

# ВЕСЕЛНУШ

## ПОТРЕБИТЕЛЯ

№ 8 (08)  
август-2016



Памятка  
должникам по  
ЖКХ услугам

2



Права  
потребителя  
в ателье

4



Стоматология и  
права

7

ВЫПУСК ПОДГОТОВЛЕН СОВМЕСТНО С ГОСАЛКОГОЛЬИНСПЕКЦИЕЙ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН | РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ БЕСПЛАТНО

## Почему отключают горячую воду

Многие жильцы многоквартирных домов, а в частности те из них, у кого отсутствует индивидуальное отопление в квартирах, так или иначе сталкиваются с проблемой отключения горячей воды. Случается оно обычно летом, и воды не бывает достаточно долгое время. Остается открытым вопрос: для чего?

Стандартный ответ УК и ресурсных компаний – это нужно для профилактики. Дословно: перерыв горячего водоснабжения осуществляется в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячей водоснабжения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09).

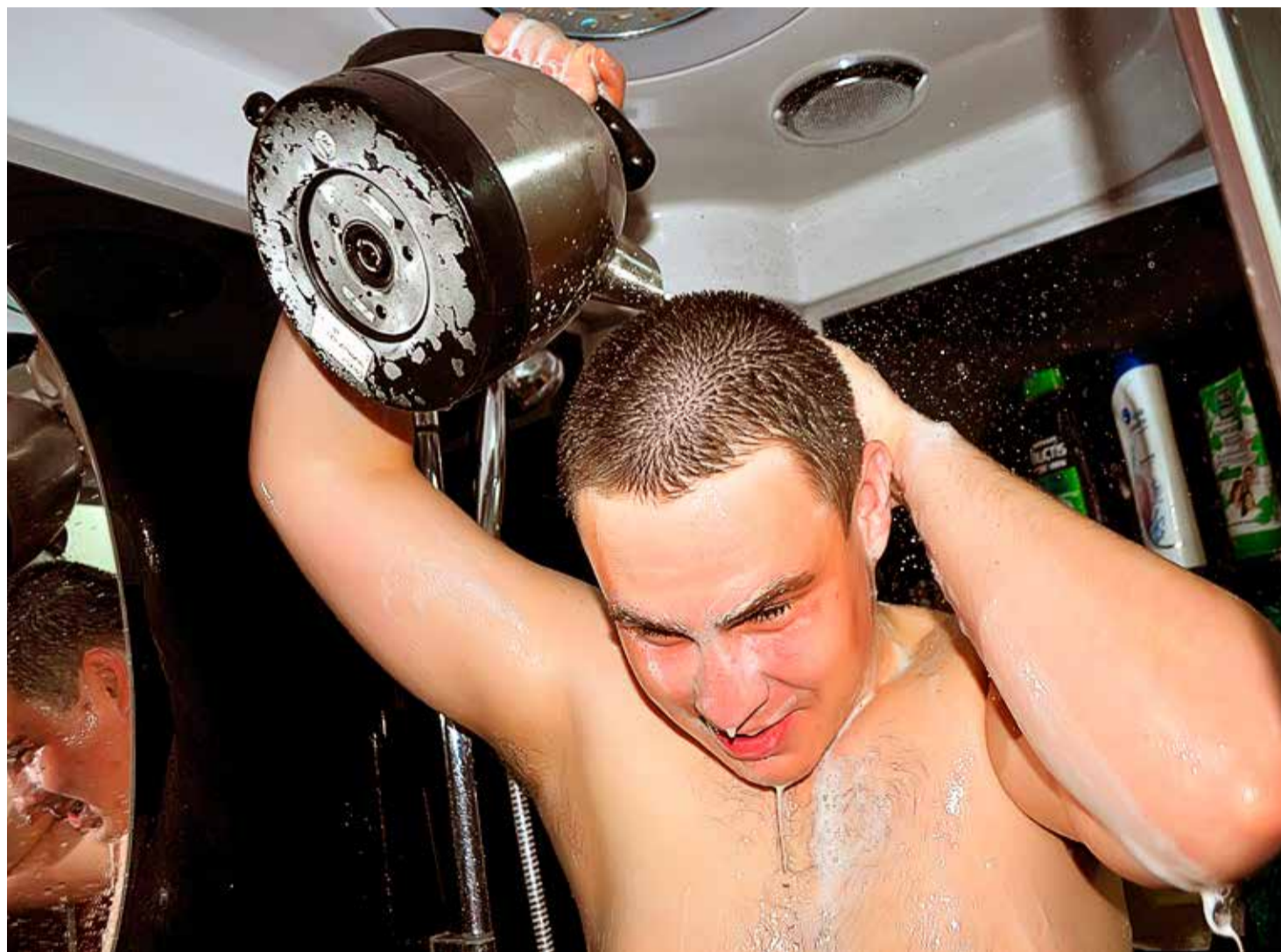
Можно, конечно, поверить им на слово. Однако в наш просвещенный век космоса, интернета и массового туризма все же закрадывается упорная мысль о том, что нам что-то не договаривают. Потому что в других, особенно развитых, странах такой практики не наблюдается. Давайте разбираться, в чем дело.

### ВЫДЕЛИМ ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ ЛЕТНЕГО ОТКЛЮЧЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ВОДЫ В КВАРТИРАХ:

- ремонтные и профилактические работы на ТЭЦ и магистральных сетях;
- работы по реконструкции тепловых распределительных сетей и ЦТП;
- профилактические работы по гидроиспытаниям существующих и реконструированных тепловых сетей и тепловых вводов, проверка, установка, замена оборудования на ЦТП.

Все эти работы называют подготовкой к новому отопительному сезону. И все они направлены на поддержание системы централизованного теплоснабжения в рабочем состоянии в зимний период, то есть безаварийной работы весь отопительный сезон с октября по апрель включительно. Эта задача приоритетная для любой теплоснабжающей организации в России.

Законом установлено, что продолжительность ремонтных и профилактических работ и связанных с ними отключений горячей воды не может превышать 21 день. График отключений и выполнения работ по датам и районам согласовывают между собой энергетики и тепловики. Именно в эти сроки и точно по утвержденному графику происходят отключения горячей воды в квартирах. Невыполнение работ в установленные сроки и увеличение сроков отключения – ЧП. Такой



случай будет предметом разбора на самом высоком городском уровне. Но можно ли хотя бы в будущем отказаться от отключения горячей воды в летний период?

Есть несколько направлений в решении этого вопроса. Все они, как и почти все в нашем мире, пусть это и звучит банально, зависят от денег. Точнее – их количества.

Первый путь – это модернизация повсеместно существующей системы централизованного теплоснабжения. Путем применения современных систем трубопроводов с использованием полимерных материалов, рассчитанных на долговечную, до 50 лет, эксплуатацию. Помимо существенного снижения тепловых потерь, что способствует стабилизации тарифов, отсутствию коррозии, эти трубопроводы позволяют «забыть» о них на многие годы. Но они дорогие.

