

# Потребители спрашивают

*В консультационный пункт отдела экспертизы в Чкаловском районе г. Екатеринбурга, в г. Полевской и в Сысертском районе достаточно часто граждане обращаются с вопросами, касающимися работы сферы потребительского рынка, а также качества товаров и оказания услуг. На самые актуальные из них сегодня отвечает Марина Викторовна Попкова, юрисконсульт отдела экспертизы в сфере защиты прав потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, городе Полевской и Сысертском районе»*

- В результате ДТП был причинен вред имуществу. Обратился к страховщику с заявлением о получении страховой выплаты. В договоре ОСАГО указан срок осуществления страховых выплат – 20 дней, однако выплата денежных сумм была произведена по истечении месяца. В последующем я вручили претензию, которая осталась без ответа. В какие сроки должна быть рассмотрена претензия страхователя? Можно ли привлечь страховщика к ответственности за неисполнение условий договора?

- Статьей 12 Закона №40-ФЗ установлено, что в течение 20 календарных дней (кроме нерабочих праздничных дней) после обращения страхователя, страховщик обязан произвести страховую выплату или выдать направление на ремонт транспортного средства (с указанием его срока) либо направить мотивированный отказ.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения страховщиком обязательств по договору, а также несогласия с размером страховой выплаты, потребитель должен обратиться к страховщику с претензией. Претензия подлежит рассмотрению страховщиком в течение 5 календарных дней со дня поступления. В указанный срок страховщик обязан удовлетворить изложенные потребителем требования или направить мотивированный отказ на них.

В силу ст. 4.22 Правил ОСАГО за несоблюдение срока осуществления страховой выплаты страховщик за каждый день просрочки обязан уплатить каждому потерпевшему неустойку (пеню) в размере 1% от определенного размера страховой выплаты по виду причиненного вреда.

Для получения неустойки, потребителю необходимо обратиться с письменным заявлением к страховщику, в котором следует указать удобную форму расчета (наличный, безналичный расчет, при необходимости перечислить банковские реквизиты).

Контроль за соблюдением страховщиком порядка осуществления страховых выплат и правильностью расчета страховщиками страховых премий осуществляется Банком России. В Свердловской области такие обращения можно направлять в Главное Управление Банка России по Свердловской области.

- В магазине, покупая товар, кассир озвучила стоимость товара в размере 35 рублей. Я сообщил, о том, что в ценнике товара, выставленного в торговом зале, указана

сумма 25 рублей, в связи, с чем мне должны продать товар по этой цене. Однако сотрудница указала на повышение цен и о том, что они не успели поменять всю информацию о товаре на ценнике. На мои возмущения кассир настаивала на продаже по озвученной цене, говоря, что если это не устраивает, то товар не покупайте. Считаю, что мои права нарушены. Прав ли я и обязан ли магазин продать товар по цене указанной на ценнике?

- В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товаре в обязательном порядке должна содержать цену в рублях и условия приобретения товара.

В соответствии с п.19 Постановления Правительства РФ от 19.01.1998г. №55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров» продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

Таким образом, цена является существенным условием договора и определяет выбор потребителя в части приобретения конкретного товара.

В силу ст. 492 ГК РФ договор различной купли-продажи является публичным договором.

Цена товаров, а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, кроме случаев, когда законом допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей (ст. 426 ГК РФ). Условия договора, не соответствующие данному требованию, ничтожны.

Таким образом, продавец не имеет права отказать покупателю в продаже товара по цене указанной на ценнике.

- Купил в упаковке курицу, когда начал разрезать ее, оказалось, что внутри нее большой кусок льда грамм 200-300 и понял, почему курица была такой крупной на внешний вид. Кто виноват в данном случае - магазин или производитель? Какими документами регулируется содержание влаги в курице. Как вернуть некачественный продовольственный товар?



- Некоторые недобросовестные производители добавляют в курицу влагоудерживающие компоненты, что недопустимо. Согласно ГОСТ 31962-2013 Мясо кур (тушки кур, цыплят-бройлеров и их части) ИУС 07-2014 массовая доля влаги, выделившейся при размораживании мяса кур, не должна превышать 4%. Поэтому для определения массовой доли влаги при размораживании необходимо проведение исследования образцов продукции.

В соответствии с п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя, а в случае необходимости провести проверку качества. Покупатель вправе присутствовать при этом. В случае возникновения спора о причинах появления недостатка товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Покупатель вправе оспорить такое заключение в суде. В случае если продавец отказывается от проведения экспертизы потребитель вправе обратиться в организацию, которая проводит данный вид исследований, для проведения экспертизы.

Потребитель так же вправе обратиться в надзорную организацию с жалобой на некачественную продукцию, что будет являться основа-

нием проведения надзорных мероприятий и отбора проб продукции для исследования. Санитарно-эпидемиологический надзор и надзор в сфере защиты прав потребителей за деятельность организаций и индивидуальных предпринимателей при производстве и обороте пищевых продуктов осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Однако необходимо помнить, что экспертизу пищевых продуктов целесообразно проводить только, если не нарушена потребительская тара (упаковка), в противном случае, будет невозможно доказать вину изготовителя или продавца. При обращении к изготовителю, продавцу, либо в надзорные органы с заявлением на качество пищевых продуктов необходимо указать: изготовитель, наименование товара, сорт, массу нетто или объем в потребительской таре, дату изготовления и упаковки и другие отличительные признаки товара, чтобы можно было произвести отбор проб продукции для проведения экспертизы в соответствии с требованием нормативных документов.