

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ ЗА ПРОИЗВОДСТВОМ, ОБОРОТОМ И  
КАЧЕСТВОМ ЭТИЛОВОГО СПИРТА, АЛКОГОЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ И  
ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
(Госалкогольинспекция Республики Татарстан)



# СБОРНИК ЭССЕ

УЧАСТНИКОВ IX РЕСПУБЛИКАНСКОЙ  
ОЛИМПИАДЫ ПО ТЕМЕ  
«ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»  
СРЕДИ УЧАЩИХСЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ



2021 год

## Содержание:

<i>1. Вступительное слово</i>	<i>4-5</i>
<i>2. ЭССЕ НА ТЕМУ: Экспертиза как способ защиты прав потребителя - Хаярова Алсу Жедитовна</i>	<i>6-8</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Потребительский экстремизм и его последствия – Галимуллин Нияз Ильдарович</i>	<i>8-11</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Потребительский экстремизм и его последствия – Зарипов Ислам Ильгизович</i>	<i>11-13</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Новеллы в сфере защиты прав потребителей – Марданова Зиля Раисовна</i>	<i>13-16</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Экспертиза как способ защиты прав потребителя – Шишляева Ксения Александровна</i>	<i>16-19</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Потребительский экстремизм и его последствия - Гиниятов Руслан Ильдарович</i>	<i>19-21</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Потребительский экстремизм и его последствия - Фасахова Ралина Рустемовна</i>	<i>21-24</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Новеллы в сфере защиты прав потребителей - Лапина Варвара Сергеевна</i>	<i>24-26</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Экспертиза как способ защиты прав потребителя - Нигматзянов Данияр Булатович</i>	<i>27-29</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Потребительский экстремизм и его последствия – Шагов Тимур Маратович</i>	<i>30-32</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Экспертиза как способ защиты прав потребителя – Иванова Виктория Викторовна</i>	<i>32- 34</i>
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Потребительский экстремизм и его последствия – Шайхутдинов Данис Рафисович</i>	<i>34- 37</i>

<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Экспертиза как способ защиты прав потребителя</i> – <i>Бохан Юлия Андреевна</i>	37- 39
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Потребительский экстремизм и его последствия</i> – <i>Фаразутдинов Динар Ильдарович</i>	39-42
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Потребительский экстремизм и его последствия</i> – <i>Муртазина Гульфия Рауфовна</i>	42-44
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Новеллы в сфере защиты прав потребителей</i> – <i>Имамиева Алия Ильсуровна</i>	45-47
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: Экспертиза как способ защиты прав потребителя</i> – <i>Рашитов Эмиль Ильдарович</i>	47-50
<i>ЭССЕ НА ТАТАРСКОМ ЯЗЫКЕ ПО ТЕМЕ: Кулланучылар экстремизмы һәм аның нәтижәләре - Мартемьянова Юлия Ивановна</i>	50-53
<i>ЭССЕ НА ТАТАРСКОМ ЯЗЫКЕ ПО ТЕМЕ: Кулланучылар экстремизмы һәм аның нәтижәләре – Галиев Исмагил Ирекович</i>	53-55
<i>ЭССЕ НА ТАТАРСКОМ ЯЗЫКЕ ПО ТЕМЕ: Кулланучылар экстремизмы һәм аның нәтижәләре - Сафиуллина Адиля Айратовна</i>	56-58
<i>3. Информация о победителях и призерах олимпиады по теме «Защита прав потребителей» за 2021 год</i>	59
<i>4. Фото участников олимпиады</i>	60-63
<i>5. Сканворд - Задание №1</i>	64-65
<i>Сканворд - Задание №2</i>	65-66
<i>6. Справочная информация</i>	67





### **Дорогие читатели!**

**В** целях повышения уровня защиты прав потребителей в Республике Татарстан принята программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2025 годы», а Госалкогольинспекция Республики Татарстан определена координатором данной программы. Одним из приоритетных направлений программы является деятельность по повышению потребительской грамотности, в том числе посредством организации Республиканской олимпиады по теме «Защита прав потребителей» для учащихся общеобразовательных организаций (далее - олимпиада), которая проводится уже 9 лет подряд.

Одним из этапов олимпиады является написание эссе по конкретной теме, имеющей отношение к защите прав потребителей. Учащийся должен кратко изложить свой взгляд на проблему и обосновать его, обратившись к соответствующим понятиям, теоретическим положениям и выводам, а также к фактам, почерпнутым из социального или личного опыта.

Французский учёный Жан-Луи Бюффон сказал: «Хорошо писать – это в то же время хорошо мыслить, хорошо чувствовать и хорошо передавать, это иметь ум, душу и вкус».

На мой взгляд, написание эссе – это единственное задание, которое даёт возможность увидеть настоящий уровень подготовки учащихся, познакомиться с



их умением владеть и оперировать необходимой терминологией, выражать мысли, ставить проблемы, развивать полемику и т.д.

Перед вами – сборник, в который вошли эссе<sup>1</sup>, признанные лучшими в ходе проведения Республиканской олимпиады по теме «Защита прав потребителей» 2021 года.

Количество участников олимпиады 2021 года опять стало рекордным – более 15000 учащихся 8-11 классов общеобразовательных организаций республики.

Поздравляем всех участников, призеров и победителей с участием в Олимпиаде по теме «Защита прав потребителей»! Благодарим вас за смелость и отвагу, за волю к победе, за веру в успех.

Победы не бывают легкими, победа – это всегда затраты времени, творчество, труд и толика везенья. Победы – это результат большой работы.