Второй путь – внедрение систем автоматизации и диспетчеризации системы централизованного

теплообеспечения, что позволяет оперативно отслеживать и прогнозировать ситуацию и управлять ею. Этой системой на сегодняшний день стараются оснастить все многоквартирные дома, а новые без нее даже не принимаются. Как недоделанные.

Все эти меры уменьшают сроки и количество объектов, отключаемых летом, но принципиально ситуацию не меняют.

Выход – в диверсификации системы теплоснабжения, в постепенном отходе от очень громоздких систем централизованного теплоснабжения. И надо полностью провести реконструкцию и замену всех тепловых сетей на трубопроводы с использованием современных материалов.

Сегодняшний опыт европейских стран однозначно свидетельствует: система только централизованного теплоснабжения зданий неэффективна в принципе. Чтобы переделать инфраструктуру, необходимо построить множество

мелких котельных (при каждом многоквартирном доме или в каждом микрорайоне) для резервного или даже основного теплоснабжения, в зависимости от конкретных условий каждого дома. То есть построить дублирующую систему. Так, например, устроено теплоснабжение Стокгольма.

Ну пока у нас все эти идеи реализуют, законодательством РФ установлена максимальная продолжительность перерыва горячего водоснабжения.

Согласно п. 3.1.11 Санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.1.4.2496-09 «Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения», утвержденных постановлением главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 07.04.2009 № 20, в период ежегодных профилактических ремонтов отключение систем горячего водоснабжения не должно превышать 14 суток.

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

# Памятка должникам по ЖКХ услугам

Обладая правом собственности на квартиру или помещение в жилом доме, граждане и организации имеют долю в праве общей собственности на общее имущество. В соответствии с п. п. 1, 2 ст. 39, п. 1 ст. 158 ЖК РФ, ст. 210 ГК РФ собственник несет бремя содержания своего имущества, а также бремя расходов на содержание общего имущества в многоквартирном доме соразмерно своей доле.

В соответствии со ст. 153 ЖК РФ граждане обязаны своевременно и полностью вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги, и эта обязанность возникает у собственника с момента возникновения права собственности на это помещение.

П. 1. ст. 155 ЖК РФ определяет, что плата

ков – через месяц после срока, когда нужно было платить, начинают считать пени. И считают их три месяца как 1/300 ставки рефинансирования ЦБ. Для понимания: ключевая ставка Банка России на сегодня – 10,5 %.

Начиная с девятого первого дня, следующего за днем наступления установленного срока оплаты, по день фактической оплаты пени уплачиваются в размере одной сотрицатой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день фактической оплаты, от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

По-русски это значит, что по истечении трех месяцев (фактически четырех со дня просрочки) пени становятся больше – 1/130 ставки рефинансирования ЦБ.

женности, представители коммунального предприятия имеют право на обращение за помощью к службе судебных приставов.

При этом определенные права имеет и должник. Подав встречное заявление о необоснованных претензиях организации-взыскателя, а также неправомерном начислении пени, можно добиться отмены судебного приказа. После этого у коммунального предприятия будет только один вариант: подача иска в судебную службу на общих основаниях. Такой процесс будет длиться довольно долго, что предоставит должнику дополнительное время для погашения текущего долга.

## ОГРАНИЧЕНИЕ СНАБЖЕНИЯ

Если потребителем была не полностью оплачена определенная услуга, и погашение не было произведено в 30-дневный срок после предупреждения соответствующих служб, законной считается еще одна мера воздействия – ограничение снабжения коммунальными услугами.

В данном случае двукратный размер минимальной зарплаты и является определением неполной оплаты задолженности. При этом задолженность считается по нормативам, установленным организацией, а не по

снабжения. Для многоквартирных жилых объектов возможно реальное отключение подачи определенного ресурса до момента полной оплаты. В то время как приостановление снабжения в частном секторе возможно только после полного перекрытия труб или обрезки проводов. А последующее восстановление подачи ресурса и, соответственно, испорченного оборудования производится за счет бывшего должника.

Полное отключение чаще всего возможно в двух случаях. Во-первых, это тот случай, когда коммунальным предприятием производилось ограничение подачи в виде меры воздействия, но результата, как и оплаты долга, это не принесло. Вторым основанием отключения снабжения может быть техническая невозможность ограничения снабжения.

После того, как потребитель оплатил свои долги перед поставщиком услуги, восстановление подачи любого ранее отключенного коммунального ресурса должно производиться в двухдневный срок. Различные возможные расходы при возобновлении подключения ложатся на потребителя, поскольку именно его неуплата коммунальных платежей вынудила прибегнуть к отключению.

## ВЫСЕЛЕНИЕ ИЗ КВАРТИРЫ

Такая мера воздействия как выселение из квартиры может применяться только для лиц-нанимателей жилой площади, которые имеют заключенный договор социального найма. Применять такой вид наказаний могут представители муниципальных властей, которые считаются собственниками указанного жилья. Выселение собственника из любого вида приватизированного жилья за неуплату «коммуналки» по закону невозможно.

## КАК ИЗБЕЖАТЬ САНКЦИЙ

При получении уведомления от коммунальной службы первым делом необходимо произвести сверку расчетов с ресурсоснабжающим предприятием. В связи с периодически возникающими неточностями сумма долга может значительно уменьшиться, реже – долга вообще может не оказаться по факту проверки. Нечистоплотные ресурсоснабжающие организации нередко пользуются практикой приписок и выставления завышенных счетов за свои услуги.

При невозможности оплатить в определенное время задолженность и начисленную по ней пеню можно связаться со снабжающим предприятием и просить об отсрочке платежа. Существуют определенные моменты, с учетом которых предоставление рассрочки является обязательным. Например, если по сравнению с предыдущим месяцем цены на данные услуги были повышены на 25 %.

В такой ситуации задолженность обязаны разделить на 12-месячный период, с обязательным включением каждой суммы в квитанции об оплате. Потребитель должен будет оплатить и проценты за рассчитанную на год рассрочку платежа. Трехкратная ставка рефинансирования Центробанка считается максимально установленным размером процентов.

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



за жилое помещение и коммунальные услуги вносится ежемесячно до десятого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления многоквартирным домом либо решением общего собрания членов товарищества.

## ЗА ЗАДЕРЖКУ – НАЧИСЛЯЮТ ПЕНИ

При задержке оплаты за помещение его собственнику начисляются пени. Как следует из ч. 14 ст. 155 ЖК РФ, лица, несвоевременно или не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги, обязаны уплатить кредитору пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка РФ, действующей на день фактической оплаты, от суммы долга за каждый день просрочки, начиная с тридцать первого дня, следующего за днем наступления установленного срока оплаты, по день фактической оплаты, произведенной в течение девятого календарных дней со дня наступления установленного срока оплаты.

