



ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

Идём в кино!..

Новые правила показа фильмов



Стр.2



Состав продуктов

Что написано на этикетке

Стр.3



Играя, учимся

Интерактивная игра для школьников

Стр.7

15 марта – Всемирный день защиты прав потребителей

«Справедливые цифровые финансовые услуги» – девиз праздника в 2022 году

Ежегодно во всем мире празднуется День защиты прав потребителей. Масштаб всемирности этого праздника говорит о той значимости, которая придаётся защите прав потребителей во всех странах, ведь добросовестное поведение лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, и соблюдение прав потребителей, способствует развитию благоприятных экономических правоотношений в частности, государства и общества в целом.

15 марта состоится празднование Всемирного дня потребителей. В этом году он пройдет под девизом – «Fair Digital Finance – Справедливые цифровые финансовые услуги». Пандемия COVID-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания финансовых услуг. Исследования показывают, насколько быстро происходит развитие цифровых финансов. Ожидается, что к 2024 году число потребителей цифровых банковских услуг превысит 3,6 миллиарда человек. В развивающихся странах доля владельцев счетов, отправляющих и получающих электронные платежи, выросла с 57 процентов в 2014 году до 70 – в 2017 году. 39 процентов компаний считают внедрение финансовых



технологий своим приоритетом, подчеркивая мировой спрос на более инновационный финансовый ландшафт.

Напомним, что в зарубежном финансовом мире даже обсуждается такой феномен, как «русское чудо». В 2020 году Россия вошла в топ-5 стран по отказу от наличных, а пандемия ускорила изменения в индустрии платежей, которые обычно занимают около 10 лет. Впервые о «русском чуде» заговорили в 2019 году, когда по итогам 2010-2018 годов был выявлен феноменальный, 30-кратный рост числа безналичных карточных транзакций: с 5,8 до 172 в год на человека. Тогда по этому показателю Россия обогнала все страны Европы, в том числе лидеров, которые за тот же период показали двух- и трехкратный рост.

Однако в таких условиях существенно возрастает и риск финансового мошенничества, а

отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах.

Вопросы цифровизации сферы финансовых услуг, в том числе проблемы внедрения технологий искусственного интеллекта, использования «больших данных» (BigData), проблемы регулирования трансграничных цифровых платформ становятся предметом исследований, которые проводятся на площадках ОЭСР, UNCTAD и FinCoNet. Как показывает анализ обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, их структура и содержание на протяжении последних лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные

практики, посягающие на следующие права потребителя:

- на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т.п.);
- на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

Многочисленные исследования показывают, что экономические кризисы и связанное с ними сокращение доходов традиционно являются временем активизации финансовых мошенников. В последние годы, особенно в аспекте перехода на дистанционные каналы обслуживания, оказалось очевидным, что скорость развития мошеннических систем в банковской сфере существенно превышает скорость построения защиты от таких противозаконных действий.

Продолжение на стр.2

Куда обратиться, если нарушены ваши права

Контактные данные специалистов по вопросам защиты прав потребителей:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (Госалкогольинспекция Республики Татарстан).

Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94, тел.: (843) 278-92-00, 278-91-92.

Адреса сайтов: gosalcogol.tatar.ru, tatzpp.ru.

Территориальные органы Госалкогольинспекции РТ:

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

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

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

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

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

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

■ **Чистопольский** (Чистопольский, Алексеевский, Алькеевский, Новомешминский, Нурлатский, Спасский районы). Адрес: 422950, г. Чистополь, ул. Бебеля, д. 121д. Тел. (84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан). Адрес: 420111, г. Казань, ул. Большая Красная, д. 30, телефон горячей линии (843) 236-94-11.

Адрес сайта: 16.rosпотреbnadzor.ru. Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)».

Адрес: 420061, г. Казань, ул. Сеченова, д. 13а, тел. (843) 221-90-16. Адрес сайта: fbuz16.ru.

Окончание. Начало на стр.1

Девиз праздника

Финансовые организации зачастую не разъясняют клиентам, как эффективно и безопасно пользоваться услугой. В результате доверчивые и пожилые клиенты становятся объектом интереса для мошенников.

Достаточно длительным и серьезным является и диалог различных участников рынка и государственных органов о последствиях лавинного роста интереса обычных граждан к инвестированию. Упрощение процесса приобретения финансовых инструментов (акции, облигации, доверительное управление и некоторые иные) за счет цифровизации продаж способствовали поиску потребителями потенциально более доходных инструментов инвестирования, альтернативных банковским вкладам. На развитие этого процесса во многом повлияли банки, которые заинтересованы в расширении продаж финансовых продуктов с целью наращивания комиссионных доходов. Наибольшей популярностью у физических лиц пользуются вложения в ценные бумаги через брокерские счета. Однако «безналичное потребление» также создает новые и усугубляет традиционные риски для тех, кто находится в уязвимом положении и не готов к таким динамичным переменам.

Для обеспечения справедливого цифрового финансирования для всех нужен глобальный, совместный и скоординированный подход. Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в инновационных подходах к регулированию, а также в цифровых финансовых услугах и продуктах, в основе которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей.