Мы уверены, что опыт участия в этой олимпиаде вас многому научил. Никогда не останавливайтесь на достигнутом – учитесь, узнавайте новое, развивайтесь. Успехов вам, вдохновения, творчества и позитива каждый день!

Поздравляем родителей, которые способствовали становлению таланта каждого ребенка.

Выражаем искреннюю благодарность педагогам. Ваши знания, терпение и любовь к детям и своему делу – основа успешности учащихся, школы и нашего общества в целом!

***Руководитель Госалкогольинспекции  
Республики Татарстан  
Ж.Ю.Ахметханов***



---

<sup>1</sup> Орфография, пунктуация и стиль авторов сохранены

## ЭКСПЕРТИЗА КАК СПОСОБ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

*Хаярова Алсу Жедитовна*

*МБОУ «Большетарханская средняя общеобразовательная школа»*

*Тетюшского муниципального района РТ*

Скорость. Мелькающие деревья в окне. Машины, которые мгновение назад были впереди, оказались сзади. Отец, словно он уже сам часть машины, маневрирует на дороге. Примерно так мы и едем на нашей машине. Совсем новенькая, ещё не познавшая всей грубости дорог и дальних поездок, машина «летит» и радуется глаз. Утро. Вот уже 5 минут до выхода в школу, мы выходим во двор и видим открытый капот и где-то застрявшего там папу. Мы, в непонимании происходящего, пытаемся заглянуть за его плечо. За секунды, по выражению лица папы, мы понимаем, что в школу мы сегодня пойдём пешком. Уже придя со школы, мы узнаём ужасную весть – наша «любимица» сломана... Папа уже собирался как-нибудь довести её до какого-нибудь сервиса. Но меня смущало одно: казалось бы ещё совсем новая, не измученная машина, ни с того ни с сего, сломалась... И тут меня осенило! Мы, по Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон), можем обратиться к продавцу, так как гарантийный срок составляет ещё 3 года, и как гласит пункт 1 статьи 19: *«Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности»*. Как довести машину до сервиса? И здесь помогает пункт 7 статьи 18 Закона: *«Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера)...*». Поэтому папа тут же позвонил в сервисный центр, где приобрели машину, и объяснил ситуацию. Диспетчер сообщил, что машина сможет приехать примерно через 3 часа, можно сказать, что нам повезло, я думаю, что это достаточно быстро. Как и обещалось, машина подъехала через 3 часа. И вот уже спустя час мы оказались в сервисе. Как

говорилось ранее, согласно статье 19, мы можем предъявлять требования продавцу. Что мы и сделали. В нашем случае мы потребовали безвозмездного ремонта. И, казалось бы, вот нам сейчас всё бесплатно починят, и мы уедем на всей скорости домой... хорошо, однако, мечтать. Но ещё неизвестно из-за кого возникла проблема: может быть папа, проверяя машину, что-то задел; а может это изготовитель сделал товар плохого качества. Тем более, что это технически сложный товар. Поэтому нужно было провести экспертизу. Экспертиза (проверка) проводится согласно пункту 5 статьи 18 Закона: *«Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара»*. Вообще, экспертиза делится на три вида:

- Государственная экспертиза, проводящаяся государственными органами или инспекциями по поручению федеральных и муниципальных органов.
- Общественная экспертиза, которая исполняет функцию защиты прав потребителя, она назначается общественными организациями.
- Независимая экспертиза, которая может назначаться как государственными, так и общественными организациями. Выполняют её независимые профессиональные экспертные компании.

Экспертизу мы решили проводить у официального дилера, в самом центре, поэтому наша проверка относится, скорее, к третьему виду. Она проводится в течение 10 дней, это установлено в Законе. И вот, доверив свою машину в руки продавца, папа сел за руль уже другой машины – сервис предоставил машину для временного пользования, что предусмотрено в статье 21 Закона.

Прошло 4 дня томительного ожидания. Как только нам позвонили о проведении экспертизы, мы примчались в центр. По правде говоря, работники сервиса сначала были в недоумении – для чего мы приехали. Но, когда мы объяснили, что хотим присутствовать на экспертизе, нас спросили: «Есть ли у вас специальное образование?». К сожалению, такой вопрос может остановить потребителя, однако, Закон гласит, что потребитель имеет право присутствовать на экспертизе, если посчитает это нужным, и здесь не требуется специальных условий. Так что, нас это

никак не остановило. На экспертизе были мы и специалисты. Я, на самом деле, не особо наблюдала за диалогом, ибо в технике не разбираюсь, а про неё как раз и говорили. Мой папа, насколько я помню, задал несколько вопросов экспертам. После чего мы получили заключение о том, что причина существенного недостатка – бракованная деталь. Поэтому экспертизу, как и последующий ремонт, мы не оплачивали. Буквально через несколько часов мы уехали на своей родной машине, не потеряв ни копейки, как говорится. А когда мы уезжали, то увидел, как к центру подъезжают машины такой же марки, как наша. Оказалось, что центр собирает всех, кто купил машину этой марки этого периода производства, что и у нас, чтобы сразу устранить бракованную деталь, если такая имеется. Это меня порадовало.

Нам, можно сказать, очень повезло. Ведь бывает так, что потребитель просто не знает о своих правах и в итоге его могут обмануть или не исполнить требования. Особенно люди не доверяют официальным дилерам, считая, что те сделают всё в свою пользу. А кто-то сам ремонтирует товар, даже не зная, что можно вернуть деньги за ремонт (если, конечно, недостаток есть по вине производителя). Так что, очень важно знать свои права, ведь это жизненно необходимо!