В переводе на русский с языка чиновни-

Собственники помещений в многоквартирном доме, несвоевременно или не полностью уплатившие взносы на капитальный ремонт, обязаны уплатить в фонд капитального ремонта пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования ЦБ РФ от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки, начиная со следующего дня после срока оплаты.

## СУДЕБНЫЕ ТЯЖБЫ

По аналогии с любой другой финансовой задолженностью коммунальные долги могут взыскиваться посредством судебных органов. Наиболее часто такие процедуры осуществляют по судебному приказу. В этом случае заседаний суда не проводят, а решение выносится на основании предоставленной взыскателем документации.

Такими документами могут стать расчетные бумаги по долговым обязательствам. После принятия решения судом выносится судебный приказ. Если через 10-дневный срок после вынесения приказа должником не осуществляется мер по погашению задол-

данным счетчиков. Поэтому и сумма долга будет зависеть от количества фактически потребленных ресурсов и тарификации. При мерах воздействия в виде ограничения уменьшается подача конкретного вида ресурсов или вводится суточный лимит на их предоставление. Возможно сочетание обоих вариантов.

При этом структурные особенности частного сектора в России предполагают невозможность введения такого рода санкций. Поэтому для районов частного сектора осуществляется, в основном, второй вариант меры воздействия при неполной оплате – отключение от сетей снабжения.

Ограничение снабжения ресурсами возможно после предварительного уведомления должника за три дня. После того как оплата долга будет произведена, снабжение должно быть возобновлено в двухдневный срок.

## ПОЛНОЕ ОТКЛЮЧЕНИЕ

Отключение считается по закону правомерным вариантом воздействия и официально определяется как приостановление



## Бензин с подвохом

Кто виноват? и что делать? – извечные вопросы, которые частенько задают себе обманутые покупатели, получившие на руки испорченный товар, или заплатившие деньги за некачественную услугу. Бывает, что использование некачественной вещи приводит к очень крупным неприятностям. Например – эксплуатация автомобиля на бензине с подвохом.

На телефон горячей линии Казанского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан обратился встревоженный житель Рыбно-Слободского района с вопросом: «Что делать? На днях заправился на АЗС – машина встала. Машину эвакуировали в сервисный центр. Там сказали, что предстоит дорогостоящий ремонт, а причина в некачественном бензине. Куда обращаться, если в автомобиль залили непонятно что?»

Заправляясь на АЗС, вы вступаете в правоотношения по купле-продаже товара, каким является автомобильное топливо. Если автомобиль используется для личных целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, они регулируются нормами Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

АЗС – тот же магазин, только со своей спецификой, например, поменять купленный товар здесь уже не получится. Однако после заправки необходимо всегда сохранять кассовый чек, поскольку это основное доказательство, подтверждающее факт покупки именно на данной заправочной станции.

Как и любой продавец, АЗС несет полную ответственность за ненадлежащее качество товара в соответствии со статьей 18 Закона, в том числе и за причинение вреда имуществу потребителя вследствие использования некачественного топлива. Статья 14 Закона гласит: вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, подлежит возмещению в полном объеме.

Обнаружив какие-либо неисправности в автомобиле, появившиеся после очередной заправки машины, следует незамедлительно обратиться к руководству АЗС. Но даже если вы не сохранили чек, это не лишает вас права предъявить претензию. Факт покупки можно доказать и другими способами.

Если вы намерены отправить автомобиль в автосервисное предприятие, до ремонта необходимо вызвать представителей АЗС телеграммой с

уведомлением для проведения осмотра и изъятия пробы топлива.

Для подтверждения факта продажи некачественного топлива необходимо обратиться с жалобой в инспекцию в Республике Татарстан Приволжского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (г. Казань, ул. Журналистов, д. 24, тел. 279-48-38). Кроме того, для проведения бесплатной экспертизы необходимо направить жалобу в Управление по обеспечению рационального использования и качества топливно-энергетических ресурсов в Республике Татарстан в письменном виде или по телефону (г. Казань, ул. 8 Марта, д. 18, тел. 8 (843) 295-26-57, 295-26-67). В заявлении следует указать свои данные, месторасположение АЗС, ее наименование, номер секции, наименование продавшей испорченное топливо организации и суть обращения. В случае приобретения некачественного бензина рекомендуется обращаться в этот же день, так как до следующего дня партия некачественного топлива может быть уже реализована. Результаты работы контролирующего органа будут доказательством, на которые вы будете опираться в суде при необходимости.

Одновременно следует направить претензию к руководству АЗС. В претензии необходимо указать дату приобретения топлива, марку и объем, изложить, какая неисправность возникла в автомобиле по причине использования некачественного бензина, по возможности приложить подтверждающие документы, например, заключение сервисного центра.

В соответствии со статьями 18, 22 Закона вы вправе потребовать возмещения причиненного ущерба в течение десяти дней. Подтверждением суммы ущерба может являться счет на оплату ремонтных работ или, если ремонт уже произведен, квитанция об оплате. Претензию необходимо составить в двух экземплярах, на одной из них получить отметку о ее принятии руководством АЗС.

Если АЗС не соглашается с тем, что причиной неисправности явилось использование некачественного топлива, по соглашению сторон может быть назначена независимая экспертиза.

Если ситуацию не удается разрешить в претензионном порядке, вы можете обратиться с иском в суд.

Казанский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ  
Тел.: (843) 277-94-96.



## Экспертиза при спорных вопросах

Каждый из нас, приобретая какие-то вещи, надеется, что их качество будет отличным, что они будут пригодны для своих целей. Но надежды не всегда оправдываются. Бывает, что в процессе эксплуатации в товаре выявляются недостатки, и тогда нас ждет разочарование. И разговор с продавцом, который «не видит» никаких недостатков. Как доказать ему, что товар уже испорчен, особенно если внешне этого особо не видно?

В случае обнаружения недостатка товара потребитель обычно обращается к продавцу и требует удовлетворения, как он считает, своих справедливых требований. Продавец же порой сомневается или просто не согласен с тем, что товар был продан уже испорченным, а не пострадал от рук самого покупателя. В этом случае возникает спор между двумя сторонами: покупателем и продавцом. Как же решить, кто прав, а кто нет?

Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает, что в период гарантийного срока при возникновении спора о причинах возникновения недостатка товара продавец обязан провести экспертизу за свой счет (ст. 18 п. 5 Закона). А потребитель имеет право при этом присутствовать. Когда гарантия кончилась, или на товар не установлен гарантийный срок, то продавец отвечает за недостатки товара, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (ст. 18 п. 6 Закона).