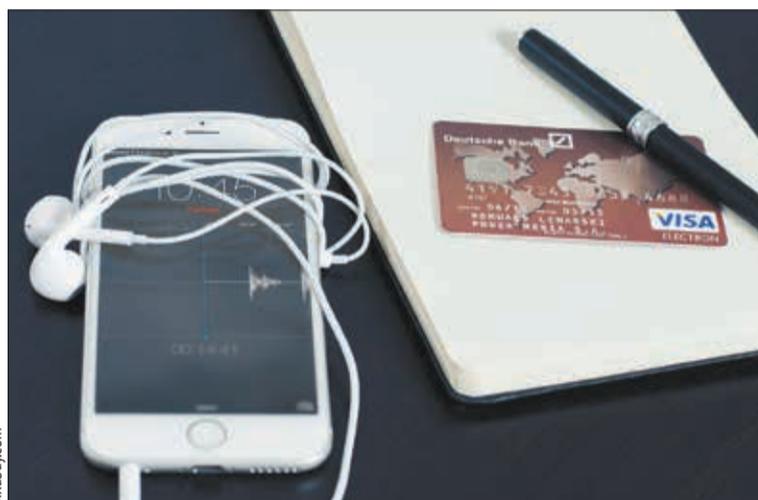
Одной из основных задач по развитию отрасли информационных технологий в России является развитие инфраструктуры электронной коммерции, которая определена в Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014–2020 годы и на перспективу до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 1 ноября 2013 г. №2036-р. В документе отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересы граждан. В связи с этим, защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей, обозначена среди ожидаемых результатов реализации Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28 августа 2017 г. № 1837-р.

Цифровизация финансовых услуг: зло или благо?

Как процесс цифровизации влияет на уровень финансовой грамотности населения

Цифровые финансовые услуги становятся частью повседневной жизни россиян. Одна из самых популярных услуг – перевод денежных средств по номеру телефона с помощью мобильного приложения. По данным опросов, этой возможностью пользуются более половины населения нашей страны. Также широко распространена оплата коммунальных и иных услуг через банковские приложения. Активно осваивают наши граждане подачу заявок онлайн на открытие банковских (кредитные карты, депозиты), инвестиционных (открытие брокерских и индивидуальных инвестиционных счетов) и страховых продуктов.

Разнообразные цифровые сервисы больше всего используют молодые люди в возрасте от 18 до 34 лет, руководители и квалифицированные специалисты с доходом выше среднего по стране (согласно результатам исследования Аналитического центра НАФИ, октябрь 2019 г.). Менее всего осведомлены о подобных сервисах жители сел, люди старшего возраста и те, чей уровень



дохода ниже среднего. Однако процесс цифровизации идет очень быстро, охватывая все более широкие слои населения. Он будет ускоряться по мере того, как представители поколения X (родившиеся в середине 1990-х годов и позже) будут играть все большую роль в экономике и потреблении. Это поколение является первым по-настоящему цифровым, для них использование цифровых технологий также естественно, как дыхание.

Какое влияние оказывают эти процессы на уровень финансовой грамотности населения? Несут ли они зло или благо рядовым потребителям?

Возьмем для примера оплату покупок при помощи банковских карт. С одной стороны, специалисты предупреждают, что деньги с карты «утекают» быстрее, поскольку становятся менее

осязаемыми по сравнению с реальными купюрами. Это свойство активно используют продавцы товаров и услуг во всем мире. С другой стороны, безналичные платежи позволяют сэкономить за счет кешбэка, получения разнообразных бонусов, миль и других привилегий. У безналичных платежей есть еще один плюс – при помощи банковских приложений россияне постепенно приучают контролировать свои доходы и расходы, прогнозировать финансовые потоки. Кстати, список цифровых инструментов для ведения домашней бухгалтерии тоже постоянно пополняется, привлекая внимание все большего количества пользователей.

Развитие цифровых каналов сказывается и на количестве потребителей услуг инвестиционных компаний. Еще несколько лет назад для покупки акций,

облигаций или валюты на бирже необходимо было звонить брокеру или устанавливать на компьютер специальную программу. Многим интерфейс программы казался слишком сложным, что снижало интерес населения к инвестициям. Сейчас большинство брокеров и инвестиционных компаний предлагают собственные мобильные приложения для смартфонов для совершения операций на бирже. Они просты в установке и интуитивно понятны рядовому пользователю. Это значительно упростило доступ к большому количеству инвестиционных инструментов для тех пользователей, которые ранее использовали для сохранения и приумножения средств только банковские депозиты.

В целом использование цифровых услуг несет неоспоримые преимущества потребителям в виде оперативности, доступности и прозрачности. Однако в цифровом мире видоизменяется понятие финансовой грамотности. Теперь грамотное финансовое поведение включает навык уверенного использования цифровых каналов для самостоятельного поиска, анализа и сравнения финансовых продуктов и услуг. При недостаточном уровне грамотности потребителю легко запутаться в огромном количестве предложений. Зато при ответственном подходе значительно повышается взвешенность и эффективность принимаемых финансовых решений.

**Госалкогольинспекция
Республики Татарстан**

Идём в кино!.. О новых правилах показа фильмов в кинозалах

С 1 марта 2022 года ввели новые Правила оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 16 августа 2021 г. № 1338. Они заменят принятые еще в 1994 году правила кино-видео-обслуживания населения.

По новым правилам кинотеатры должны разместить в зоне кассового обслуживания информацию:

- сколько будут длиться реклама и трейлеры перед началом фильма;
- предоставлять по требованию потребителя информацию о технических характеристиках кинозалов (количество мест, ширина экрана, формат звуковой системы, тип системы воспроизведения стереофильмов, проекционной системы, системы тифлокомментария);

– информировать посетителей о наличии в репертуаре фильмов с тифлокомментарием и субтитрами.

Кроме того, кинотеатры смогут устанавливать запрет на пронос в кинозал лазерных указок, пиротехники, резко пахнущих веществ и предметов, которые могут загрязнить одежду других посетителей, кресла или иное имущество в кинозале. При предоставлении услуги по продаже билетов дистанционным способом с использованием сети интернет демонстраторы фильмов обязаны иметь сервис, позволяющий потребителю оставить отзыв о качестве и безопасности услуг, размещаемый на сайте демонстратора фильма (при его наличии).

