

ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

9 заблуждений

Что не знают потребители при обмене товара

Стр. 6



Покупаем обувь

Как купить сапоги и не попасть впросак?

Стр. 3

Поход в кино

Почему билет надо сохранять до конца сеанса

Стр. 8

«Знать о правах потребителей лучше со школьной скамьи!»

Под таким девизом прошла республиканская олимпиада среди учащихся по теме «Защита прав потребителей»

Олимпиада школьников проводилась в рамках реализации целевой программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан», принятой в нашей республике. Координатором ее выступила Госалкогольинспекция РТ, одним из направлений работы которой является повышение потребительской грамотности населения.

Республиканская олимпиада среди учащихся средних учебных заведений прошла нынче в пятый раз. С каждым годом желающих участвовать в олимпиаде становится больше. Так, если в 2013-м было лишь 500 участников, то в этом году в ней приняли участие более 4 тысяч учащихся 8 - 11-х классов. Повышение активности учащихся говорит о том, что знание основ потребительского поведения приобретает все большую актуальность и значимость. Потребительские знания, полученные школьниками, помогут им ориентироваться в многообразии услуг и товаров, научиться делать грамотный потребительский выбор и уметь действовать в случаях нарушения потребительских прав.

Олимпиада проходила в три этапа. Первый этап олимпиады прошел дистанционно в форме тестирования на сайте www.tatzpp.ru. Второй этап - тоже дистанционно в форме написания эссе на тему, связанную с защитой прав потребителей. В итоге в заключительный этап олимпиады, который проводился в Казани и Альметьевске, прошли 65 участников. Компетентное жюри состояло из преподавателей права ведущих вузов республики, представителей Министерства образования и науки РТ, Управления Роспотребнадзора по РТ и Госалкогольинспекции Республики Татарстан. Возглавлял комиссию Ю.И.Митюшкин - заслуженный юрист Российской Федерации и Республики Татарстан, кандидат



юридических наук, доцент кафедры Казанского кооперативного института (филиала) АНОО ВО Центросоюза РФ «Российский университет кооперации».

Участники заключительного этапа олимпиады продемонстрировали высокий уровень потребительских знаний как в ходе тестирования по вопросам защиты прав потребителей и решения кроссвордов, так и в ходе выполнения практического задания. Школьники отвечали на самые сложные вопросы, связанные с потребительским законодательством. При этом звучали грамотные и полные ответы со ссылкой на статьи Закона РФ «О защите прав потребителей», Гражданского кодекса РФ, Правил продажи отдельных видов товаров и др.

По итогам собеседования жюри единогласно признало победителями олимпиады **Диляру Альбертовну Набиуллину**, учащуюся 9-го класса МБОУ «Кощаковская СОШ» Пестречинского муниципального района РТ, и **Марию Григорьевну Никифорову**, учащуюся 11-го класса МБОУ

«СОШ №2» г. Менделеевска.

Кроме победителей были определены призеры олимпиады. Ими стали:

- **Аделя Римовна Тагирова**, ученица 9в класса МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №33 с углубленным изучением английского языка» г. Нижнекамска РТ (диплом I степени);

- **Полина Викторовна Лапшина**, ученица 10б класса гимназии №7 г. Казани (диплом I степени);

- **Данил Шамилевич Садилов**, ученик 9-го класса МБОУ «Со-снинская ООШ» Балтасинского муниципального района РТ (диплом II степени);

- **Вероника Александровна Бирюкова**, ученица 10а класса МБОУ «СОШ №82» Приволжского района г. Казани (диплом II степени);

- **Фарит Альфатович Фазлыев**, ученик 9б класса МБОУ «Лицей №2 г. Мамадыш» (диплом III степени);

- **Алсу Илгизовна Каюмова**, ученица 10а класса МБОУ СОШ №37 г. Набережные Челны (диплом III степени).

Также были определены при-

зеры по отдельным номинациям: «За успехи в изучении основ потребительской грамотности», «За упорство и настойчивость в повышении потребительской грамотности», «За активность и целеустремленность в получении потребительских знаний», «За стремление к изучению потребительского законодательства», «За активное участие в олимпиаде для учащихся по теме «Защита прав потребителей».

В номинации «За вклад в развитие потребительского образования» и высокий уровень подготовки участников школы в республиканской олимпиаде по теме «Защита прав потребителей» среди учебных заведений республики победителем определено МБОУ «Большетаханская СОШ» Тетюшского муниципального района.

Всем победителям и призерам по указанным номинациям были вручены дипломы, грамоты, ценные и поощрительные призы.

Госалкогольинспекция Республики Татарстан

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. Гафиатуллина, д. 26

Тел. (8553) 22-21-33

■ **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, Агрынский, 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, Муслюмовский, Сармановский, Черемшанский районы) Адрес: 423570, г. Нижнекамск, ул. Бызова, д. 20а

Тел. (8555) 36-63-76

■ **Чистопольский** (Чистопольский, Алексеевский, Алькеевский, Новошешминский, 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.rospotrebnadzor.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.

Что такое существенный недостаток в товаре?