Однако, как показывает практика, предприятия торговли, реализующие технически сложные товары, направляют технику для проверки качества в сервисные центры. В то же время у потребителей возникает все больше подозрений о том, что предприятия торговли с сервисными центрами в сговоре. Уж очень подозрительно часто после проведения проверки качества товаров в сервисных центрах, например, мобильных телефонов, из заключения следует, что недостатки в товаре не обнаружены. Однако после проведения потребителем независимой экспертизы оказывается, что недостатки все-таки имеют место быть.

Вот один из случаев, который произошел в мае месяце в Чистополе. Там потребителю дважды давали заключение, что в товаре нет дефектов, и только после проведения независимой экспертизы оказалось, что дефект достаточно серьезный, и для его устранения потребуется дорогостоящий ремонт. Специалисты Чистопольского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан, опираясь на экспертное заключение, оказали потребителю помощь в составлении претензии в адрес хозяйствующего субъекта, а впоследствии – проекта искового заявления в суд, так как продавец товара в добровольном порядке требования потребителя не удовлетворил.

Как показывает судебная практика, если у потребителя имеется на руках экспертное заключение о наличии существенного дефекта в товаре, то судом выносится решение в пользу потребителя. Со всеми вытекающими последствиями, то есть убытки возмещаются, моральный вред тоже, а еще на продавца налагается штраф за отказ в удовлетворении требования потребителя в добровольном порядке.

**ЧИСТОПОЛЬСКИЙ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ГОСАЛКОГОЛЬИНСПЕКЦИИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН РЕКОМЕНДУЕТ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ДЛЯ РЕШЕНИЯ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ ПРОВОДИТЬ ПРОВЕРКУ КАЧЕСТВА ТОВАРА В НЕЗАВИСИМЫХ ЭКСПЕРТНЫХ ЦЕНТРАХ, НАПРИМЕР:**

- Центр независимой экспертизы, г. Казань, ул. Зайни Султана, д. 17а (тел. (843) 260-88-47, (843) 293-55-15);
- ООО Консалтинговый центр «Аврора Консультант», г. Казань, ул. Шуртыгина, д. 3 (тел. (843) 299-72-31, (843) 299-70-31);
- Центр независимой экспертизы, г. Казань, ул. Ташаяк, д. 2а (тел. (843) 297-24-97).

Чистопольский территориальный орган  
Госалкогольинспекции Республики Татарстан  
Тел.: (844342) 5-49-85.

# Права потребителя в ателье

В этой статье мы разберем, какие права имеет потребитель при индивидуальном пошиве, и как избежать неприятностей и возможных разочарований. Сразу же заметим: первое, что необходимо сделать при индивидуальном заказе одежды, – это определиться с выбором исполнителя, ателье по ремонту и пошиву одежды.

## ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

С согласия покупателя работа может быть оплачена как при заключении договора полностью, так и путем выдачи аванса. Цена работы в договоре определяется соглашением сторон.

Исполнитель не вправе без согласия заказчика выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких ра-

предить заказчика и приостановить выполнение работы до получения указаний.

Если же потребитель, несмотря на предупреждение, не примет необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих качеству выполняемой работы, исполнитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков. После окончания работы он обязан представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток или уменьшить цену работы с учетом стоимости остатков.

Если материал потребителя все же был полностью или частично утрачен либо поврежден исполнителем, то последний обязан в 3-дневный срок заменить ее аналогичным материалом того же качества. Или возместить потребителю двукратную цену утраченного и понесенные им расходы.

- выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из такого же материала или повторного выполнения работы, возвратив ранее изготовленную вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьим лицом.

## ЕСЛИ НАРУШЕНЫ СРОКИ

### ЕСЛИ ИСПОЛНИТЕЛЬ НАРУШИЛ СРОКИ, ТО ПОТРЕБИТЕЛЬ ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ ВПРАВЕ:

- назначить исполнителю новый срок. Новые сроки указываются в договоре о выполнении работы;
- поручить выполнение работы третьим лицам или исполнителю возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены работы;
- расторгнуть договор.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков и недостатками выполненной работы.

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, юридический адрес и режим работы. Индивидуальный предприниматель обязан предоставить информацию о государственной регистрации.

## В ДОСТУПНОЙ ФОРМЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ИНФОРМАЦИЯ:

- перечень выполняемых работ и формы их предоставления;
- сроки выполнения;
- данные о конкретном лице, которое будет выполнять заказ, если это имеет значение;
- гарантийные сроки, если они установлены;
- цена работ и материалов, сведения о порядке и форме оплаты;
- образцы договоров о выполнении работ;
- образцы изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;
- перечень льгот и категории потребителей, имеющих право на них. Если обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации, то исполнитель также обязан предоставить соответствующую информацию.

И еще он обязан иметь книгу отзывов и предложений.

### Нормативно-правовые акты, регулирующие порядок предоставления бытового обслуживания населению в РФ:

- Гражданский кодекс РФ;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон № 99-ФЗ от 04.05.2011 «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025.



## ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ

ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ (ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТЫ) ОФОРМЛЯЕТСЯ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ (КВИТАНЦИЯ, ИНОЙ ДОКУМЕНТ) И ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ СВЕДЕНИЯ:

- фирменное наименование и юридический адрес организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- вид услуги;
- цена услуги;
- точное наименование, описание и цена материалов;
- отметка об оплате заказчиком полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены, другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись заказчика, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается заказчику. В случае утраты документа изделие выдается на основании письменного заявления и предъявления паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

бот, а если они оплачены – потребовать возврата уплаченной суммы. Материалы, использованные при работе, оплачиваются заказчиком с окончательным расчетом при получении выполненной работы.

## ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ)

Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) качественно и в сроки, соответствующие договору. При отсутствии в договоре условий о качестве выполненная работа должна быть пригодна для использования. Потребитель вправе в любое время отказаться от этого договора, уплатив исполнителю фактически понесенные им расходы.

Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по журналам мод или образцам, а также по эскизам заказчика.

При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон. Если работа выполняется из материала потребителя, исполнитель отвечает за его сохранность и правильное использование.

При обнаружении непригодности переданного материала, которая угрожает годности выполняемой работы либо создает невозможность ее завершения в срок, исполнитель обязан преду-

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату или повреждение материала, если потребитель был предупрежден о его особых свойствах, которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату. Незнание исполнителем особых свойств материала не освобождает его от ответственности. В установленные договором сроки заказчик в присутствии исполнителя должен осмотреть и принять выполненную работу.

## ЕСЛИ ОБНАРУЖЕНЫ НЕДОСТАТКИ

При обнаружении недостатков в работе необходимо заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Если недостатки обнаружены после приемки, то потребитель обязан известить об этом исполнителя. Он вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы. Исполнитель также отвечает за недостатки работы, на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия.