---

## **ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ И ЕГО ПОСЛЕДСТВИЯ**

***Галимуллин Нияз Ильнарвич***

***МБОУ «Актанышская средняя общеобразовательная школа №1»  
Актанышского муниципального района РТ***

**Н**ет потребительского терроризма, есть просто нежелание выполнять законные требования наших граждан», – сказал в одном из своих интервью Михаил Орлов, заместитель руководителя Роспотребнадзора. Я искренне уважаю мнение Орлова, но не согласен с ним. В своем личном опыте, я много видел потребительского терроризма, экстремизма и с каждым годом их все больше и больше. А последствия от потребительского экстремизма, по большей части, отрицательные, чем положительные, так как в любом случае происходят финансовые или другие убытки со стороны изготовителя или потребителя.

Термин «потребительский экстремизм» имеет неформальный характер, так как его нет в действующем законе Российской Федерации. Но его можно

сформулировать таким образом: «Потребительский экстремизм» – это поведение потребителя, имеющая цель получить определенную выгоду, манипулируя законодательством о правах потребителей, в корыстных целях. Потребительский экстремизм взял свое начало в XX веке, когда Гарри Селфридж, основатель универмагов «Selfridges» придумал, всеми ныне известное правило: «Потребитель всегда прав». Оно основывается на том, что если человек за что-то платит, то продавец или представитель этой услуги должен сделать все, чтобы предоставить максимальный сервис и выгоду этому потребителю. Это правило со временем начало перерастаться в злоупотребление своими правами. И последней искрой возникновения потребительского терроризма, стала конечная редакция Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», который является инструментом регулирования потребительского рынка и разрешения споров в нём. Он считается одним из самых лояльных законов в мире, в котором потребитель имеет обширнейшие права и свободы. Вроде бы, этот закон четко указывает порядок предоставления услуг и продаж товаров, обеспечивая надёжную защиту интересов потребителей, но в нём нет никаких норм ответственности за предъявление необоснованных претензий. А большинству наших граждан не хватает, то, что у них есть, они не хотят честно отдавать и получать, они хотят только получать и как можно больше. Из-за чего, эти жадные потребители разными способами стараются получить выгоду, делая, тем самым, убытки изготовителю. Потребительский экстремизм имеет большую популярность в сферах обслуживания и дистанционной торговли. Чаще всего это банковские услуги, строительные компании и автодилеры.

Примеров по потребительскому экстремизму очень много, и с каждым годом их все больше и больше. Помню я один очень интересный случай, который вычитал в газете «Ведомости». Клиент банка «Тинькофф» заказал анкету на предоставление кредита, и она пришла ему по почте. Он решил схитрить, и в той части, где условия были написаны мелким шрифтом, он аккуратно внёс изменения, подписал анкету и отправил обратно банку. Через несколько лет банк решил подать в суд, за то, что клиент не оплачивал кредит. А в суде выяснилось, что банк подписал документ, который был изменен клиентом, но эти изменения никто не заметил. В итоге, банк оказался должным клиенту большие деньги. Это явный пример потребительского



экстремизма, когда клиент смог получить выгоду, пользуясь маленькими лазейками и недочетами банка. Есть ещё один явный пример потребительского экстремизма, который я заметил, когда смотрел телепередачу «Качаем права». Гражданин заключил договор на проведение ремонта в своём доме. Во время ремонта, он всячески пытался мешать и затянуть процесс работы и в последний день, выгоняет их из дома. После чего, потребитель подает иск в суд, где просит возместить ущерб. В итоге, суд отказал гражданину в иске, и ему пришлось оплатить расходы работников, которые делали ему ремонт. Конечно, результат потребительского экстремизма бывает разный, но в большинстве случаев побеждает потребитель, так как они имеют больше прав, чем исполнитель.

В любом явлении есть свои плюсы и минусы, так же и в потребительском терроризме есть положительные и отрицательные последствия. В положительные последствия входит: дисциплинирование предпринимателей и улучшение качества товаров, с целью уменьшения шансов потребительского мошенничества. А отрицательные последствия это: ущерб репутации добросовестной компании, финансовые убытки и потеря клиентов, так как компания лишается доверия своих потребителей, а еще с каждым разом, когда потребителю получается смошенничать, он становится наглее и все больше и больше начинает злоупотреблять своими правами. В итоге, отрицательных последствий больше и они существеннее, положительных последствий. Это значит, что надо всеми силами бороться с потребительским экстремизмом, в противном случае, это станет для нас обыденностью, которое повлечет за собой большие беды.

А как же бороться с потребительским экстремизмом? Сначала, нужно самому знать и соблюдать все законы, предоставлять полную и достоверную информацию о продукте или услуге, соблюдать сроки, правильно вести документооборот, оформлять договоры, акты, чеки, обучать персонал правильно выстраивать диалог с потребителем-экстремистом, и отвечать на претензии в письменной форме. А если дело дошло до суда, то надо всеми силами постараться отстоять свои права, так как есть статья 10 ГК РФ, который запрещает потребителям злоупотреблять своими правами. Поэтому, есть все шансы, чтобы суд отказал потребителю в иске.

«Мир достаточно велик, чтобы удовлетворить нужды любого человека, но слишком мал, чтобы удовлетворить людскую жадность», – говорил Махатма Ганди,

и я полностью согласен с ним. Как уже писалось выше, в большинстве случаев, жадность – есть основа потребительского экстремизма. В итоге, потребительский экстремизм есть, он существует. И если как можно раньше, не начать борьбу с ним, то каждый второй гражданин будет мошенничать, а вследствие чего, со временем, могут сократиться наши права потребителей.