Кинотеатры обязаны направить ответ на поступившую претензию

посетителя в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей», по адресу электронной почты или по почтовому адресу, указанным в претензии, а также иметь книгу отзывов и предложений, предоставляемую посетителю по его требованию.

Также Правилами определено, что продажа билетов начинается не позднее, чем за 30 минут до начала сеанса. Демонстраторы фильмов могут организовать предварительную продажу билетов. Вход в кинозал начинается не менее, чем за 10 минут до времени начала сеанса.

Новые правила будут действовать до 1 марта 2028 г.

**Консультационный центр
ФБУЗ «Центр гигиены
и эпидемиологии
в Республике Татарстан»**

Чтобы потребитель имел возможность правильно выбрать товар, изготовитель (продавец) обязан своевременно предоставлять ему необходимую и достоверную информацию об этом товаре. Это правило прописано в п.п.1,2 ст.10 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей». В сегодняшнем материале мы расскажем о том, какую именно информацию необходимо знать потребителю, покупая пищевые продукты.

Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать сведения об основных потребительских свойствах товаров, а в отношении продуктов питания – сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых и биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, если содержание таких организмов составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.

Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством РФ.

Общие требования к указанию в маркировке состава пищевой продукции установлены ч.4.4 ст.4 Технического регламента Таможенного союза от 9 декабря 2011 года №881 «Пищевая продукция в части ее маркировки» заключают в себе следующее:

ОБЩИЕ ПРАВИЛА УКАЗАНИЯ КОМПОНЕНТОВ, ВХОДЯЩИХ В СОСТАВ

1. Входящие в состав пищевой продукции компоненты указываются в порядке убывания их массовой доли на момент производства пищевой продукции. Возможно, что техническим регламентом Таможенного союза могут быть установлены иные требования на отдельные виды пищевой продукции. Непосредственно перед указанием данных компонентов должна размещаться надпись «Состав».

2. При наличии в пищевой продукции двух и более компонентов в составе указывается перечень всех компонентов

Состав продуктов: читаем внимательно

Что должен знать потребитель, читая состав пищевых продуктов



Не относитесь к покупкам продуктов легкомысленно, изучите, что написано на упаковке

или указывается составной компонент с дополнением к нему в скобках компонентов в порядке убывания их массовой доли. В случае, если массовая доля составного компонента составляет 2 и менее процента допускается не указывать его, за исключением пищевых добавок, ароматизаторов и входящих в их состав пищевых добавок, биологически активных веществ и лекарственных растений, компонентов, полученных с применением ГМО и компонентов, указанных в п.14 ч.4.4 ст.4 ТР ТС №881.

3. В случае содержания в пищевой продукции компонентов, массовая доля которых составляет 2 и менее процента, допускается указывать их в любой последовательности после компонентов, массовая доля которых составляет более чем 2 процента.

4. Наименование компонента, представляющего собой пищевой продукт, указывается в составе пищевой продукции под наименованиями соответствующих видов пищевой продукции, за исключением случаев, если наименования таких компонентов использованы в наименовании пищевой продукции.

5. Компоненты, которые в процессе производства пищевой продукции были восстановлены из концентрированной, сгущенной или сухой пищевой продукции, допускается указывать

в соответствии с их массовой долей после их восстановления.

6. Фрукты (включая ягоды), овощи (включая картофель), орехи, злаки, грибы, пряности, специи, входящие в соответствующие смеси и существенно не различающиеся по массовой доле, могут указываться в составе пищевой продукции в любой последовательности с указанием записи «в изменяемых соотношениях».

7. Для пищевой продукции, содержащей в своем составе зерновые компоненты, после указания состава продукта допускается размещать надпись «Не содержит глютена» в случае, если не использовались зерновые компоненты, содержащие глютен, или глютен был удален.

8. В случаях, если определенные в п.14 ч.4.4 ст.4 ТР ТС №881 компоненты не использовались при производстве пищевой продукции, но их наличие в пищевой продукции полностью исключить невозможно, информация о возможном наличии таких компонентов размещается непосредственно после указания состава пищевой продукции.

АРОМАТИЗАТОРЫ, ПИЩЕВЫЕ ДОБАВКИ, ПОДСЛАСТИТЕЛИ, КРАСИТЕЛИ

1. При наличии в пищевом продукте ароматизатора маркировка состава должна содержать слово «ароматизатор(ы)».

Придуманное название пищевой продукции в отношении ароматизаторов в составе пищевой продукции допускается не указывать.

2. При наличии пищевой добавки в составе пищевой продукции должно быть указано функциональное (технологическое) назначение (регулятор кислотности, стабилизатор, эмульгатор, другое функциональное (технологическое) назначение) и наименование пищевой добавки, которое может быть заменено индексом пищевой добавки согласно Международной цифровой системе (INS) или Европейской цифровой системе (E). Если пищевая добавка имеет различное функциональное назначение, указывается функциональное назначение, соответствующее цели ее использования. Двуокись углерода, используемую в качестве компонента при производстве пищевой продукции, не требуется указывать в составе пищевой продукции при включении в маркировку пищевой продукции надписи – «газированная» или аналогичной.

3. Маркировка пищевой продукции, в состав которой входят подсластители-сахароспирты, непосредственно после указания состава пищевой продукции должна дополняться надписью: «Содержит подсластитель (подсластители). При чрезмерном употреблении может (могут) оказывать слабительное действие».