## В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ ПОТРЕБОВАТЬ:

- безвозмездного устранения недостатков

# Правила поведения – на заметку потребителю

**Жертвой недобросовестных производителей и продавцов может стать каждый. Но не каждый из нас сможет грамотно аргументировать свои действия и отстоять свою правоту, когда магазин отказывается поменять купленный товар, оплатить разбитую в торговом зале бутылку или случайно поврежденный товар. Мы продолжаем разбор правил поведения, которые помогут сохранить не только собственные нервы и время, но и деньги.**

Давайте разбираться, что мы имеем при сделке купле-продажи. Рассмотрим наиболее интересные и распространенные вопросы.

**1.** Начнем со входа в торговый зал. Часто нас просят сдать свои личные вещи в камеру хранения, порой даже под предлогом, что в противном случае не пропустят в магазин. Это не что иное, как нарушение прав потребителя: мы имеем полное право совершать покупки хоть с целым мешком за плечами. То есть сдавать вещи в камеру хранения или нет – решать только нам, и если в зал с сумкой или пакетом не пропускают, можно смело требовать жалобную книгу или обращаться в Роспотребнадзор. Чаще всего сам магазин указывает, что «за оставленные вещи ответственности не несет», согласитесь, это просто абсурдно: оставить вещи заставляют, а сохранить их – не обещают.

Аналогичная ситуация и с детской коляской: вы имеете полное право на то, чтобы ходить с ней по магазину.

**2.** Рассмотрим другой случай. Проходя между торговых рядов, вы случайно задеваете бутылку (губную помаду, орехи и т.д.), которая падает на пол и разбивается. Тут же подбегает продавец либо охранник и требует оплатить испорченный товар. На самом деле они в корне не правы: пока мы не заплатили за товар на кассе, его собственником является магазин, который и несет все риски. Иными словами оплачивать испорченный товар мы не должны! Правда, если магазин сможет доказать, что порча была намеренной (посредством видеозаписи), оплаты не избежать. Но и тут можно побороться, доказывая свою невиновность.

## СРАЗУ ПОЯСНИМ: ОПЛАЧИВАТЬ ТОВАР НУЖНО, ЕСЛИ:

- товар находился в ваших руках, но по неосторожности вы выронили его и разбили;
- к порче товара привело ваше «неестественное» поведение (танцы в торговом зале, бег, прыжки, пьяная походка и т.д.);
- вы намеренно разбили тот или иной товар (например, взяли флакон с духами и со словами «терпеть не могу Dior» бросили его на пол).

## ТОВАР ОПЛАЧИВАЕТ МАГАЗИН, ЕСЛИ:

- в торговом зале узкие, не отвечающие нормам, проходы, заставленные коробками, тележками, другими полками и т.д.;
- товар неустойчиво разложен на стеллаже, и, взяв одну вещь, вы разрушили конструкцию;
- полы в магазине мокрые, вы поскользнулись и нанесли порчу товару.

**3.** Далее. Совершая покупку, вы протягиваете купюру продавцу и слышите: «У меня нет сдачи, поменяйте купюру». Конечно, если товар не очень и нужен, вы можете развернуться и уйти, но чаще всего люди начинают бегать по отделам, по улице, пытаясь разменять деньги. А это неправильно. Согласно письму Минфина России № 104, пункту 3.8.1: «Руководство магазина отвечает за то, чтобы обеспечить кассиров разменными купюрами и монетами «в количестве, необходимом для расчетов с покупателями». Таким образом, размен денег ни в коем случае не является заботой покупателя. Это обязан делать продавец. Если же он отказывается от этого и не принимает купюру – налицо отказ от продажи товара, а это грубое нарушение закона. Более того, продавцу «запрещается предлагать покупателю вместо сдачи денег какие-либо товары». То есть леденцы и чупа-чупс больше не прокатят.

Кстати, аналогичная ситуация и с общественным транспортом: если вы протягиваете кондуктору тысячную купюру, а у него нет сдачи – это проблема не ваша, а кондуктора. И потребовать вас выйти на ближайшей остановке из-за того, что у него нет размена, кондуктор не имеет права. И раз уж речь зашла о номинале, стоит упомянуть, что отказаться принять слишком мелкие деньги (например, 200 рублей железными монетами, пусть даже по 10 копеек, и пусть даже не 200, а больше или меньше) продавец не может. Это тоже противозаконно, так как это отказ от продажи товара.

**4.** Мы выбираем товар, например, шампунь за 150 рублей, пробиваем его на кассе, и тут оказывается, что его цена 199 рублей. Вы недоумеете, а продавец лишь пожимает плечами, объясняя это тем, что партия товара пришла по новой цене, и в торговом зале еще не успели сменить ценники.

На самом деле: мы должны заплатить за товар ровно ту сумму, которая указана на ценнике. То есть продавец обязан пробить шампунь за 150 рублей. Статья 10.1 Закона «О ЗПП»: «Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора». Кроме того, в ГК РФ закреплено понятие оферты – задокументированного предложения. Публичной офертой в торговом зале является ценник товара, поэтому

магазин обязан продать товар именно по той цене, которая в данной оферте указана.

В случае если продавец отказывается продавать товар по цене, указанной на ценнике, попросите вызвать администратора, если и он не пойдет вам навстречу, скажите, что сейчас же будете звонить в соответствующие инстанции. Как правило, торговцев это немного отрезвляет.

**5.** О скидках – простой пример: после долгих поисков, например, зеленой блузки вдруг находим ее в одном из магазинов. И все бы хорошо, но на блузке есть небольшая дырка (пятнышко, оторвана пуговица и т.д.).

Но мы так хотели эту вещь, что все равно готовы ее приобрести, только со скидкой. Но на ценнике скидкой и не пахнет. В этом случае можно попросить сделать скидку на этот товар (не потребовать, а именно вежливо и аргументированно попросить), причем в абсолютно любом магазине. Стесняться не нужно, так как товар подпорчен, и наше желание снизить за это цену вполне адекватно. Чтобы продавец пошел вам навстречу, ваша задача – расположить продавца к себе. Попросите помочь с выбором, поговорите о чем-то, задайте вопросы, потом «найдите тот самый товар», расстройтесь, что он подпорчен, и тогда уже просите скидочку.

# Продавать отраву – стыдно



В Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан 6 июня поступил материал проверки для решения вопроса о привлечении индивидуального предпринимателя Муслимовского района к административной ответственности по факту перевозки этилового спирта под видом косметического лосьона.