---

## **ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ И ЕГО ПОСЛЕДСТВИЯ**

***Зарипов Ислам Ильгизович***  
***МБОУ «Мусабай-Заводская средняя общеобразовательная школа»***  
***Тукаевского муниципального района РТ***

**М**не кажется, одним из самых громких событий сентября стал бойкот автовладельцев против автозаправочных станций, который прошел в городе Набережные Челны. Причиной бойкота стало повышение цен на бензин. Организаторы предлагали водителям заправляться только в одной АЗС, рассчитывая на то, что другие будут вынуждены снизить цены на бензин. И как вы думаете, какая АЗС стало разрешенной? «Лукойл», которая принадлежит крупнейшей нефтегазовой компании в мире. Но почему не «Наиком» или «ТрансНефтеПродукт», которые практически рядом с «Лукойл». Может потому что их владельцы не такие крутые? Итогом данной акции стало, что одна из АЗС закрылась, ещё несколько мелких на грани банкротства, а цены так и не снизились. В данной ситуации, как мне кажется, лучше было бы совсем отказаться от услуг АЗС, перейти на велосипеды или ходить пешком. Но мы уже не представляем свою жизнь без техники. Именно это событие повлияло на мой выбор темы для эссе. Тема моего эссе: «Потребительский экстремизм и его последствия».

Актуальность данной темы подтверждают результаты моего опроса. Я предлагал своим одноклассникам и знакомым честно ответить на вопрос: «Если подвернулся бы случай обмануть продавца, как бы они поступили?». 19 человек из 20 (95%) ответили положительно, 1 человек - это моя мама, сказала, что не стала бы этого делать, мне кажется, она просто постеснялась меня. Если данный опрос провести по всей стране, не думаю, что процент уменьшится. Каждый не упустил

бы возможность нажиться за счет ошибок тех, кто продает товар или оказывает услугу.

Давайте определим основные признаки потребительского экстремизма, и к чему он может привести?

Мне кажется, один из самых ярких признаков потребительского экстремизма – это недобросовестное поведение потребителя по отношению к продавцу или изготовителю. Год назад на экранах телевизоров В.В.Путин появился в скромном красивом пуховике с логотипом «Andrea Campagna». Тогда же мой дядя решил заказать себе точно такую же, но не в ЦУМе, а в AliExpress. Он наверняка знал, что за 7000 рублей ему придет не оригинал, а аналог товара. И знаете, после получения куртки, он на продавца подал жалобу за продажу некачественного товара под марками известных брендов и в течении 15 дней получил деньги, которые потратил на покупку. Получается и куртка при нем, и деньги. Но он же знал, что за такую цену невозможно купить оригинал? Эта самая распространенная схема на сегодняшний день недобросовестных покупателей. Если каждый покупатель начнет так действовать, то продавец перестанет продавать аналоги и у нас, у простых людей, не будет возможность выглядеть как первое лицо страны! Возможно вы скажете, что торговать под марками известных брендов незаконно. Об этом должен думать в первую очередь производитель, а не потребитель.

Еще один признак потребительского экстремизма – умышленное противоправное действие потребителя. Многие из нас давно заменили обычные лампочки на светодиодные. Во-первых, они экономичные при энергопотреблении, во-вторых очень большой срок службы. Поэтому магазины на данный товар дают год гарантии. Буквально недавно я узнаю интересный факт, оказывается наши знакомые покупают светодиодную лампу, она год или даже больше работает, а после истечения срока гарантии, едут приобретают точно такую же и уже с новым чеком, но со старой светодиодной лампой идут на обмен. Получается, что они умышленно качественный товар выдают за товар ненадлежащего качества и тем самым причиняют ущерб добросовестным производителям.

И ещё один признак потребительского экстремизма – это злоупотребление правами покупателя. Вспомним молодежный сериал «Универ», где студентка

Мария приобрела очень дорогое платье, не отрывая ярлычок надела его на вечеринку, а на следующий день по статье 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» сдала обратно в магазин, якобы цвет не подошел. Согласен, Мария хорошо знает свои права, но в данной ситуации она использовала свои знания не для защиты, а для получения выгоды. Мне кажется, что потребительский рынок должен строиться в первую очередь на взаимодоверии.

Размышляя над темой «Потребительский экстремизм и его последствия», я пришел к следующим выводам:

Экстремизм был и остается злом, который влечёт за собой тяжелые последствия, в нашем случае относительно производителя и продавца.

Недобросовестное поведение потребителя может привести в заблуждение других потребителей, и продавец потеряет клиентов, тем самым понесет материальные убытки.

Умышленное противоправное действие потребителя может нанести ущерб имени добросовестных производителей.

Злоупотребление правами покупателя влечет за собой вседозволенность покупателей.

Мы живем в прекрасной стране, где проживает добрый, отзывчивый народ. Как бы хотелось, чтобы эту гармонию никогда не нарушал экстремизм!

---

## **НОВЕЛЛЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

***Марданова Зилья Раисовна***

***МБОУ «Арская средняя общеобразовательная школа №1 им. В.Ф.Ежкова с углубленным изучением отдельных предметов» Арского района РТ***

**В** современном мире ничего не стоит на месте. Всё развивается, совершенствуется, становится лучше. Для каждого периода времени свойственны свои изменения в законах. Ведь общество – это динамическая система, а значит и законодательства являются изменчивыми. В своей работе я хочу рассмотреть основные новеллы в сфере защиты прав потребителей. Эти новеллы включают в себя издание нового закона, прекращение срока действия либо частичную поправку. Именно с этими изменениями мы чаще всего

сталкиваемся и не имеем возможности предположить, что в каких-то случаях продавец и потребитель действуют не в рамках законодательства.