Такой вопрос часто задают наши читатели, ведь случаются ситуации, когда наличие существенного недостатка влияет на возможность возврата того или иного товара продавцу. Например, при обнаружении недостатков в смартфоне и возврате денежных средств за него.



Фото: Фотостудия МАРТА

Так, согласно п. 1 ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» в случае если недостаток в технически сложном товаре был обнаружен потребителем по истечении 15 дней со дня передачи потребителю такого товара, то требования о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной за такой товар суммы либо требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены подлежат удовлетворению, в том числе в случае обнаружения существенного недостатка в товаре. Согласно п.13 постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» под существенным недостатком товара следует понимать:

неустранимый недостаток то-

вара - недостаток, который не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения товара в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемыми требованиями), приводящий к невозможности или недопустимости использования данного товара в целях, для которых товар такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцом и (или) описанием при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

недостаток товара, который не

может быть устранен без несо-размерных расходов, - недостаток, расходы на устранение которого приближены к стоимости или превышают стоимость самого товара либо выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования;

недостаток товара, который не может быть устранен без несо-размерной затраты времени, - недостаток, на устранение которого затрачивается время, превышающее установленный соглашением сторон в письменной форме и ограниченный сорока пятью днями срок устранения недостатка товара, а если такой срок соглашением сторон не определен, - время, превышающее минимальный срок, объективно необходимый для устранения данного не-

достатка обычно применяемым способом;

недостаток товара, выявленный неоднократно, - различные недостатки всего товара, выявленные более одного раза, каждый из которых в отдельности делает товар не соответствующим обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке, либо условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемым требованиям) и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара в целях, для которых товар такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию; недостаток, который проявляется вновь после его устранения, - недостаток товара, повторно проявляющийся после проведения мероприятий по его устранению.

В отношении технически сложного товара в качестве недостатка товара по пункту 1 статьи 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» следует понимать различные недостатки товара, на устранение которых в совокупности затрачивается время, приводящее к невозможности использования товара более чем тридцать дней в течение каждого года гарантийного срока.

Вправе ли банк уступить требования по договору потребительского кредита коллекторам?

Зачастую, просрочив оплату ежемесячного платежа по кредитному договору, рискуешь услышать механический голос, сообщающий о том, что долг был продан банком в коллекторское агентство... Правомерно ли эта уступка требований банком, помогут разобраться специалисты консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)».

Специалисты пояснили: в настоящее время вопрос о допустимости уступки прав (требований) коллекторским агентствам урегулирован действующим законодательством РФ, в частности, Федеральным законом от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее - Закон).

Так, в силу положений п. 1 ст. 12 Закона кредитор вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) третьим лицам, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором,

содержащим условие о запрете уступки. Условие о запрете такой уступки согласовывается кредитором и заемщиком индивидуально при заключении кредитного договора (договора займа) (п. 9 ст. 5 Закона).

Следует отметить, что при уступке прав (требований) заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении первоначального кредитора в соответствии с федеральными законами. Эта норма согласуется с общей нормой ст. 386 Гражданского кодекса РФ, согласно которой должник вправе выдвигать против требования нового кредитора возражения, которые он имел против первоначального кредитора, если основания для таких возражений возникли к моменту получения уведомления о переходе прав по обязательству к новому кредитору.

В соответствии с п. 2 ст. 12 Закона при уступке прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) кредитор

вправе передавать персональные данные заемщика и лиц, предоставивших обеспечение по договору потребительского кредита (займа). Согласно п. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» обработка персональных данных допускается в случае, если обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем, либо поручителем по которому является субъект персональных данных, в том числе в случае реализации оператором своего права на уступку прав (требований) по такому договору, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем.

При «покупке» долга заемщика коллекторы будут иметь доступ к его персональным данным. Однако коллекторское

агентство обязано хранить ставшую ему известной в связи с уступкой прав (требований) банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну, персональные данные, обеспечивать конфиденциальность и безопасность указанных данных и нести ответственность за их разглашение (п. 3 ст. 12 Закона).

Таким образом, условие о запрете уступки прав (требований) должно быть прописано в договоре потребительского кредита (займа), иначе подобная уступка является правомерной.

Будьте внимательны при заключении договора потребительского кредита (займа), внимательно читайте его условия и исполняйте взятые на себя обязательства своевременно!

Можно ли вернуть товар, купленный по подарочному сертификату?

Подарочные сертификаты получили широкое распространение в розничной торговле и сфере услуг. Как правило, их приобретают в качестве подарка близким, работникам организации или партнерам. Для компаний-продавцов в свою очередь подарочный сертификат гарантирует получение дохода на указанную в нем сумму.

Жительнице Зеленодольска супруг подарил сертификат на Международный женский день - 8 Марта. Молодая женщина решила использовать сертификат и купила в магазине «Альпари» в Зеленодольске маникюрный набор. Придя домой, она стала делать маникюр и обнаружила, что ножницы не стригут, то есть не выполняют свою функцию. Настроение от купленного подарка испортилось. Тогда женщина обратилась к продавцу с требованием о замене товара на другую модель, на что получила отказ. Продавец утверждала, что товар, купленный по сертификату, возврату и обмену не подлежит.