Сотрудниками ОМВД России по Муслимовскому району 1 июня во время несения службы в д. Верхний Табын Муслимовского района была остановлена автомашинка марки «ОКА» под управлением гражданина Валеева Р.Р. недалеко от маленького деревенского магазинчика, принадлежащего ему же. При осмотре автомашины в багажнике под продуктами питания и пивом были припрятаны 320 флаконов лосьона «Этиловый», которые явно были предназначены для продажи. Однако, со слов владельца магазина, он приобрел их для личных нужд, а именно для собственного употребления и расчета с работниками, которые помогают ему в хозяйстве. На вопрос специалиста Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ о том: «Где приобрели и по какой цене?» он ответил, что в Набережных Челнах, и с большим недовольством добавил о значительном подорожании данного лосьона с 9 рублей до 15 рублей.

Также специалист опросил трех жителей данной деревни о продаже лосьона, которые признались в том, что данный индивидуальный предприниматель продает их тайно, делая это как что-то постыдное, понимая, что совершает что-то плохое. Одна из женщин добавила, что когда ее муж пьет такой «яд», то становится невменяемым, агрессивным, всех оскорбляет и ведет себя неадекватно. Это беда, когда в доме муж или сын – алкоголик, и когда жизнь превращается в ад. Распадаются семьи, умирают люди, происходят трагедии, преступления, и этому способствуют те, кто завозят и реализуют различные «фанфурики».

Когда до предпринимателя были доведены серьезные доводы о том, что, предлагая такие жидкости своим односельчанам, он может причинить существенный вред здоровью, вплоть до летального исхода, он пообещал, что, кроме пива, из спиртного он больше ничего продавать не будет.

Не травите своих односельчан в погоне за наживой! Ведь в этой жизни за все придется ответить, зло, как и добро, всегда возвращается бумерангом!

Нижнекамский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ  
Тел.: (8555) 36-63-76.

# Веселые зверушки и зоомагазин

Домашние животные в нашей повседневной жизни играют вполне значительную роль. Одни заводят питомца для того, чтобы избавиться от одиночества. Другие общением с животным пытаются снять психологический стресс и усталость. В связи с тем, что периодически поступают вопросы от населения по приобретению животных, рыб, разьясняем некоторые моменты.

Как только в доме появляется домашний питомец, его хозяева становятся постоянными покупателями зоомагазинов. В соответствии с ГК РФ «к животным применяются общие правила об имуществе», иными словами животные могут быть объектом коммерческой деятельности – товаром, в отношении которого действуют все законы, регулирующие торговую деятельность в России.

В отношении продажи животных в зоомагазинах действуют установленные законодательством России два взаимоисключающих правила. С одной стороны, домашние животные включены в «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, га-

барита, фасона, расцветки или комплектации», утвержденный постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55, с другой, права покупателя защищает Закон РФ «О защите прав потребителей». По закону продавец покупателю должен предоставить как информацию о животных, так и документацию. Информация о животных и растениях, предлагаемых к продаже, должна содержать их видовое название, сведения об особенностях содержания и разведения. Лучше всего располагать информацию в доступном для покупателя месте, а не надеяться на ответственность продавцов и память покупателя. Поэтому небольшие таблички с основными сведениями о содержании, кормлении и другом, расположенные на стеллаже с животными, будут наилучшим решением. Кассовый или товарный чек, подписанный лицом, непосредственно осуществляющим продажу, в котором указываются видовое название и количество животных или растений, наименование продавца, дата продажи, цена, выписывать нужно не по требованию, а обязательно. Ветеринарная справка гарантирует, что питомец клинически здоров. Это означает, что ветеринарный врач при осмотре не обнаружил каких-либо симптомов заболеваний.

А если покупатель захотел вернуть или обменять животное? Продавец не обязан обменивать или принимать обратно здоровое животное вне зависимости от причин возврата. Утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера,

барита, фасона, расцветки или комплектации», утвержденный постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55, с другой, права покупателя защищает Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (модели или артикула); потребовать замены на такой же товар с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Предъявляя претензию, потребитель уверен, что животное было больно еще до покупки. В свою очередь продавец может считать, что любые травмы, отравления можно расценивать как возникновение неисправности по вине покупателя. Так как возникает спор о причинах возникновения недостатков товара, вопрос решается через экспертизу товара. На практике такие дела рас-

сматриваются нечасто. Продавец и покупатель стараются решить конфликт полюбовно.

А можно ли обменять или вернуть корм для животных? Для того чтобы домашний любимец был здоров и прожил долгую и счастливую жизнь, радуя своих хозяев, за ним необходимо хорошо ухаживать. Любому питомцу, неважно, пушистому, голому, теплокровному или земноводному, нужен как минимум качественный корм.

Приобретая его в зоомагазинах, следует помнить, что в соответствии с Единым перечнем товаров, подлежащих ветеринарному контролю, утвержденным решением комиссии Таможенного союза от 18.06.2010 № 317, отнесение кормов для животных к продовольственным товарам в принципе возможно, и этот пункт уже включен, как «Продукты, используемые для кормления животных» (код ТН ВЭД – 2309). А продовольственные товары надлежащего качества не подлежат обмену и возврату. Поэтому будьте внимательны и приятных вам покупок!

Нижнекамский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ  
Тел.: (8555) 36-63-76.

## Кто прав? Особенности продажи аудиовизуальной продукции

В Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратилась гражданка по вопросу приобретения CD диска с кинофильмом. Продавец отказалась проверить его качество со ссылкой на то, что товар в упаковке.

«Продавец заявил, что распечатывать диск для проверки будет только после оплаты товара. Иначе у него нет гарантий, что даже если товар качественный – покупка совершится. Прав ли продавец?» – спрашивает покупательница.

Порядок продажи аудиовизуальных произведений регламентируется как Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», так и Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55.

Согласно указанным Правилам продажа экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм осуществляется только в упаковке изготовителя.

В соответствии с пунктом 92 Правил при передаче оплаченного товара покупателю продавец проверяет целостность его упаковки, а по требованию покупателя предоставляет ему возможность ознакомиться с фрагментами аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для компьютера.

Таким образом, проверить качество данной продукции возможно только после ее оплаты. Для этого торговые залы должны быть оснащены оборудованием для проверки качества приобретаемых дисков.

Стоит учесть, что такая продукция включена в перечень непродовольственных това-

ров, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар.

При обнаружении недостатка в продукте потребителю необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой в соответствии со статьей 18 Закона по своему усмотрению выдвинуть требование о замене товара или возврате уплаченных за него денег. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу под роспись либо направить заказным письмом с уведомлением с описью вложения. В случае личного вручения претензии на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф. И. О. лица, принявшего претензию.

Указанные требования можно предъявить в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, но в пределах двух лет со дня покупки товара.

При этом следует быть готовым к тому, что продавец не сразу выполнит ваше требование, скорее всего он решит воспользоваться своим законным правом и проведет проверку качества или экспертизу, чтобы выявить производственный или механический характер дефекта.

Однако следует помнить, что если на товар не установлена гарантия, потребитель сам должен доказать, что недостатки возникли не по его вине.