Каждый из нас постоянно выступает в роли потребителя различных товаров и услуг. Если недобросовестный изготовитель или продавец допустил ошибку в том, что не проинформировал потребителя о качестве товара, то это может привести к конфликту между продавцом и покупателем. Поэтому важно знать Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Я считаю, что люди сегодня часто подвержены стрессам, заболеваниям, инфекциям и поэтому современный потребитель должен уметь отстаивать свои права в конкретных жизненных ситуациях. А продавцам знание законов помогает избежать лишних затрат, убытков, экономических и административных санкций.

Что касается новелл, то с 1 января 2021 года вступили в силу изменения в законодательстве о защите прав потребителей. Установлены правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, в том числе при дистанционном способе (утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 года №2463). По законодательству магазин не вправе запретить потребителю съёмку товаров, книга жалоб теперь тоже не обязательна. Ее фактически заменили горячие линии и соцсети. Но если потребитель не владеет доступом к интернету, на его жалобу магазин обязан дать письменный ответ.

В качестве примера я хочу привести случай из жизни. Когда я находилась в продуктовом магазине, то сфотографировала товар, на что сотрудники сказали, что это запрещено внутренними правилами магазина. Теперь, если будут такие ситуации, то я буду применять (п.2) Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 N2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи». В новой редакции ясно сказано: «Не допускается ограничение прав потребителей на поиск любой информации в любых формах, в том числе путем фотографирования товаров». Владея данной информацией, я смогу зафиксировать нарушения торговой точки.

В наше время крайне актуальна дистанционная торговля. Растут возможности развития торговли в цифровом пространстве. В связи с этим, большая часть потребителей сталкиваются с нарушениями. Например, заказанный товар может попасть в руки любого человека, а не самого заказчика. Связано это с тем, что



товар вправе выдать любому лицу, назвавшему номер заказа. Моя знакомая столкнулась с нарушениями закона дистанционной торговли. Она отправила свою дочь в пункт выдачи «OZON», чтобы та забрала товар. Девочка назвала код, но заказ ей не выдали, ссылаясь на то, что её личность не подтверждена. Магазином были нарушены права потребителей. Предъявлять паспорт или другие документы в такой ситуации теперь не нужно. А если идет речь о доставке дорогостоящего товара, то получение товара третьими лицами будет ограничено.

Новые изменения позволяют бизнесу самому определять, когда у него возникает обязанность передать товар покупателю. Все условия передачи товара должны быть зафиксированы в оферте (оферта – это предложение конкретных условий сотрудничества), о которой покупатель не всегда в курсе.

Например, магазин техники выставил на продажу микроволновку, но ошибся в цене и вместо 6000 рублей указал 600. Покупатель оформил заказ, обрадовавшись низкой цене товара. Однако, благодаря изменениям магазин вправе не продавать товар за цену указанной на сайте. Изначально бизнесом подтверждены условия заказа и только после этого изменения вступают в силу. Для самого бизнеса это имеет преимущества, ведь теперь у магазина имеется фактическая страховка от множества возможных проблем (изменения курса рубля, страховка от ошибок). Для покупателя изменения ни на что не влияют, но у недобросовестных потребителей меньше шансов обхитрить бизнес и нажиться на его же ошибках. Всё это зафиксировано в п.13 и п.17. правил продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи.

Таким образом, покупатель, вступая в сделку с продавцом, может наткнуться на кучу подводных камней. Множество проблем имеют место быть при покупке любого товара, поэтому покупатель должен знать свои права и права продавца. Это позволит обеим сторонам совершить сделку быстро и правильно, а главное – по закону. Я настоятельно рекомендую изучить Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей", чтобы не допустить совершения ошибок в будущем.

Изменения направлены на улучшение ситуаций с дистанционной торговлей. Для продавца и потребителя новшества определили ряд новых обязательств. В большинстве своем новеллы оказались положительными для Интернет-торговли в

целом. Дистанционная торговля убирает барьеры и делает процесс покупки комфортным. И теперь сделки совершаются в один клик, товары доставляются на дом, что экономит время потребителя.

---

## **ЭКСПЕРТИЗА КАК СПОСОБ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

***Шишляева Ксения Александровна***  
***МАОУ «Гимназия № 139 – Центр образования»***  
***Приволжского района г.Казани***

Для раскрытия темы необходимо сначала определить, что, собственно, представляет собой процесс экспертизы. Экспертиза – исследование, проводимое компетентным лицом, привлечённым по поручению заинтересованных лиц, в целях получения ответов на вопросы, требующих определённых специальных познаний. Она проводится с целью разрешения спорных ситуаций специально привлекаемым для этого лицом – экспертом, обладающим познаниями, которыми её инициаторы не обладают.

При этом экспертиза бывает двух видов: судебная и внесудебная. Судебная экспертиза – исследование и заключение эксперта по вопросам, которые поставлены перед экспертом судом, и разрешение которых требует специальных знаний для установления обстоятельств, подлежащих доказыванию. Судебная экспертиза обладает особым порядком назначения и проведения, а также строгим списком прав и обязанностей субъектов, относящихся к ее проведению. Она может назначаться как на стадии предварительного расследования, так и уже в процессе судебного разбирательства. Процесс назначения и проведения судебной экспертизы описан в кодексах Российской Федерации: Гражданский процессуальный, Арбитражный процессуальный, Уголовно-процессуальный, об административных правонарушениях, и в федеральном законе Российской Федерации от 2001 года «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации». Поэтому судебная экспертиза – это процессуальное, регулируемое законами, действие, а не обычное исследование. Заключение эксперта может являться доказательством по делу, исключая случаи заведомо ложных заключений (за которые эксперт несёт уголовную ответственность).