4. Для пищевых продуктов, содержащих красители (азорубин E122, желтый хинолиновый E104, желтый «солнечный закат» FCF E110, красный очаровательный AC E129, понсо 4R E124 и тартразин E102) должна наноситься предупреждающая надпись: «Содержит краситель (красители), который (которые) может (могут) оказывать отрицательное влияние на активность и внимание детей».

Исключение составляют алкогольные напитки и пищевые продукты, в которых указанные красители используются для маркировки продуктов убоя и мясной продукции либо для маркировки или декоративного окрашивания пасхальных яиц.

ЧТО И КОГДА МОЖНО НЕ УКАЗЫВАТЬ В СОСТАВЕ

1. Состав пищевой продукции не требуется указывать в отношении:

▶ свежих фруктов (включая ягоды) и овощей (включая картофель), которые не очищены от кожуры, не нарезаны или не обработаны подобным способом;

▶ уксуса, полученного из одного вида продовольственного сырья (без добавления других компонентов);

▶ пищевой продукции, состоящей из одного компонента, при условии, что наименование пищевой продукции позволяет установить наличие этого компонента.

2. За исключением случая, указанного в п.14 ч.4.4 ст.4 ТР ТС №881, не относятся к компонентам и не подлежат указанию в составе пищевой продукции:

▶ вещества, которые в процессе производства пищевой продукции удаляются из указанных в составе пищевой продукции компонентов и на последующем этапе технологического процесса производства добавляются в пищевую продукцию без превышения количества этих исходных веществ;

▶ вещества, входящие в состав одного или нескольких компонентов пищевой продукции и не изменяющие её свойств;

▶ технологические вспомогательные средства, используемые при производстве конкретной пищевой продукции;

▶ вещества, которые входят в состав ароматизаторов или пищевых добавок в качестве растворителей, носителей вкусоароматических веществ;

3. Вода может не указываться в составе пищевой продукции в случаях, если она:

▶ используется в процессе производства пищевой продукции для восстановления концентрированной, сгущенной или сухой пищевой продукции;

▶ входит в состав жидкого компонента (в том числе бульона, маринада, рассола, сиропа, тузлука), указанного в составе пищевой продукции.

Консультационный центр
ФБУЗ «Центр гигиены
и эпидемиологии
в Республике Татарстан»

«Купила в магазине некачественный товар. Как положено по закону, написала претензию и принесла её продавцу. Но он отказался расписаться в её получении. Как мне вручить претензию продавцу в данном случае?»

Светлана К.»

Потребитель обратился в Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ. В соответствии со ст.165.1 Гражданского кодекса Российской Федерации заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или сделка связывает гражданско-правовые последствия для другого лица, влекут для этого лица эти последствия с момента доставки соответствующего сообщения ему или его представителю.

Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

В соответствии с п.63 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 г. №25

Получите, распишитесь...

Что делать, если продавец отказывается принять претензию



Не принимают претензию – отправьте по почте

«О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» юридически значимое сообщение, адресованное гражданину, осуществляющему предпринимательскую деятельность в качестве индивидуального

предпринимателя, или юридическому лицу, направляется по адресу, указанному соответственно в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей или в едином государственном реестре юридических лиц либо по адресу, указанному самим

индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом.

При этом необходимо учитывать, что гражданин, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо несут риск последствий неполучения юридически значимых сообщений, доставленные по названным адресам, считаются полученными, даже если соответствующее лицо фактически не находится по указанному адресу.

Таким образом, в случае, если продавец отказывается принять претензию, рекомендуем вам направить ее по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения по адресу, указанному в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей или в едином государственном реестре юридических лиц.

Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Вопрос-ответ

«В какой суд необходимо обращаться при нарушении прав потребителей?»

Игорь П.»



Нарушения вашего права вы можете оспорить в мировом (при цене иска не превышающей 50 тысяч рублей) или районном суде.

По искам по защите прав потребителей вы можете предъявить иск в один из судов по вашему выбору:

- по месту жительства истца;
- по месту нахождения ответчика;
- либо по месту заключения договора купли-продажи.

Кроме того, согласно пп.15 п.1 ст.333.36 НК РФ, вы освобождаетесь от уплаты государственной пошлины.

Исковое заявление можно подать лично через канцелярию суда, либо отправить по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении). Посылая документы по почте в суд, сохраняйте почтовую квитанцию.

Цена имеет значение

В каких случаях истец освобождается от госпошлины

«Правда ли, что при подаче иска в суд о защите прав потребителей истец освобождается от уплаты государственной пошлины. Так ли это?»

Павел Т.»

В соответствии с п.3 ст.333.36 Налогового кодекса РФ при подаче в суды общей юрисдикции, а также мировым судьям исковых заявлений имущественного характера или содержащих одновременно требования имущественного и неимущественного характера, истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в случае, если цена иска не превышает миллиона рублей.

В случае, если цена иска превышает миллион рублей, истец уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленную в соответствии с пп.1 п.1 ст.333.19 Налогового кодекса



РФ и уменьшенную на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска один миллион рублей. Согласно закону государственная пошлина уплачивается в следующем размере:

▶ до 20 000 рублей – 4 процента цены иска, но не менее 400 рублей;

▶ от 20 001 рубля до 100 000 рублей – 800 рублей плюс 3 процента суммы, превышающей 20 000 рублей;

▶ от 100 001 рубля до 200 000 рублей – 3 200 рублей

плюс 2 процента суммы, превышающей 100 000 рублей;

▶ от 200 001 рубля до 1 000 000 рублей – 5 200 рублей плюс 1 процент суммы, превышающей 200 000 рублей;

▶ свыше 1 000 000 рублей – 13 200 рублей плюс 0,5 процента суммы, превышающей 1 000 000 рублей, но не более 60 000 рублей.

Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Не приняли претензию? Получите штраф!