Казанский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ  
Тел.: (843) 277-94-96.



барита, фасона, расцветки или комплектации», утвержденный постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55, с другой, права покупателя защищает Закон РФ «О защите прав потребителей».

По закону продавец покупателю должен предоставить как информацию о животных, так и документацию. Информация о животных и растениях, предлагаемых к продаже, должна содержать их видовое название, сведения об

формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (в ред. постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222, от 06.02.2002 № 81): п. 13. Животные и растения. Из него следует, что здоровое животное магазин имеет право не обменивать. Для удобства можно повесить распечатку данного перечня на видное место в магазине.

А как быть, если животное заболело или умерло в течение ближайшего времени после прода-

## Операторов связи «поджали» в сроках

Операторы связи должны теперь работать чуть быстрее. Весной 2016 года вступил в силу Федеральный закон от 2 марта 2016 года № 42-ФЗ «О внесении изменений в статью 55 Федерального закона «О связи» и статью 37 Федерального закона «О почтовой связи».

Согласно внесенным в законодательство изменениям претензия потребителя услуг связи подлежит регистрации оператором не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. В течение 30 дней со дня регистрации претензии оператор обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах (ранее срок составлял – 60 дней).

В отношении всех иных услуг связи из вновь

устанавливаемого правила о 30-дневном сроке рассмотрения претензий исключение сделано лишь для претензий, связанных с оказанием услуг междугородной, международной телефонной связи и с обеспечением абоненту возможности пользоваться услугами мобильной связи за пределами РФ, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента не заключен договор об оказании услуг. Они по-прежнему подлежат рассмотрению в течение 60 дней со дня их регистрации.

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

## Стоматология и права потребителя

Каждый человек рано или поздно сталкивается с проблемой восстановления утраченных зубов, и дело даже не только ради декоративного эффекта, но и для восстановления функции жевания, что, безусловно, положительно влияет на здоровье.

Протезирование – это часть современной стоматологии. В зависимости от состояния оставшихся зубов и величины дефекта зубное протезирование можно разделить на три вида: несъемное, съемное и протезирование с использованием имплантов.

С вопросами некачественного стоматологического обслуживания недавно столкнулась жительница Нижнекамска. В Нижнекамском территориальном органе Госалкогольинспекции РТ она заявила, что ее права были нарушены, когда она обратилась в одну из частных стоматологических клиник города за оказанием платной медицинской услуги по протезированию верхней и нижней челюсти. Она рассказала, что в соответствии с требованиями законодательства администрация стоматологической клиники заключила с ней договор на оказание возмездных медицинских услуг, в котором была отражена информация: где, как, при каких условиях проводится лечение, объем предполагаемого вмешательства, степень риска, возможные осложнения. Только стоимость лечения не была прописана.

В территориальном органе Госалкогольинспекции РТ потребитель заявила, что ей оказана некачественная услуга. По ее словам, в процессе лечения были выявлены недостатки работы врачей, а именно: кровоточивость десен; онемение языка; образование флюса; между десной и «мостом» имелась щель, из-за чего нарушилась дикция, появилась



головная боль. С протезом не то что кушать, его вовсе невозможно было носить (особенно нижний). Потребитель потребовала сменить доктора, но когда и это не дало положительных изменений, она вовсе отказалась идти на прием в эту клинику.

Напомним, что медицинские услуги – один из видов потребительских услуг. Следовательно, здесь в силу вступает Закон Российской Федерации «О защите прав потре-

бителей». Однако эта сфера деятельности имеет свою специфику, поэтому ее регулируют также «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан», Гражданский кодекс РФ и «Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями».

### СОГЛАСНО СТ. 29 ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ГРАЖДАНИН ИМЕЕТ ПРАВО ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ ТРЕБОВАТЬ:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если недостатки не устранены исполнителем в определенный срок. Также потребитель вправе расторгнуть договор, если обнаружены существенные недостатки.

Жительница Нижнекамска считала, что возникшие у нее осложнения в виде головной боли, повышения давления, аритмии сердца (что подтверждалось медицинской

специалист отдела защиты прав потребителей. Каждый отстаивал свою позицию, высказывал свое мнение, рассматривались разные варианты решения вопроса.

Для того чтобы выявить нарушения со стороны медицинских работников, необходимо провести экспертизу качества протезирования, которая определит правильность принятого решения при оказании услуг. Эксперт рассматривает конкретный случай оказания медицинской помощи и определяет, были ли допущены ошибки, выясняет причину их возникновения и устанавливает причинно-следственную связь с наступившими последствиями. Самое сложное – это доказать связь неправильного лечения и возникших проблем. Такой медицинской экспертизы в Нижнекамске, к сожалению, нет.

Встреча оказалась непростой. После долгих обсуждений проблемы стороны разработали следующее решение: пациентка будет продолжать ходить на коррекцию именно в эту клинику, так как та цель, ради которой она пришла к стоматологам (протезирование съемных протезов нижней и верхней челюсти), не была достигнута. К слову сказать, если бы стороны не пришли к такому общему компромиссу, потребителю пришлось бы идти с иском в суд, где согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» она имела бы право на компенсацию морального вреда. А протезы остались бы прежними, с недостатками.

Напоминаем, что при необходимости в получении информирования и консультирования по

справкой) появились по причине некачественного оказания ей стоматологической медицинской помощи.

Сотрудники территориального органа по заявлению обратившейся к ним женщины сделали официальный запрос в адрес руководства стоматологической клиники. Для того чтобы разобраться в данной ситуации, за круглым столом собрались все вместе: врачи, юрист клиники, пострадавшая и

вопросам защиты прав потребителей вы можете обратиться в территориальный орган Госалкогольинспекции РТ. Также просим оповещать о фактах обнаружения реализации просроченных продуктов питания в магазинах, на рынках, но анонимные обращения не принимаются.

Нижнекамский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ  
Тел.: (8555) 36-63-76.

# Кастрюльный «дефект»

Забавный случай с хозяйкой чугунной посуды произошел в Зеленодольске. Там счастливая обладательница новенькой чугунной кастрюльки была вынуждена вернуть ее обратно продавцу. Причина оказалась до смешного банальной – после первого употребления на посуде появились пятна.

Несмотря на огромный выбор кухонных принадлежностей, и особенно сковород, многие хозяйки по-прежнему отдают предпочтение чугунной посуде. Закрепилось это с детства, ведь мамы и бабушки всегда говорили, что именно в ней лучше всего готовить. Чугунная сковорода или гусятница равномерно и медленно нагревается и остывает. Эта особенность обеспечивает оптимальные условия для приготовления еды без потери качества.