Тогда потребитель решила обратиться за консультацией к специалистам отдела развития и координации внутреннего рынка Зеленодольского территориального органа Госалкогольинспекции РТ. Там специалисты оказали ей содействие в составлении проекта претензии о расторжении договора купли-продажи.

Ознакомившись с претензией, индивидуальный предприниматель решил произвести возврат стоимости товара, купленного по сертификату, не дожидаясь десятидневного срока рассмотрения претензии о расторжении договора купли-продажи. Потребитель даже не ожидала, что вопрос решится так быстро...



Как купить сапоги и не попасть впросак, или Покупаем обувь грамотно

На пороге смены сезона у нас часто возникает вопрос о приобретении обуви. Хочется купить не только красивую вещь, но еще и удобную, и качественную. Что же нужно знать потребителю при приобретении такой важной части нашего гардероба, как обувь?

Лучше в магазине, чем на рынке

Знающие люди советуют: предпочтительнее приобретать обувь в стационарных и специализированных магазинах. Представим такую ситуацию: вы купили обувь, померили ее дома и обнаружили, что она не подошла по размеру. В данном случае проще всего будет обменять товар в магазине, нежели на рынке.

Прежде чем приобрести обувь, обязательно обратите внимание на представленную информацию о магазине. Так, в соответствии со ст. 9 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) продавец обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Продавец - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если данная информация отсутствует, то лучше избегать покупок в данной торговой точке.

Предпродажная подготовка

Знайте, что в соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвер-



Фото: Фарит МУРАТОВ

денными постановлением правительства РФ от 19 января 1998 г. №55, обувь до подачи в торговый зал должна пройти предпродажную подготовку, которая включает распаковку, рассортировку и осмотр товара, проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, при необходимости - чистку и утюжку изделий и их мелкий ремонт.

Обувь должна быть сгруппирована по видам, моделям, размерам, росту и выставлена в торговом зале. С учетом особенностей торговли в торговом зале могут быть выставлены образцы предлагаемых к продаже товаров. При этом обувь для мужчин, женщин и детей должна размещаться в торговом зале отдельно.

Потребителю следует обратить внимание на представленную продавцом информацию о выставленных на прилавках товарах. Продавцом в обязательном порядке должна быть представлена следующая информация о товаре, в частности:

- наименование технического регламента или иное уста-

непригодными для использования по назначению;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров;

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

«Примерьте, пожалуйста»

Продавец обязан предоставить покупателю обуви условия для примерки товара. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами, оснащены банкеткой или скамейкой, подставкой.

Лицо, осуществляющее продажу обуви, в присутствии покупателя проверяет качество товара (путем внешнего осмотра), точность меры (количества), правильность подсчета стоимости покупки.

Имейте в виду, что обувь передается покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Совместно с передачей обуви покупателю передается чек. В случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, артикул, сорт (при наличии), вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара. Лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Обмен обуви

Даже если вы приобрели обувь и она вам не подошла по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплекта-

Важно знать!

Если вы потеряли чек, то не стоит расстраиваться, так как отсутствие у потребителя товарного или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

ции, то помните: в соответствии со ст. 25 Закона вы вправе ее обменять. Обмен проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, с момента его приобретения прошло не более 14 дней, не считая дня его покупки, а также имеется товарный или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Товар сезонный

Однако помните, что денежные средства можно вернуть только в том случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день вашего обращения к продавцу.

Знайте, что для сезонных товаров (например, обуви) гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. В соответствии с распоряжением Кабинета министров Республики Татарстан от 5 сентября 1998 г. №611-р «О сроках сезонности для определения гарантийных сроков и сроков службы товаров сезонного назначения на территории Республики Татарстан» установлены следующие гарантийные сроки для сезонных товаров (в том числе обуви), которые исчисляются с момента наступления соответствующего сезона:

зимний - с 16 ноября по 15 марта;

весенний - с 16 марта по 15 мая;

летний - с 16 мая по 31 августа;

осенний - с 1 сентября по 15 ноября.

Приятных вам покупок!

Сколько времени нужно для замены товара?

Скажите, в течение какого срока производится замена товара ненадлежащего качества?

Нурия

Специалисты Госалкогольинспекции РТ пояснили: в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная

организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем. А при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней

со дня предъявления указанного требования.

Также нужно иметь в виду: если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.



PressFoto_655052_XLarge

Как сделать перерасчет за коммунальные услуги

Хоть раз в жизни каждый из нас сталкивался с ситуацией, когда приходилось уехать из дома на неделю, месяц, в командировку или отпуск. А в это время приходили счета на оплату коммунальных услуг, которые совершенно не отличались от тех, когда вы были дома и в полной мере пользовались светом, газом, водой... Как можно уменьшить плату за коммунальные услуги в период долгого отсутствия?

Как пояснили специалисты, основной нормативной базой по этому вопросу является Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. №188-ФЗ, а также Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные постановлением правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354 (далее - Правила).

Основные понятия

Потребитель - лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги.

Исполнитель - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги.