Несудебная экспертиза – исследование, проводимое лицом, сведущим в науке, технике, искусстве для разрешения вопросов, возникающих между субъектами права, с целью разрешения спорных ситуаций. Внесудебная экспертиза проводится в сфере гражданских правоотношений. Она не имеет особого правового статуса, а потому может быть инициирована любым физическим и юридическим лицом в свободном порядке. Однако она может являться основанием для судебного разбирательства или возбуждения уголовного дела, если в ходе её проведения будут установлены достаточные для этого факты. Так как внесудебная экспертиза не имеет особого правового статуса, то эксперт, проводящий ее, не несёт уголовной ответственности за дачу заведомо-ложных заключений, а несёт гражданско-правовую ответственность, которая может быть выражена в компенсации морального и материального вреда, причинённого лицам, пострадавшим от ошибки в выводах этой экспертизы.

Таким образом, проведение экспертизы в досудебном порядке может способствовать урегулированию спора, не переходя при этом к судебным разбирательствам. А в случае судебной тяжбы помогает ответить на вопросы, возникающие в ходе судебного разбирательства.

Многие сталкиваются с тем, что приобретенная вещь оказывается некачественной. В таком случае, покупатель имеет полное право вернуть продавцу некачественный товар с требованием заменить, вернуть денежные средства или заменить приобретенный товар, на товар другой марки с перерасчётом цены. Однако, вероятен сценарий, при котором возникнет спор о причине возникновения недостатков или вообще их наличии. В таком случае Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон) обязывает провести экспертизу качества товара (то есть проверить его качество). При этом продавец отвечает за недостатки товара, на который установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после передачи товара покупателю и вследствие нарушения тем правил использования, хранения или транспортировки товара. Кроме того, во время проверки качества экспертизой могут быть обнаружены поломки, возникшие до передачи товара и о которых не было сообщено покупателю.

Однако не всегда экспертизу требуется провести покупателю. Существуют люди, которые покупают товары, уже зная о большой вероятности нахождения в нём

недостатков, для того чтобы выручить с продавцов как можно больше денег в качестве компенсации. Ведь закон позволяет вернуть неисправный товар и получить свои деньги назад, даже несмотря на то, какие убытки при этом вынужден нести продавец. Некоторые покупатели даже специально занимаются этим, оправдывая желанием «иметь возможность на покупку только качественных товаров». В отдельную категорию недобросовестных покупателей следует отнести тех, кто сознательно приводит товар в негодность, стремясь представить это как ошибку продавца. Именно в этой ситуации так необходима экспертиза, которая сможет доказать, что в дефекте нет вины производителя или продавца.

К сожалению, в нынешнем законодательстве большее внимание уделено правам потребителя, а не продавца, полагаясь, таким образом, на обоюдную добросовестность сторон, что встречается не так уж часто. И всё же потребитель защищён лучше. Ведь продавец должен отвечать не только за собственную халатность или неосторожность, но и за действия производителя.

В таких случаях единственным выходом продавца является возможность положиться на проведение экспертизы, доказывающей его непричастность к поломке товара. В качестве примеров использования экспертизы обеими сторонами вопроса можно привести следующие ситуации:

1) Автомобиль при транспортировке со склада в магазин упал с погрузчика и у него оказался поврежден двигатель. Продавец починил автомобиль и продал его, выдав за неповрежденный. Однако в процессе эксплуатации поломка дала о себе знать, и покупатель обратился к магазину за возмещением убытков, что продавец отказался делать, сославшись на неправильную эксплуатацию товара самим покупателем. В этой ситуации потребитель может обратиться за помощью к эксперту, который подтвердит его правоту и поможет восстановить справедливость.

2) Покупатель никогда не проводил техническое обслуживание автомобиля и не менял масло, в результате чего автомобиль вышел из строя, в чём он обвинил продавца, ссылаясь на наличие поломки при покупке. В таком случае экспертиза поможет продавцу доказать, что неисправность является виной не его рук, а халатности покупателя.

## *ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ И ЕГО ПОСЛЕДСТВИЯ*

*Гиниятов Руслан Ильнарлович*

*МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №169»*

*Советского района г.Казани*

**В**полне очевидно, что потребитель находится в более низком положении, чем предприятие. Любая фирма имеет возможность задавать свои цены, основываясь на законах спроса и предложения. В случае обнаружения недостатка именно потребителю нужно будет просить о замене товара. Именно фирма решает устанавливать или не устанавливать гарантийные сроки.

В целях уравнивания прав и обязанностей потребителей и фирм создаются законы о защите прав первых, регулирующие возможность возврата дефективного товара, денежной компенсации и т.д. В каждой стране с развитым законодательством есть закон о потребительской защите, но законы в этих странах различаются по качеству. Общеизвестно, что наиболее лучшие законы о потребителях были созданы в США и РФ. Очень важно, чтобы закон о защите прав потребителей был достаточно проработан, потому что, как говорилось в самом начале текста, потребители – более уязвимы, чем фирмы.

Любая вещь может иметь негативные последствия. Развитая законодательная база в сфере защиты прав потребителей порождает так называемый "потребительский экстремизм" – нахождение и дальнейшее использование лазеек в законе о защите прав потребителей различными юридически подкованными покупателями. В Российском законодательстве официально не закреплен термин "потребительский экстремизм" в отличие от других стран. И вообще, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», как говорилось ранее, в Российской Федерации один из наиболее лояльных и лучших для потребителей. Из-за этого, на мой взгляд, потребительский экстремизм существует в Российской Федерации и является бичом для различных фирм.