«Слышал, что при рассмотрении дел о защите прав потребителей в суде дополнительно к заявленным исковым требованиям в пользу потребителя может быть присужден еще какой-то штраф. Что это за штраф, и когда он взыскивается?»

Сергей И.»



В соответствии с п.6 ст.13 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

То есть если вы до обращения в суд первоначально обратились к исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуального предпринимателя, импортеру с требованием, претензией об удовлетворении ваших требований, однако данные требования были проигнорированы или не удовлетворены, то при рассмотрении дела в суде вы получаете право на взыскание данного штрафа.

Зеленодольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Кино, да не то...

Особенности продажи продуктов с аудиовизуальной информацией и программами

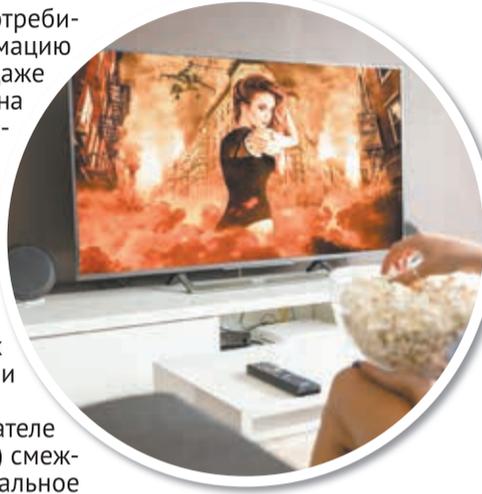
Особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных определены в Правилах продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020г №2463.

Для того, чтобы обезопасить себя от покупки пиратских и иногда не совсем качественных продуктов с аудиовизуальной информацией и программами необходимо знать важные правила. При продаже экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных продавец

обязан предоставить потребителю следующую информацию о предлагаемом к продаже товаре, наличие которой на каждом экземпляре (потребительской упаковке) является обязательным:

- ▶ технические характеристики носителя, а также записи аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных;
- ▶ сведения об обладателе авторского права и (или) смежных прав на аудиовизуальное произведение, фонограмму, программу для электронных вычислительных машин и базу данных;
- ▶ номер регистрации программы для электронных вычислительных машин или базы данных, если они были зарегистрированы;
- ▶ знак информационной продукции.

В отношении экземпляров фильмов продавец обязан пре-



доставить потребителю также следующую информацию:

- номер и дату прокатного удостоверения;
- наименование фильма, страны и студии, на которой снят фильм, год его выпуска;
- основные фильмографические данные (жанр, аннотация, сведения об авторе сценария, режиссере, композиторе, исполнителях главных ролей);

- продолжительность фильма (в часах и минутах).

При передаче оплаченного товара продавец по требованию потребителя предоставляет ему возможность ознакомиться с фрагментами аудиовизуального произведения, фонограммы, демонстрирует работу программы для электронных вычислительных машин и базы данных. Места продажи должны быть технически оснащены для того, чтобы предоставить потребителю возможность проверить качество приобретаемых экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных осуществляется только в упаковке изготовителя.

Госалкогольинспекция Республики Татарстан

Вопрос-ответ

? «В магазине моя семилетняя дочь попросила купить ей помаду для губ. На одной из витрин была расположена косметика для детей. Для какого возраста предназначена детская косметика?»

Лилия Г.»



– В соответствии со ст.3 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции», утвержденное решением Комиссии Таможенного союза от 23 сентября 2011 г. №799, косметика детская – парфюмерно-косметическая продукция, предназначенная для детей в возрасте до 14 лет.

? «Что такое «парфюмерно-косметическая продукция?»

Артем К.»

– В соответствии со ст.3 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции», утвержденное решением Комиссии Таможенного союза от 23 сентября 2011 г. №799, парфюмерно-косметическая продукция – вещество или смеси веществ, предназначенные для нанесения непосредственно на внешний покров человека (кожу, волосную покров, ногти, губы и наружные половые органы) или на зубы и слизистую оболочку полости рта с единственной или главной целью их очищения, изменения их внешнего вида, придания приятного запаха, коррекции запаха тела, защиты, сохранения в хорошем состоянии, ухода за ними.

? «В каких условиях должна храниться парфюмерно-косметическая продукция (духи, кремы, мыло)?»

Миляуша В.»

– В соответствии со ст.3 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции», утвержденное решением Комиссии Таможенного союза от 23 сентября 2011 г. №799, стандартными условиями хранения парфюмерно-косметической продукции являются:

- температура хранения для жидких изделий – не ниже 5°C и не выше 25°C;
- для туалетного твердого мыла не ниже минус 5°C,
- для остальной парфюмерно-косметической продукции – не ниже 0°C и не выше 25°C,
- отсутствие непосредственно воздействия солнечного света.

Ни вернуть, ни обменять...

В каких случаях товар надлежащего качества можно сдать в магазин?

«Недавно на свой день рождения я получила в подарок две упаковки одинаковых духов. Поскольку мне было достаточно и одного, я хотела сдать вторые. Узнала магазин, где они приобретались, но продавец мне отказал в приеме духов и возврате денежных средств. Упаковка была не нарушена, чек имелся (был в электронном виде). Правомерен ли отказ продавца?»

Наиля К.»



Совершить обмен можно в течение 14 суток, если покупка входит в перечень товаров, подлежащих обмену

вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Совершить такой обмен потребитель может в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. При этом необходимо, чтобы указанный товар не был в употреблении, сохранены

его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Также потребитель должен предоставить товарный или кассовый чек, либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Если их нет, это не лишает потребителя возможности ссылаться на свидетельские показания.