Коммунальные услуги - осуществление деятельности исполнителем по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или двух и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений).

Коммунальные ресурсы - холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, газ, тепловая энергия, теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения), бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, используемые для предоставления коммунальных услуг (к коммунальным ресурсам приравниваются также сточные бытовые воды, отводимые по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения).

Что такое перерасчет?

Потребитель имеет право осуществить перерасчет размера



Фото: Фредрик МУРАТОВ

платы за предоставленную потребителю в таком жилом помещении коммунальную услугу, за исключением услуги по отоплению и газоснабжению на цели отопления жилых помещений, при временном (более 5 полных календарных дней подряд) отсутствии в жилом помещении, не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета.

Помните, что перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится пропорционально количеству дней периода временного отсутствия потребителя, которое определяется исходя из количества полных календарных дней его отсутствия, не включая день выбытия из жилого помещения и день прибытия в жилое помещение.

Порядок перерасчета

В случае длительного отсутствия потребитель вправе обратиться к исполнителю с письменным заявлением о перерасчете коммунальной платы. Исполнитель в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления о перерасчете размера платы за коммунальные услуги, поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя, осуществляет перерасчет размера платы за коммунальные услуги.

В случае подачи заявления о перерасчете в течение 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя исполнитель осуществляет перерасчет размера платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия, подтвержденный представленными документами, с учетом платежей, ранее начисленных исполнителем потребителю за

период перерасчета.

В случае подачи заявления о перерасчете до начала периода временного отсутствия потребителя перерасчет осуществляется исполнителем за указанный в заявлении период, но не более чем за 6 месяцев. Если по истечении 6 месяцев период отсутствия потребителя продолжится и потребитель подал заявление о перерасчете за последующие расчетные периоды, то перерасчет размера платы осуществляется исполнителем за период, указанный в заявлении о продлении периода временного отсутствия потребителя, но не более чем за 6 месяцев.

Важно знать!

Размер платы за коммунальную услугу по водоотведению подлежит перерасчету в том случае, если осуществляется перерасчет размера платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению и (или) горячему водоснабжению.

Не подлежит перерасчету в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении размер платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды.

Кроме того, понадобятся следующие документы для осуществления перерасчета:

- заявление о перерасчете, в котором указаны фамилия, имя и отчество каждого временно отсутствующего потребителя, день начала и окончания периода его временного отсутствия в жилом помещении;

- документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя.

При подаче заявления о перерасчете до начала периода временного отсутствия потребителя вправе указать в заявлении о перерасчете, что документы, подтверждающие продолжи-

тельность периода временного отсутствия потребителя, не могут быть представлены вместе с заявлением о перерасчете по описанным в нем причинам и будут представлены после возвращения потребителя. В этом случае потребитель в течение 30 дней после возвращения обязан представить исполнителю документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия.

Подтверждающие документы

В качестве документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя по месту постоянного жительства, к заявлению о перерасчете может прилагаться:

- копия командировочного удостоверения или копия решения (приказа, распоряжения) о направлении в служебную командировку или справка о служебной командировке с приложением копий проездных билетов;

- справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении;

- проездные билеты, оформленные на имя потребителя (в случае если имя потребителя указывается в таких документах в соответствии с правилами их оформления), или их заверенные копии. В случае оформле-

ния проездных документов в электронном виде исполнителю предъявляется их распечатка на бумажном носителе, а также выданный перевозчиком документ, подтверждающий факт использования проездного документа (посадочный талон в самолет, иные документы);

- счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их заверенные копии;

- документ органа, осуществляющего временную регистрацию гражданина по месту его временного пребывания в установленных законодательством Российской Федерации случаях, или его заверенная копия;

- справка организации, осуществляющей вневедомственную охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал, подтверждающая начало и окончание периода, в течение которого жилое помещение находилось под непрерывной охраной и пользование которым не осуществлялось;

- справка, подтверждающая период временного пребывания гражданина по месту нахождения учебного заведения, детского дома, школы-интерната, специального учебно-воспитательного и иного детского учреждения с круглосуточным пребыванием;

- справка консульского учреждения или дипломатического представительства Российской Федерации в стране пребывания, подтверждающая временное пребывание гражданина за пределами Российской Федерации, или заверенная копия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, содержащего отметки о пересечении Государственной границы Российской Федерации при осуществлении выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию;

- справка дачного, садового, огороднического товарищества, подтверждающая период временного пребывания гражданина по месту нахождения дачного, садового, огороднического товарищества;

- иные документы, которые, по мнению потребителя, подтверждают факт и продолжительность временного отсутствия потребителя в жилом помещении.

КСТАТИ

Согласно п. 97 Правил результаты перерасчета размера платы за коммунальные услуги отражаются в случае подачи заявления о перерасчете до начала периода временного отсутствия - в платежных документах, формируемых исполнителем в течение периода временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении; в случае подачи заявления о перерасчете после окончания периода временного отсутствия - в очередном платежном документе.

Дополнительная гарантия на товар: забота о покупателе или «развод» на деньги?