Очень часто потребительский экстремизм проявляется в сферах, где участвуют большие суммы денег: недвижимость, машины и т.д. Наиболее банальный пример манипуляции с законом, который достаточно часто используется при покупке машин - заявление потребителя продавцу об обнаружении недостатка, который



мог быть создан самим потребителем, а затем выдвижения требования о снижении цены, компенсации и возмещении ущерба.

Компания может сказать, что недостаток был вызван нарушением правил эксплуатации потребителем, но для точной установки причины появления недостатка должна быть назначена экспертиза, которая проводится изначально за счет фирмы. Фирма получает деньги, затраченные на экспертизу, только если будет установлено, что недостаток был вызван действиями потребителя. Также стоит заметить, что судебные процессы могут достаточно больно ударить по счету компании и ее репутации, так как потребителю чаще оказывают сочувствие, чем предприятиям. Мало того, есть вероятность, что потребитель окажется прав и тогда компании придется выплачивать неустойку и штраф.

Из-за всех этих причин фирме проще всего выполнить требования покупателя, чтобы избежать проблем. Потребитель же дальше продолжит свой экстремизм, так как ему выгодно от всей этой ситуации.

Я считаю, что потребительский экстремизм влияет на общество достаточно негативно. Предпринимательство несет убытки, уплачивая различные штрафы и неустойки в суде, сумма которых порой превышает миллион рублей. Фирмы, получая меньше прибыли из-за судебных дел, вынуждены уменьшать производство, что ведет к замедлению экономического роста.

Можно сказать, что, в целом, потребительский экстремизм не так уж и опасен, ведь только один предприниматель платит миллион рублей, а не все. Но не стоит недооценивать эту проблему и суммы, в которые она обходится. Только за 2019-2020 год в пользу потребителей было взыскано около 53 млрд. рублей. По статистике Верховного суда Российской Федерации 85% исков потребителей удовлетворяются. В целом, количество жалоб на фирмы увеличивается: почти 300 тысяч дел против предпринимателей в 2010 году и 450 тысяч в 2020 году. Возможно, большая доля этих исков, скорее всего, справедливы, но нельзя отрицать, что та меньшая доля, которая является проявлением потребительского экстремизма, оказывает в целом весьма существенное негативное влияние. Наказание за потребительский экстремизм несерьезное: обычно иски отклоняют, и неправый покупатель возмещает компании цену экспертизы. Также экстремизм создает пропасть между предпринимателями и покупателями, так как между ними

возникает недоверие и, следственно, напряженность, что тоже мешает росту прибыли. «Клиент всегда прав» сегодня уже не всегда соответствует действительности.

Обобщая все сказанное, я пришел к выводу, что потребительский экстремизм – это желание некоторых людей обогатиться или возместить цену товара, или просто поучаствовать в судебных процессах в силу индивидуальных особенностей характера. Причина потребительского экстремизма, на мой взгляд, кроется и в неправильном правовом воспитании, когда общество приобретает высокий уровень правовых знаний, но имеет негативную правовую идеологию, т.е. пренебрежительное отношение к праву. Но стоит задуматься. Возможно, злоупотребление покупателем своими правами происходит не только по причине изменения правосознания. Может это ответ на недобросовестное поведение продавца, производителя? Чем бы ни было вызвано это явление в жизнь с ним нужно и важно, бороться. Для этого достаточно российскому предпринимателю научиться разбираться в законах.

---

## **ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ И ЕГО ПОСЛЕДСТВИЯ**

***Фасахова Ралина Рустемовна***  
***МБОУ «Лицей №4 города Азнакаево»***  
***Азнакаевского муниципального района РТ***

**Я** живу в самой прекрасной и богатой ресурсами стране – России. Наша страна богата лесами, речными системами, полезными ископаемыми, а также талантливыми людьми. Я этим горжусь! Но в то же время есть и проблемы, которые меня, как потребителя, очень беспокоят. К сожалению, кроме прекрасного природного богатства, в нашей стране царят воровство, взяточничество, экстремизм. Актуальная на сегодняшний день тема. С детства родители, учителя учат детей быть честными, добрыми, справедливыми, не трогать чужое. Тогда откуда же появляются в людях плохие привычки, почему люди совершают дурные поступки? Я считаю, что сегодня наша страна нуждается в грамотном потребителе. Так кто же такой потребитель, продавец, в чем суть Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон)?

Потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий, или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, в отличие от покупателя. Продавец – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. Также участниками рынка являются исполнители и изготовители. Я хочу поделиться своим мнением об одной из проблем общества – об экстремизме, а если конкретно, о потребительском экстремизме.

Экстремизм... А что же такое «потребительский экстремизм»? Чтобы глубже разобраться в значении этих слов, я обратилась к словарям. Полное значение я нашла в «Словаре бизнес терминов» (2001г.): «Потребительский экстремизм – это попытка недобросовестного клиента, манипулируя юридическими нормами в корыстных целях, не защитить свои права, а получить определённую выгоду и доход». Отсюда следует, что потребительский экстремизм – это преступление.

Существует Закон, который защищает клиентов. Бывает такое, что товар, который был куплен, не оправдал наши ожидания. Исходя из закона, мы знаем, что, например, при неисправности техники, мы можем по гарантии сдать его на ремонт; за бракованный товар нам должны вернуть деньги. Также мы можем вернуть в магазин неподходящую одежду. Для этого нам нужно знать статьи 18 и 25 Закона, которые регулируют право покупателя на возврат в магазин купленного недовольственного товара.

