные нормативы применения пищевых добавок могут пересматриваться. Часть из них, считавшихся безвредными (например, формальдегид E240 в шоколадных батончиках или E121 в газированной воде), позднее были признаны опасными. Поэтому врачи рекомендуют по возможности оградить от пищевых добавок детей, пожилых и аллергиков.

ЗАПРЕЩЕННЫЕ Е-ДОБАВКИ (ПРИБЛИЗИТЕЛЬНЫЙ СПИСОК):

- E121 – краситель цитрусовый красный;
- E123 – краситель красный амарант;
- E240 – консервант формальдегид;
- E116–117 – консерванты, используемые при производстве кондитерских и мясных изделий;
- E924a и E924b – так называемые улучшители муки и хлеба.

Также запрещены добавки: E103, E107, E125, E127, E128, E213–219, E140, E153–155, E166, E173–175, E180, E182, E209, E213–219, E225–228, E230–233, E237, E238, E240, E241, E252, E253, E264, E281–283, E302, E303, E305, E308–314, E317, E318, E323–325, E328, E329, E343–345, E349, E350–352, E355–357, E359, E365–368, E370, E375, E381, E384, E387–390, E399, E403, E408, E409, E418, E419, E429–436, E441–444, E446, E462, E463, E465, E467, E474, E476–480, E482–489, E491–496, E505, E512, E519–523, E535, E537, E538,

E541, E542, E550, E552, E554–557, E559, E560, E574, E576, E577, E579, E580, E622–625, E628, E629, E632–635, E640, E641, E906, E908–911, E913, E916–919, E922–926, E929, E942–946, E957, E959, E1000, E1001, E1105, E1503, E1521.

РАЗРЕШЕННЫЕ Е-ДОБАВКИ, СЧИТАЮЩИЕСЯ ОПАСНЫМИ:

E105, E126, E130, E131, E143, E152, E210, E211, E330, E447 – являются факторами, которые могут обуславливать рост злокачественных опухолей. E221–226, E320–322, E338–341, E407, E450, E461, E466 – провоцирующие образование заболеваний желудочно-кишечного тракта. E239 – может вызвать аллергическую реакцию. E171, E320–322 – добавки, которые могут вызвать болезни печени и почек.

ПОМИМО ЭТОГО, ЗАПРЕЩЕНЫ В ЕВРОПЕЙСКОМ СОЮЗЕ: E102, E104, E110, E111, E120, E122, E124, E126, E141, E142, E150, E212, E250, E251, E311–313, E477.

НЕМНОГО ИНФОРМАЦИИ ОБ ОТДЕЛЬНЫХ ПИЩЕВЫХ ДОБАВКАХ.

E102 – тартразин – краситель. На территории нашей страны разрешен, но запрещен на территории Европейского союза. Воздействие на организм: возможность возникновения пищевой аллергии. Продукты питания с содержанием тартразина: кондитерские изделия, конфеты, мороженое, напитки.

E128 – красный краситель Red 2G с канцерогенным эффектом, используемый при производстве сосисок с содержанием зерновых и бобовых более 6 % и изделий из измельченного мяса, придающий розовый цвет продукту. Является генотоксичным соединением, то есть имеющим способность вызывать изменения в генах. E128 запрещен для применения в России! Возможное воздействие на организм:

- онкологические заболевания;
- аномалии развития плода;
- врожденные патологии.

E216 и E217 – консерванты (пропиловый эфир и натриевая соль). Запрещены в России! Возможное воздействие на организм: пищевые отравления. Продукты питания: конфеты, шоколад с начинкой, мясные продукты, открытые желе паштеты, супы и бульоны.

E250 – нитрит натрия – краситель, приправа и консервант, используемый для



сухой консервации мяса и стабилизации его красного цвета. Возможное воздействие на организм в зависимости от количества E250 в составе продукта:

- повышенная возбудимость нервной системы у детей;
- кислородное голодание организма (гипоксия);
- уменьшение содержания витаминов в организме;
- отравления с возможным летальным исходом;
- онкологические заболевания.

ПРОДУКТЫ: бекон (особенно жареный), солонина, сосиски, ветчина, копченое мясо и рыба.

E320 – антиоксидант для замедления окислительного процесса в жировых и масляных смесях (разрешен в России, но считается опасным для здоровья). Возможное воздействие на организм: рост содержания холестерина в организме. Продукты питания: некоторые продукты с содержанием жира, жевательные резинки.

E400–499 – загустители, стабилизаторы для повышения вязкости продукта (большинство из них запрещены в РФ). Возможное воздействие на организм: заболевания пищеварительного тракта. Продукты: йогуртовые культуры и майонезы.

E510, E513 и E527 (из группы E500–599) – эмульгаторы, создающие однородность при сочетании несмешиваемых продуктов, например, воды и масла. Возможное воздействие на организм: диарея, сбои в работе печени.

E951 – аспартам – синтетический сахарозаменитель. Возможное воздействие на организм:

- истощение запасов серотонина в коре головного мозга;
- развитие маниакальной депрессии, припадков паники, насилия (при чрезмерном употреблении).

Продукты: жевательные резинки, газированные напитки и др. (в особенности импортного производства).

«ВЕСТНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ»

№ 5 (05) 2016

Учредитель: ООО «Красная строка».

Юридический адрес: 420075, РТ, г. Казань, ул. 1-я Кленовая, д. 34, офис 2.

Свидетельство о регистрации – ПИ № ТУ16-01477, выдано Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Республике Татарстан 30.03.2016.

Адрес редакции (почтовый): 420021, РТ, г. Казань, ул. Галиаскара Камала, д. 41, офис 612.

Главный редактор: Степанова Е.Н.

Телефон редакции: +7 (843) 204-29-70.

E-mail: info@redstring.ru

Тираж: 30 000.

Отпечатано: филиал АО «ТАТМЕДИА «ПИК «Идел-Пресс», 420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Декабристов, 2.

Номер заказа – № 10394. Дата выпуска: 20.05.2016.

Распространяется бесплатно.