Все чаще и чаще потребители сталкиваются с навязыванием дополнительной гарантии при покупке товара. Например, многие торговые точки настойчиво предлагают оформить гарантию магазина на второй и третий год эксплуатации крупной бытовой техники - холодильника, компьютера или же сотового телефона. Что такое дополнительная гарантия и можно ли вернуть деньги, потраченные на ее покупку? Свои разъяснения дали специалисты Арского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан.

Навязывание дополнительных услуг при покупке бытовой техники, технически сложных товаров ничем не отличается от навязанных услуг при страховании авто, ремонте автомобиля и прочих. Чаще это называют так: «развод» на деньги.

Законно или нет?

Продавец, предлагая приобрести так называемую ПДС (программу дополнительного сервиса), руководствуется нормами Гражданского кодекса РФ, согласно которому граждане (физические

лица) приобретают и осуществляют свои гражданские права своей волей и в своем интересе, то есть приобретение ПДС может быть исключительно на добровольной основе. А согласно ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его прав на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом в полном объеме.

Когда дублируется гарантийный срок

На практике это выглядит примерно так: в условиях сертификата прописано, что его владелец имеет право на сервисное обслуживание по истечении гарантийного срока на товар, но в пределах трех лет с момента выдачи настоящего сертификата. Получается, что мы покупаем этот сертификат на три года и платим, соответственно, за три года, но фактически он будет действовать всего один год, так как гарантия, установленная изготовителем, составляет два года. Таким образом, купленная гарантия просто дублирует гарантию, установленную законом.

Как правило, бытовая техника либо служит долго, либо ломается уже в первый год эксплуатации. В этом случае гарантийное обслуживание предоставляется заводом-изготовителем и является обя-



зательным и бесплатным. А если учесть тот факт, что договор на дополнительное сервисное обслуживание заключается одновременно с приобретением техники и действует одновременно с обязательной гарантией, то получается, что продавец берет деньги за то, что он по закону должен делать совершенно бесплатно. А потребитель в свою очередь покупает сертификат, который ему вряд ли может пригодиться.

Как показывают многочисленные опросы, большинство потребителей принимают решение оформить договор дополнительного обслуживания непосредственно в момент покупки, когда у них нет возможности с кем-то посоветоваться и проконсультироваться, а иногда и просто под давлением продавца. И лишь спустя некоторое время покупатели часто приходят к выводу о том, что дополнительная гарантия - это не что иное, как навязанная, ненужная услуга и метод взять с них дополнительную сумму.

У покупателя есть право передумать

В такой ситуации следует знать, что даже если вы приобрели сертификат дополнительного сервиса, у вас есть право от него отказаться и вернуть уплаченную стоимость, причем не только в случае неправильной консультации, но и по другим причинам: например, у покупателя есть право передумать. Единственное условие: потраченные на сертификат деньги можно вернуть только до истечения срока его действия.

То есть, уходя из магазина, покупатель должен получить договор, сертификат или что-нибудь подобное. В нем должно быть сказано, что в течение срока его действия магазин обязан при обращении потребителя в случае необходимости проводить диагностику, ремонт, профилактику товара. Однако в том случае, когда купленный товар оказался качественным и в течение срока действия дополнительной гарантии потребитель не нуждался в услугах продавца, он вправе потребовать возврата уплаченной за предоставление дополнительной гарантии суммы в любое время до истечения срока действия этого договора. Это можно сделать даже за пару дней до того, как истечет

срок действия дополнительной гарантии. Для этого необходимо прийти в ту торговую точку, где вы покупали бытовую технику, и принести заявление с требованием вернуть деньги.

Пишем заявление

В тексте заявления необходимо указать, какой именно товар и когда был куплен, и четко сформулировать свои требования о возврате денег за сервисные услуги, сославшись на статью 32 Закона РФ «О защите прав потребителей». Согласно этой статье потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. В связи с тем, что услугами по данному сертификату вы не пользовались (то есть исполнитель не понес никаких фактических расходов, связанных с исполнением обязательств по данному сертификату), вы имеете полное право расторгнуть договор в виде сертификата программы дополнительного сервиса и вернуть уплаченные денежные средства. К заявлению необходимо приложить копию кассового или товарного чека и копию сертификата программы дополнительного сервиса.

При передаче заявления продавцу на копии заявления он должен поставить отметку о его принятии. По закону продавцу отводится десять дней, чтобы вернуть деньги. Это в том случае, когда потребитель сам пожелал иметь дополнительную гарантию. Если магазин отказался выплачивать деньги, у покупателя есть все основания обратиться в суд.

ВАЖНО!

В том случае, если необходима дополнительная гарантия, следует внимательно ознакомиться с положением сертификата и подписывать документы, только согласившись с условиями. При этом продавец не вправе включать в стоимость товара сертификат дополнительного сервиса или вписывать его в чек без предупреждения, особенно при покупке в кредит.

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ: нарушение сроков изготовления мебели



Купили лекарство, да не то

В Арский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан часто поступают вопросы об обмене и возврате лекарственных препаратов либо тонометров. Надо отметить, что законодательством установлены определенные правила возврата товара в зависимости от его качества. Эти правила применимы и к лекарственным средствам, и к медицинской технике.