Таким образом, у потребителя есть право только на обмен соответствующего непродовольственного товара надлежащего качества

при соблюдении определенных условий, а не просто на возврат товара по причине отсутствия необходимости его использования.

И только в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. То есть потребитель не вправе предъявлять требование о возврате денежных средств раньше, чем требование об обмене товара.

Согласно п.3 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденное постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. №2463, парфюмерно-косметические товары не подлежат обмену, соответственно, действия продавца тем более являются законными.

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»

Потребитель обратился в Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан», где получил ответ:

– Правомерен. В соответствии со ст.25 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель

Не всё то золото, что блестит

Об особенностях продажи ювелирных изделий из драгоценных металлов и камней

Продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в Российской Федерации или ввезенных на ее территорию регулируется Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 №2463.



pixabay.com

К продаже допускаются ювелирные изделия только при наличии оттиска государственного пробирного клейма, а для изделий российского производства еще и оттиска именника. Государственное пробирное клеймо состоит из знака удостоверения, представляющего из себя женскую голову в кокошнике в профиль, повернутую направо, знака пробы – цифры, показывающие значение пробы сплава, то есть количество массовых частей драгоценного металла в тысяче массовых частей сплава.

Именник содержит информацию о производителе (индивидуальный код), годе выпуска изделия и территориальной инспекции, к которой относится изготовитель.

Продажа ювелирных и других изделий из серебра российского производства допускается без оттиска государственного пробирного клейма.

Продажа ограненных драгоценных камней осуществляется только при наличии сертификата на каждый такой камень.

Приобретая изделие со вставкой, обратите внимание на

наличие полной информации, которая должна содержать следующие сведения: количество драгоценных камней в изделии; вид камня; количество граней и форма огранки, цифровая характеристика цвета и чистоты через дробь, например, 3/5 или 2/3; вес суммарный в каратах.

Потребитель при выборе ювелирного изделия с драгоценными камнями сталкивается с тем, что часть важной информации, определяющей его выбор, зашифрована.

Например, информация о бриллианте «КР-57А, 2/3-1,00кар» означает:

- «КР-57»-вид огранки, круглый пятидесятиграный;
- «А»-группа огранки;
- «2»-группа цвета;
- «3»-группа чистоты; 1,00кар-масса бриллианта в каратах (справочно: карат – это единица измерения массы бриллианта и других драгоценных камней. 1 карат = 200 миллиграмм = 0,200 грамма).

Рекомендуем обратить внимание на следующую инфор-

мацию, которую изготовитель обязан предоставить при маркировании своего изделия:

«облагороженный» – означает, что драгоценный камень, закрепленный в ювелирном изделии, подвергся обработке, изменившей качественно-цветовые характеристики;

«составной» – означает, что

вставка состоит из 2 и более частей, при этом драгоценные камни составной вставки должны быть поименованы;

«синтетический (выращенный)» или «имитация» – означает, что указанный минерал имеет искусственное происхождение.

Продавец обязан иметь поверенное весоизмерительное оборудование для проверки веса ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней и по требованию потребителя в его присутствии обязан произвести взвешивание изделия.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также ограненные драгоценные камни должны иметь потребительскую упаковку.

На сегодняшний день ювелирные изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированные ограненные драгоценные камни можно купить дистанционным способом. На-

поминаем, что особенностью данного вида продажи является установление канала обратной связи с продавцом (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель). Это нужно:

- для возможного заявления права возврата товара надлежащего качества в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней;
- для заявления требования при обнаружении в товаре недостатка.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае сохранения его товарного вида, потребительских свойств, потребительской упаковки, кассового или товарного чека (либо ссылки на другие доказательства приобретения ювелирных изделий).

В случае обнаружения в приобретенном товаре недостатка необходимо письменно заявить продавцу одно из требований ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- 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.

Госалкогольинспекция
Республики Татарстан

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием:

- ▶ наименования изделия и его изготовителя (или импортера и страны происхождения (производства) изделия);
- ▶ артикула и (или) модели;
- ▶ общего веса изделия;
- ▶ наименования драгоценного металла и его пробы;
- ▶ наименования, веса, формы огранки и качественно-цветовых характеристик вставок драгоценных камней;
- ▶ наименования вставок, не относящихся к драгоценным камням;
- ▶ цены изделия.

Вопрос-ответ

На вопросы потребителей отвечает Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ.

«Купил невесте обручальное кольцо, а оно оказалось ей мало. В магазине обменять кольцо на больший размер отказались, деньги не вернули. Правомерны ли действия продавцов магазина?»

Искандер Р.»

Магазин полностью прав. По общему правилу потребитель всегда может обменять качественный непродовольственный товар на аналогичный, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру. Такое право потребителя закреплено в ст.25

закона «О защите прав потребителей». Но в этом же законе сказано, что не все товары надлежащего качества подлежат обмену или возврату, и что перечень таких товаров дан в специальном постановлении правительства РФ. В соответствии с этим постановлением изделия из драгоценных металлов относятся к товарам, не подлежащим обмену или возврату. В данный перечень также входят: предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, нижнее белье для детей и взрослых и некоторые другие предметы и вещи.

«Сдала цепочку в ремонт (сломался замок). Оплатила ремонт.

Но через некоторое время он снова сломался.

Мастер хочет, чтобы я опять оплатила ремонт.

Какова гарантия на такую работу?»

Олеся П.»

Утвержденных каким-либо нормативным документом гарантийных сроков на услуги не существует. В соответствии с п. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона, в связи с выявленными недостатками товаров (работ, услуг). Таким образом, устанавливать или не устанавливать гарантийный срок – это право, а не обязанность исполнителя. Потребитель имеет право при обращении в мастерскую уточнить, дается ли гарантия на услуги и попросить зафиксировать её письменно, и отказаться от услуг, если такой гарантии нет. В вашей ситуации, если гарантия не установлена была изначально, то настаивать на безвозмездном устранении недостатка вы не можете.