Вот и жительница Зеленодольска решила приобрести удобную посудину. Она купила кастрюлю со стеклянной крышкой и уже на следующий день сварила в ней кашу. Помыв кастрюлю, она обнаружила образовавшиеся на доньшке пятна. Она решила и второй раз использовать емкость и сварила овощное рагу. Пятна на дне кастрюли все равно остались, и еще дополнительно появились на стенках.

В расстроенных чувствах женщина обратилась к продавцу с требованием дать разъяснение, почему появился такой дефект, так как при покупке товара отсутствовала информация о товаре (об изготовителе, о составе, о применении). Но продавец тоже оказалась не на высоте в понимании особенностей чугунной посуды и просто отказалась что-либо объяснять.

Тогда потребитель решила обратиться за консультацией к специалистам отдела развития и координации внутреннего рынка Зеленодольского территориального органа Госалкогольинспекции РТ, которые оказали содействие в составлении проекта претензии о расторжении договора купли-продажи и дали консультацию о проведении экспертизы и правилах ее оплаты. Ознакомившись с этим заявлением, индивидуальный предприниматель решила не спорить и произвести возврат уплаченной суммы.

А все дело было лишь в свойствах чугунной посуды, поинтересоваться которыми никто не догадался. Многие хозяйки отмечают, что на чугуне, особенно хорошо вымытом и

отскобленном, порой появляется ржавчина. Удалить ее можно, но она проступает снова и снова. Чтобы навсегда забыть о таком явлении и с удовольствием пользоваться любимой посудой, стоит разобраться с причинами и предпринять все меры, чтобы нелицеприятные рыжеватые разводы не появлялись повторно.

## ПРИЧИНА ПОЯВЛЕНИЯ

Любая ржавчина – это продукт окисления железа. Обычно она появляется из-за взаимодействия с влагой, которое неизбежно при неправильном хранении. Использовать утварь со следами коррозии можно только после тщательной чистки.

## ПРИЧИН ПОЯВЛЕНИЯ НА НОВОЙ ИЛИ ДАВНО ИСПОЛЗУЕМОЙ ЧУГУННОЙ СКОВОРОДЕ СЛЕДОВ РЖАВЧИНЫ НЕСКОЛЬКО:

1. Некачественный металл. С целью удешевления продукции недобросовестные производители добавляют в металл компоненты, которые пагубно сказываются на качестве посуды. Хорошая чугунная кухонная принадлежность не может быть ни дешевой, ни легкой.
2. Неправильный уход. Даже самый качественный экземпляр можно испортить халатным отношением. Чугун – материал пористый, и без правильной обработки он начнет покрываться рыжеватыми разводами.

Чтобы избежать такого казуса, как появление ржавчины, следует знать, как подготовить посуду к первому использованию, как ухаживать в дальнейшем. И как убрать следы коррозии, если они уже появились.



## ИЗБАВЛЕНИЕ ОТ СЛЕДОВ КОРРОЗИИ

Рыжеватые пятна, появившиеся на поверхности посуды по причине неправильного ухода, – это проблема в принципе небольшая. Однако они портят вид кухонной утвари, создают пористую структуру поверхности, в которой скапливаются пыль и микроорганизмы, да и металл выкрашивается, вплоть до образования дырок.

## ПОДГОТОВИТЬ ПОСУДУ К ИСПОЛЗОВАНИЮ ПОМОГУТ СЛЕДУЮЩИЕ МАНИПУЛЯЦИИ:

1. Кухонную утварь тщательно вымыть, можно использовать любые моющие средства для посуды.
2. С помощью жесткой металлической мочалки или щетки удалить все следы окисления.
3. После этого провести все подготовительные работы, как перед первым использованием посуды.

## ПОДГОТОВКА К ИСПОЛЗОВАНИЮ

### ЧТОБЫ ПОКУПКА ПОРАДОВАЛА, СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ, КАК ВЫБРАТЬ ПОДХОДЯЩИЙ ЭКЗЕМПЛЯР, И КАК ПОДГОТОВИТЬ ЕГО К ЭКСПЛУАТАЦИИ:

1. Приобретать посуду стоит только у проверенных производителей. Хорошее приспособление для жарки стоит и весит немало, легкие и дешевые – контрафактная продукция.
2. Перед первым использованием новую сковороду следует вымыть с мылом или моющим средством. Обсушить, налить в нее растительного масла и прокалить. Лучше делать это на свежем воздухе, так как процесс сопровождается

образованием дыма. Делается это для того, чтобы масло заполнило все микроскопические поры, которые и позволяют чугуну ржаветь.

Чтобы любимая кухонная помощница прослужила долгие годы, необходимо следить, чтобы между использованиями она оставалась «чуть жирной». Вымывать посуду до скрипа не нужно, масло играет защитную роль и не позволяет чугуну окисляться. Но и халатно относиться к мытью посуды не стоит, т.к. это чревато возникновением нагара на сковороде.

## УХОД ЗА ЧУГУННОЙ ПОСУДОЙ

### ОСНОВНАЯ ПРИЧИНА ПОЯВЛЕНИЯ РЫЖЕВАТЫХ РАЗВОДОВ – КОНТАКТ С ВЛАГОЙ И ДЛИТЕЛЬНЫЕ ПРОСТОИ. ЧТОБЫ РЖАВЧИНА НЕ ПОЯВЛЯЛАСЬ, УХАЖИВАТЬ ЗА СКОВОРОДОЙ ИЛИ КАЗАНОМ НЕОБХОДИМО ПО СЛЕДУЮЩЕЙ СХЕМЕ:

1. Пользоваться регулярно. От длительного хранения, особенно без смазки, на поверхности утвари появляются пятна окисления.
2. После завершения процесса приготовления блюдо следует переложить в другую емкость, а чугунную помощницу вымыть.
3. Нельзя использовать абразивные составы и металлические мочалки. Желательно вообще обойтись без моющих средств. Только горячая вода и губка.
4. Если к дну или стенкам прилипла пища, нельзя начинать скрести или брать в руки металлическую мочалку. Решить проблему поможет получасовое замачивание в теплой воде.
5. После мытья тщательно вытереть и оставить до полного высыхания.
6. Слегка смазать маслом и отправить на хранение в сухое место.

Правильный уход значительно продлит срок службы полезной кухонной принадлежности. Важно не забывать о простых правилах, и тогда чугунная кухонная утварь станет незаменимой помощницей, не приносящей ни малейших проблем.

Такая сковорода прослужит долго, и ее можно будет передать следующему поколению как символ семьи и заботы о родных. И уже дочь или внучка сегодняшней хозяйки будет с трепетом печь в ней блины и вспоминать умелицу, научившую правильно пользоваться чугунной посудой.

Зеленодольский территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ.  
Тел.: (84371) 4-58-78.

## «ВЕСТНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ»

№ 8 (08) 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 – № 10396. Дата выпуска: 20.07.2016.

Распространяется бесплатно.