ВОЗВРАТУ НЕ ПОДЛЕЖИТ. Лекарственные препараты действительно не подлежат обмену либо возврату, если они надлежащего качества. Даже если еще не вышли из аптеки, вы не сможете вернуть их назад. С того момента, как фармацевт выдал вам чек, возврат товара невозможен. Но если фармацевт ошибочно продал не то лекарство (к примеру, вы просили гель, а вам продали мазь), в аптеке обязаны обменять товар с перерасчетом покупной цены.

ВОЗВРАТ ВОЗМОЖЕН. Бывают и другие случаи. Когда при покупке лекарства вас не предупредили об имеющихся противопоказаниях и побочных эффектах, а рекомендовали его как безопасный. Ознакомившись с инструкцией, вы выяснили, что вам ни в коем случае нельзя применять этот препарат вследствие имеющихся заболеваний. Взяв у врача справку о наличии заболевания, можно прийти в аптеку и потребовать вернуть или обменять препарат. При этом на всякий случай лучше взять с собой свидетеля, который докажет, что фармацевт вас не полностью проконсультировал.

НЕДОСТАТКИ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ. Что касается лекарственных препаратов ненадлежащего качества, то в соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на возврат товара с видимыми или скрытыми недостатками.

Недостаток лекарственного препарата может заключаться в следующем:

- истек срок годности лекарственного средства;
- имеется дефект маркировки (серия и срок годности не указаны вообще, либо срок годности на упаковке и на препарате не совпадает);
- инструкция по применению лекарства от другого препарата или вообще отсутствует;
- описание лекарства в инструкции не соответствует реальному цвету, запаху, упаковке, дозировке, размеру, форме или консистенции;
- имеется недостаток в упаковке препарата (например, порвана пробка, крышка, коробочка, имеются сколы, отсутствует герметичность и пр.).

Во всех этих случаях покупатель имеет право вернуть или обменять лекарственный препарат ненадлежащего качества.

9 заблуждений потребителей при обмене товара

В консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)» часто обращаются потребители с вопросом о возможности обмена или возврата товара надлежащего качества. Как показала практика, в основном потребители не знают, какие товары можно обменять и при соблюдении каких условий это возможно, а также в каких случаях допустим возврат денежных средств за тот или иной товар.

Заблуждение №1. Я могу обменять товар просто потому, что он мне не нравится.

Данное утверждение неверно, поскольку Законом РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) предусмотрен исчерпывающий перечень оснований для обмена: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации (абз. 1 п. 1 ст. 25 Закона).

Заблуждение №2. Я могу обменять товар в любое время.

Это не так. Согласно абз. 2 п. 1 ст. 25 Закона потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

Заблуждение №3. Я могу обменять продовольственный товар надлежащего качества, не бывший в употреблении, в течение 14 дней, если он мне не подошел.

Согласно абз. 1 п. 1 ст. 25 Закона обмену подлежат только непродовольственные товары надлежащего качества.

Заблуждение №4. Я могу купить платье, одеть его на мероприятие и на следующий день вернуть в магазин.

Это противоречит действующему законодательству Российской Федерации, поскольку абз. 3 п. 1 ст. 25 Закона предусмотрено, что обмен товара производится, только если товар не был в употреблении и сохранен его товарный вид.

Заблуждение №5. Я могу обменять товар надлежащего качества, который не был в



PressFoto_62.59903-XXLarge

употреблении, даже если отрезал и выкинул все фабричные ярлыки.

Это не так. Обмен товара возможен, только если сохранены его пломбы и фабричные ярлыки (абз. 3 п. 1 ст. 25 Закона).

Заблуждение №6. Продавец говорит, что для обмена товара надлежащего качества необходимо предъявить чек, без чека обмен не производится.

Согласно абз. 3 п. 1 ст. 25 Закона обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Заблуждение №7. Я могу обменять абсолютно любой непродовольственный товар, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Это утверждение ошибочно. Перечень товаров, не подлежащих обмену по указанным в абз. 1 п. 1 ст. 25 Закона основаниям, утверждается правительством Российской Федерации. Согласно Перечню непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габаритов, фасона, расцветки или комплектации, утвержденному постановлением правительства РФ от 19 января 1998 г. №55, не подлежат обмену следующие товары:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других ма-

териалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты).

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие), а также другие товары, отпускаемые на метраж.

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатываю-

щие бытовые, электробытовые машины и приборы, бытовая радиоэлектронная аппаратура, бытовая вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, телефонные аппараты и факсимильная аппаратура, электромузыкальные инструменты, игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства, часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Заблуждение №8. Я могу вернуть денежные средства за товар, который не был в употреблении, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, если с момента его приобретения не прошло 14 дней, не считая дня его покупки, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Это не совсем так. Согласно п. 2 ст. 25 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы только в том случае, если он обратился к продавцу с требованием обменять товар и аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Заблуждение №9. Продавец утверждает, что возврат денег за товар надлежащего качества может производиться до 10 дней.