15 марта международная общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей. Тема праздника в этом году – «Справедливые цифровые финансовые услуги», поэтому именно под таким девизом сотрудники Чистопольского территориального органа Госалкогольинспекции РТ и ТОУ Роспотребнадзора по РТ провели семинар-учебу в одном из филиалов ПАО «Ак Барс банк».

«Справедливые цифровые финансовые услуги»

Под таким девизом прошло мероприятие в ПАО «Ак Барс банк»

Благодаря цифровым технологиям кардинально поменялись привычные банковские продукты – система платежей, кредитования, страхования, выпуск и обслуживание банковских карт. Использование интернета позволило финансовым организациям ускорить и упростить доступ к своим услугам. Например, каждый потребитель может установить мобильный банк и интернет-банк – программные продукты, позволяющие пользователю дистанционно контролировать состояние своего банковского и карточного счета, а также совершать платежи, переводы и покупки, не выходя из дома, при помощи компьютера, планшета, мобильного телефона.

В ходе семинара-учебы с сотрудниками банка обсуждались плюсы и минусы банковских карт, финансовые инструменты, которые не только создают комфортную пользовательскую среду, но и некоторые риски.



Участники семинара обсудили проблемы потребителей, с которыми они сталкиваются при получении банковских услуг

Специалисты двух ведомств обсудили с финансовыми работниками проблемы, с которыми сталкиваются потребители в ходе получения банковских услуг. Наиболее актуальными по-прежнему остаются навязывание дополни-

тельных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг и блокировка банковских карт.

В завершении мероприятия работники банка рассказали о своих банковских продуктах,

затронули вопрос начисления кэшбэк-рублей от оплаты покупок банковскими картами, об увеличении в настоящее время процентных ставок по вкладам.

Финансовые работники хорошо осведомлены о своих банковских услугах, но для потребителей получение информации о финансовых продуктах может оказаться трудной задачей. Для того, чтобы доверчивые и пожилые клиенты не стали объектом интереса для мошенников, сотрудники банка при выдаче банковских карт разъясняют клиентам, как эффективно и безопасно пользоваться услугой.

В век цифровых технологий необходим информационный баланс за счет усиления компетентности потребителя и применения в совокупности всех предусмотренных Законом «О защите прав потребителей» механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг.

Основные положения Закона о защите прав потребителей предусматривают охрану и реализацию

фундаментальных прав и законных интересов потребителей. К ним относятся: право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, право потребителей на информацию, на просвещение, государственную и общественную защиту их интересов.

Одним из важнейших инструментов защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг является государственный надзор за порядком предоставления таких услуг.

Механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг делятся на две группы:

- ▶ внесудебный порядок защиты прав потребителей;
- ▶ судебная защита потребителей.

Для достижения целей по обеспечению прав потребителей в сфере финансовых услуг применяются все предусмотренные Законом механизмы защиты.

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Играя, учимся

В казанской школе №98 прошла интерактивная игра на знание закона «О защите прав потребителей»

2 марта начальником отдела развития и координации внутреннего рынка Казанского территориального органа Госалкогольинспекции РТ М.Шагидуллин совместно с педагогическим составом МАОУ «Школа №98» Вахитовского района г.Казани проведен семинар с учениками 8-11 классов в формате интерактивной игры на тему «Практическое применение Закона о защите прав потребителей при дистанционном способе продажи товаров».

Интерактивные игры способствуют социальному развитию и стимулированию деятельности учеников. Взаимодействие во время игры поддерживает процесс социализации и развития личности, а также позволяет проверить развитие и интеграцию уже имеющихся навыков и

умений. Темой интерактивной игры стала «Интернет-торговля». Пару десятков лет назад никто не мог представить, что товары можно заказать в интернете, и их привезут быстрее, чем за час. Переход от традиционной к цифровой модели продажи товаров уже не кажется чем-то

футуристичным – интернет-магазины и маркетплейсы окружают нас повсюду.

Покупки в интернете решают сразу несколько проблем и органично встраиваются в уклад жизни современного человека.

С развитием интернета торговля успешно встроилась в цифровое пространство. Буквально любой продукт можно заказать онлайн, а крупные интернет-магазины есть практически в любой стране.

Однако на сайтах интернет-магазинов нередко прописаны условия, которые не соответствуют требованиям закона и могут привести к конфликту между продавцом и покупателем. Чтобы не потерять деньги, покупателю следует внимательно изучить



Во время игры учащиеся проверили свои навыки и умения

сайт с целью убедиться в том, что продавец честен и знаком с законодательством.

В ходе проведения мероприятия законодательство о защите прав потребителей было представлено вниманию учащихся с практической стороны, чтобы проявить интерес к защите их собственных прав и прав их близких. Приводились примеры из жизни, где учащиеся рассуждали: кто в данном случае является потребителем, попадает ли данный приведенный случай под законодательство, регламентирующее защиту прав потребителей, и как

можно выйти из создавшейся ситуации.

Также детально рассмотрели п.п.12-27 Правил продажи товаров при дистанционном способе продажи по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 №2463.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» должен стать настольной книгой для каждого, которой можно было бы воспользоваться при необходимости.

Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Неоказанная услуга

Что делать потребителю, если договор об исполнении услуг не выполнен

Гражданину А. необходимо было получить потребительский кредит в банке на сумму миллион рублей. Для подкрепления в получении такой внушительной суммы он решил обратиться к третьему лицу, а именно, в фирму «Ф» и заключить с ней договор об оказании возмездных услуг. Однако исполнитель не выполнил условия договора.