Это противоречит Закону, поскольку согласно п. 2 ст. 25 Закона срок для удовлетворения вашего требования о возврате денежных средств не должен превышать 3 дней со дня возврата указанного товара.

Обращаемся к платному ветеринару

Домашние питомцы занимают не последнее место в нашей жизни, но нередко случается так, что они заболевают или им нужно сделать прививку. Пожалуй, почти каждый хозяин кошки или собаки рано или поздно сталкивается с платными ветеринарными услугами.

ДОКТОР АЙБОЛИТ ОБЯЗАН... Сотрудники консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)» поясняют: в соответствии с п. 4 Правил оказания платных ветеринарных услуг, утвержденных постановлением правительства РФ от 6 августа 1998 г. №898 (далее - Правила), исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Согласно п. 5 Правил исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании

зарегистрировавшего его органа.

В соответствии с п. 6 исполнитель обязан предоставлять потребителю информацию в наглядной и доступной форме об оказываемых ветеринарных услугах или выполняемых работах. При этом информация должна находиться в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

- перечень основных видов платных ветеринарных услуг (работ) и формы их предоставления;
- прейскуранты на ветеринарные услуги;
- образцы препаратов, лекарственных средств и др.;
- средства ветеринарного назначения, применяемые при оказании платных ветеринарных услуг;
- образцы типовых договоров, квитанций, жетонов, расписок, талонов и других документов, удостоверяющих исполнение и оплату услуг (работ);

- сведения о льготах, предусмотренных для отдельных категорий потребителей (инвалидов, участников Великой Отечественной войны и т. д.) в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- нормативные документы по вопросам ветеринарного обслуживания животных;

- сведения об органе по защите прав потребителей;

- сведения о местонахождении (юридический адрес) исполнителя и местонахождении организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать ветеринарную услугу, и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера ветеринарной услуги.

Также в соответствии с п. 7 Правил исполнитель обеспечивает применение лекарственных средств и методов, исключающих отрицательное влияние на животных при диагностике, лечении и профилактике, высокоэффективных ветеринарных препаратов и методов ветеринарного воздействия. Кроме того, он гарантирует безопасность ветеринарных мероприятий для здоровья и продуктивности животных, жизни и здоровья потребителя, а также окружающей среды.

ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ. Согласно п. 8 Правил потребитель обязан:

- предоставлять исполнителю по его требованию животных для осмотра, немедленно сообщать обо всех случаях, связанных с внезапным падением или одновременным

массовым заболеванием животных, или об их необычном поведении;

- принимать меры по изоляции животных, подозреваемых в заболевании, до прибытия исполнителя;

- производить реализацию мяса, молока, мясных и молочных продуктов, яиц и иных продуктов животноводства строго после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения заключения исполнителя о пригодности их к использованию для пищевых целей;

- доставлять трупы павших животных, а также продукты подворного уоя домашнего скота и птицы, непригодные в пищу человека и животных (конфискаты), на ветеринарно-санитарные утилизационные заводы или скотомогильники для уничтожения;

- обеспечивать соответствующее содержание и кормление животных согласно зоо-гигиеническим требованиям, а также проведение обязательных лечебно-профилактических мероприятий в сроки, определенные инструкциями, наставлениями, рекомендациями по содержанию животных.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВЕТЕРИНАРНАЯ УСЛУГА ОКАЗАНА НЕКАЧЕСТВЕННО? В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-

«О защите прав потребителей» (далее - Закон) при обнаружении недостатков в оказанной ветеринарной услуге потребитель вправе потребовать у исполнителя безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены или возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Также потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора. Он вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Следует знать, что убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.



Можно ли в кинотеатр со своей едой?

Как часто, приходя на просмотр очередного художественного фильма, вы были вынуждены выбрасывать продукты питания, так как они не были приобретены в кинотеатре? Во время сеанса часто замечали, что изображение не расположено ровно по центру, а «сползает» за рамки полотна? Ущемляли ли это права потребителя, заинтересовались мы у специалистов.

Вообще услуга по киноvideообслуживанию - это показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеопленок (далее - киноvideофильмы), предназначенных для публичной демонстрации киноvideозрелищными предприятиями и имеющими прокатные удостоверения установленного образца, выданные в установленном порядке Министерством культуры Российской Федерации.

Договор на киноvideообслуживание считается заключенным с момента продажи билета, в котором должно быть указано наименование киноvideозрелищного предприятия, а также посадочное место, дата и время начала сеанса, цена.

Расчеты между зрителями и киноvideозрелищным предприятием осуществляются как в наличной, так и в безналичной форме в валюте РФ.

Особенности киноvideообслуживания.

1. Важно знать, что публичная демонстрация киноvideофильмов без прокатного удостоверения на киноvideофильм не допускается. По требованию зрителей киноvideозрелищные предприятия обязаны предъявлять прокатное удостоверение на киноvideофильм.

2. Киноvideозрелищные предприятия могут организовывать предсеансовое обслуживание зрителей (в том числе выступление музыкальных ансамблей, артистов-исполнителей, демонстрация киножурнала).

3. Цены на билеты устанавливаются киноvideозрелищными предприятиями самостоятельно.

4. Продажа билетов на текущий сеанс начинается не позднее, чем за 30 минут до начала сеанса.



5. Киноvideозрелищные предприятия могут организовывать предварительную продажу билетов.

6. Вход в киноvideозрелищное предприятие на очередной сеанс начинается за 30 минут до начала сеанса.

7. Дети дошкольного и младшего школьного возраста допускаются на вечерние сеансы на фильмах, не имеющие возрастных ограничений, в сопровождении взрослых.

8. Замена киноvideофильма в программе планируемого репертуара допускается в случае порчи или утери киноvideофильма. А объявленный в программе киноvideофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на сеансе зрителей.

Про вывеску и правила. В соответствии с пп.10 - 13, 18 Правил по киноvideообслуживанию населения, утвержденных постановлением правительства РФ от 17.11.1994 г. №1264 (далее - Правила), киноvideозрелищные предприятия обязаны:

- иметь вывеску с указанием наименования, режима работы, а также юридического адреса (адреса местонахождения собственника киноvideозрелищного предприятия);
- предоставлять зрителям возможность ознакомиться с Правилами путем вывешивания их в удобном для обозрения месте;
- обеспечивать качественный показ киноvideофильмов и поддерживать необходимый уровень технической оснащенности, комфортности, безопасности и качества обслуживания

зрителей в соответствии с требованиями нормативных документов;

- предоставлять зрителям полную и достоверную информацию о фильмах текущего и планируемого репертуара, в том числе указывать год выпуска, исполнителей главных ролей, имеющиеся возрастные ограничения допуска зрительской аудитории на просмотр киноvideофильма; о ценах на билеты; о расположении мест в зрительном зале (план); о времени начала и продолжительности сеанса; о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них; о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством; о специальных сеансах для детей и порядке снижения цен на билеты на детские сеансы, устанавливаемом органами местного самоуправления;

- предоставлять юридическим лицам возможность заказа билетов для коллективного просмотра киноvideофильмов. Киноvideозрелищные предприятия не вправе навязывать зрителям дополнительные услуги (предсеансовое обслуживание), предоставляемые за плату.

Во всех случаях нарушения требований, предъявляемых к киноvideозрелищным предприятиям по качеству и срокам оказания услуг, последние обязаны возмещать зрителям убытки в установленном законодательством РФ порядке.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗРИТЕЛЯ. Приходя на просмотр

фильма в кинотеатр, каждый из нас должен знать свои права и обязанности зрителя, что поможет избежать неприятных и некомфортных ситуаций. В соответствии с п. 24 Правил зрители имеют право на:

- свободное пользование услугами на все виды киноvideообслуживания;
- качественный киноvideопоказ;
- получение полной и достоверной информации о киноvideозрелищном предприятии по предоставляемым им видам услуг, в том числе дополнительным;
- возмещение стоимости билета в случае отмены просмотра, замены фильма или некачественной демонстрации по вине киноvideозрелищного предприятия, а также в случае непредоставления информации о возрастных ограничениях на просмотр киноvideофильма и отказа зрителя в этом случае от просмотра киноvideофильма;

- предоставление льгот по киноvideообслуживанию, если они предусмотрены действующим законодательством.

В случае демонстрации киножурнала зрители, не пожелавшие приобрести билет на его просмотр, должны иметь возможность беспрепятственного прохода в зал для просмотра основного киноvideофильма.

Согласно пп. 25, 27 Правил зрители обязаны:

- при посещении киноvideозрелищных предприятий соблюдать правила работы киноvideозрелищных предприятий, общественный порядок;
- сохранять билет до окончания сеанса;
- взрослые зрители, пришедшие на специальные детские сеансы, приобретать билеты по цене для взрослого зрителя;
- нести имущественную ответственность за причиненный по его вине ущерб киноvideозрелищному предприятию в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

Согласно пп. 25, 27 Правил зрители обязаны:

- при посещении киноvideозрелищных предприятий соблюдать правила работы киноvideозрелищных предприятий, общественный порядок;
- сохранять билет до окончания сеанса;
- взрослые зрители, пришедшие на специальные детские сеансы, приобретать билеты по цене для взрослого зрителя;
- нести имущественную ответственность за причиненный по его вине ущерб киноvideозрелищному предприятию в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

ЭТО ВАЖНО!

Помните о том, что администрация киноvideозрелищного предприятия вправе не допустить зрителя на просмотр или удалить из зала в случае нарушения зрителем общественного порядка и причинения вреда имуществу киноvideозрелищного предприятия.

Если товар в ремонте...

Подскажите, всегда ли продавец или изготовитель обязан на время устранения недостатков (ремонта) товара предоставить потребителю аналогичный товар?

Роман Николаевич

В Госалкогольинспекции РТ ответили: в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, при этом обеспечить доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указано требование не распространяется, устанавливается правительством Российской Федерации (ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Вместе с тем следует иметь в виду, что в соответствии с постановлением правительства РФ от 19.01.1998 №55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара не распространяется на:

- автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;
- мебель;
- электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла);
- электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);
- гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия (этот пункт введен постановлением правительства РФ от 20.10.1998 №1222).