Стоимость таких услуг составляла 50 тысяч рублей. Вместе с тем, с условиями заключен-

ного договора, клиент обязан был оплатить исполнителю его услуги, предоставлять всю достоверную информацию и документацию. Все условия гражданином А. были выполнены в полном объеме. Срок оказания услуг составлял 10 рабочих дней.

Однако за это время фирма «Ф» к исполнению своих обязанностей так и не приступила. Соответственно, услуги оказаны не были. Гражданин А. многократно обращался к исполнителю с требованием возврата денег за неоказанные услуги. В результате чего, ему предложили дополнительно заплатить в кассу 67 тысяч рублей для совершения дальнейших действий.

Чтобы решить вопрос, гражданин А. за помощью обратился в отдел развития и координации внутреннего рынка Арского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан. Сотрудники отдела оказали потребителю консультационную помощь в соответствии с действующим законодательством и оказали содействие в составлении претензии с требованием расторжения договора об оказании возмездных услуг и возврата уплаченных денежных средств. Однако исполнитель уклонялся от получения претензии, и соответственно требования, указанные в претензии, не были удовлетворены в добровольном претензионном порядке.



После этого, гражданину А. посоветовали обратиться в суд. Ему оказали содействие в составлении проекта искового заявления в суд о расторжении договора возмездного оказания услуг, взыскании уплаченной денежной суммы, неустойки и компенсации морального вреда. После недолгого рассмотрения гражданского дела, судом было

вынесено решение об удовлетворении требований в полном объеме с взысканием с ответчика – фирмы «Ф» общей суммы 125700 рублей, которая включила в себя неустойку, компенсацию морального вреда и штрафа.

Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

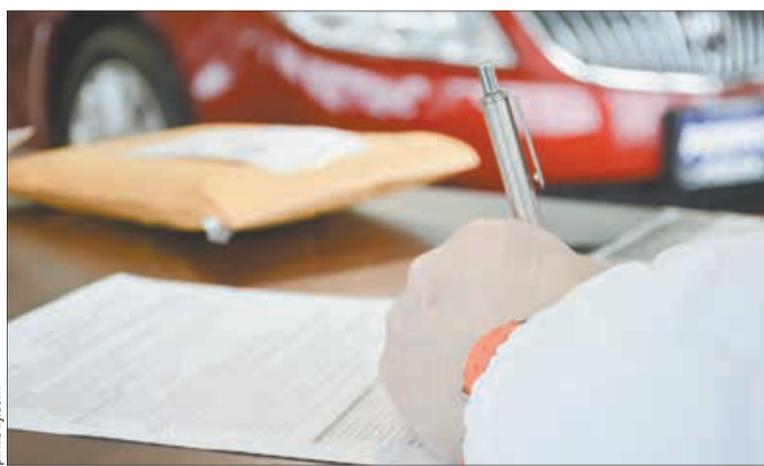
Несостоявшаяся сделка

Куда обращаться потребителю при возникновении спорных вопросов

В отдел развития и координации внутреннего рынка Арского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан обратился потребитель Р. с проблемой, которая возникла в результате получения услуги от автосалона.

Оказалось, что потребитель в одном из автосалонов заключил договор о приобретении нового автомобиля. В тот же день ему было предложено внести аванс в размере 5000 рублей, то что он и совершил. Через 20 дней гражданину Р. поступил звонок из автосалона о необходимости прибытия в пункт продажи для оформления договора купли-продажи заказанного автомобиля.

Но радость потребителя была недолгой, при осмотре нового авто оказалось, что он совсем не новый, а бывший в употреблении. При визуальном осмотре, на поверхности радиатора были



Вопросы, связанные с защитой прав потребителей, всегда смогут решить местные органы Госалкогольинспекции

обнаружены многочисленные неглубокие мелкие пробоины, поверхность корпуса двигателя сильно загрязнена, багажник открывался, и закрывался с большим усилием. В связи с чем, покупатель Р. отказался от покупки некачественного автомобиля и потребовал возврата уплаченного аванса. Однако потребитель Р. получил отказ от автосалона, со ссылкой на пункт договора, где было указано, что аванс возврату не подлежит.

Сотрудник отдела провел разъяснительную беседу в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей. Также гражданину Р. оказали помощь в составлении претензионного письма в адрес автосалона. В результате, автосалон вернул аванс, оплаченный потребителем.

Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Вопрос-ответ

«Когда я приобретала товар в магазине, то при оплате на кассе продавец назвал мне более высокую цену, объяснив тем, что стоимость товара на ценнике указана при условии расчета наличными. Поскольку я рассчитывалась картой, то якобы и цена товара будет на 1,5 процента выше. Законны ли действия продавца?»

Венера Р.»

Специалисты Госалкогольинспекции РТ объяснили: – Действия продавца неправомерны, поскольку в силу положения ст.16.1 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан обеспечить возможность оплаты товаров путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. При этом, при оплате товаров продавцу запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров различные цены в зависимости от способа их оплаты.

«Я купила родителям в подарок обогреватель. После осмотра и упаковки продавец сказал мне, что я обязана хранить упаковку в течение всего гарантийного срока. Правомерны ли действия продавца?»

Ирина К.»

– Действия продавца неправомерны, поскольку в соответствии с п.2 ст.16 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» запрещается удовлетворять требования потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, при условиях, которые не связаны с недостатками товаров (работ, услуг).



Выпуск подготовлен совместно с Госалкогольинспекцией Республики Татарстан. Распространяется бесплатно

12+