Говорят, что потребительский экстремизм есть во всех отраслях производства: в торговле, в строительстве, в сфере услуг и в других местах.

Как доказательство моего утверждения, хочу привести один пример. Рассказ продавца в свадебном салоне. «Молодая девушка решила на прокат приобрести свадебное платье. Мы помогли выбрать ей красивое платье, подобрали фату, колье, перчатки. Как положено, оформили договор. Клиентка ушла довольная, ничего не предвещало беды. И вот настал тот день, когда эта девушка должна была вернуть платье и свадебные украшения в салон. Вроде бы всё хорошо, но в комплекте не хватало перчаток. Клиентке показала наш договор, в котором по какой-то нелепой ошибке не были прописаны перчатки. В тот день, когда девушка

пришла за платьем, со мной работала новая продавщица. Именно она оформляла договор. Может быть, она просто растерялась и забыла всё прописать. Клиентка начала говорить, что никаких перчаток не было, что мы ее обманываем и хотим взять у нее больше денег, чем положено. Обещала пойти в суд и подать заявление за моральный ущерб. К счастью, в нашем магазине установлена видеочамера. Я предложила посмотреть записи. Наша клиентка как-то сразу поменялась в лице. По записи видеочамеры было чётко видно, как моя коллега кладёт в пакет платье, фату, украшения и те самые перчатки, и этот пакет передаёт нашей клиентке». Другие факты общественной жизни: насекомые и другие предметы в продуктах питания, или, желание вернуть определённый товар без дефектов, или, заранее обдуманная порча товара с целью получения прибыли. В данных ситуациях прослеживаются действия по статье 10 Гражданского Кодекса Российской Федерации во взаимосвязи со статьей 159 Уголовного Кодекса Российской Федерации: «умышленное противоправное деяние потребителей, совершаемые с целью обращения в свою пользу имущества предпринимателей путём обмана или злоупотребления особым отношением к потребителям». К сожалению, в данном общественном отношении потребитель относится к категории желающего получения личной выгоды, несмотря на последствия: убытки бизнесу и вред деловой репутации производителя.

В чём истина подобного поведения потребителя? Думаю, что это реакция покупателей на недобросовестные действия исполнителей, которые не видят разницу между продажей и обманом. Экономическая свобода потребителю позволяет выбирать товар или услугу дешевле и по качеству. Торговцы стараются приобрести товар по низкой цене и продать дороже и больше, порой нарушая права потребителей. Покупатели чаще заявляют о плохом качестве товаров или услуг, отказываясь решать проблему мирным путём, и подают на них в суд. Я вижу решение проблемы так. Во-первых, нужно каждому понять, что потребительский экстремизм – это преступление. Каждое преступление должно быть наказано. Во-вторых, предпринимателю нужно знать и соблюдать Закон. В-третьих, брать на работу грамотных, знающих свои обязанности людей, так как именно предприниматели отвечают за действия своих работников. Было бы хорошо, если бы руководители организаций организовали для своих работников

обучение по правам потребителей. В четвертых, я бы внесла в Закон понятие «потребительский экстремизм», чтобы этот закон можно было использовать в судебной практике. К сожалению, этого понятия в законе нет. И наконец, нужно установить во всех магазинах, ресторанах и других помещениях видеокамеры. Они могут выручить при возникновении каких-нибудь неприятных ситуаций с потребителем. Также можно воспитать в покупателе партнёра своего бизнеса.

---

### **НОВЕЛЛЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

*Лапина Варвара Сергеевна*  
*ОШ "Университетская" Елабужского института ФГАОУ ВО*  
*"Казанский (Приволжский) федеральный университет"*

**П**ервый Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон) приняли в 1992 году, и он неоднократно доказывал свою эффективность. Однако на данный момент многие граждане России ставят под сомнение действенность закона. Почти треть россиян за последние полгода столкнулись с нарушениями своих прав. При этом большинство пострадавших не готовы отстаивать свои права. Как утверждают эксперты, это связано с тем, что большая часть населения юридически безграмотны. Но думаю, что дело не только в этом. Данный закон охватывает такие сферы жизни, которые в последнее время очень быстро изменяются и его некоторые положения просто теряют свою актуальность. Поэтому Закон нуждается в новеллах.

Что такое новеллы в целом? Законодательные новеллы – принципиально новые правовые предписания, получившее нормативное закрепление и не известное ранее действующему законодательству. Какие же нововведения были внесены в Закон? Если открыть и посмотреть весь список изменений, то становится ясно, что их не очень то и много. Тем более, некоторые изменения уже были переписаны и утратили свою силу, а некоторые предполагают лишь замену каких-то слов другими, при этом, не меняя сути статьи.

Из всего этого меня заинтересовали новеллы о владельцах агрегаторов и национальных платежных системах. Думаю, что в первую очередь, это связано с ростом интернет-магазинов и онлайн-шопинга. Этому поспособствовала и



пандемия коронавируса. Многие люди во время карантина были лишены возможности посещать торговые центры и крупные универмаги и таким образом они вынуждены были заменить их интернет-площадками. Статистика это подтверждает: пример крупного маркетплейса Ozon – продажи во время пандемии выросли почти втрое. Дальнейший прогноз так же оптимистичный.

Почему же в законе слово «продавец» решили дополнить «владельцем агрегатора»? Всё просто. Владелец агрегатора – это всего лишь посредник между продавцом и покупателем. Можно сказать, что это арендодатель в интернет-магазине. Уверена, что со многими этими агрегаторами вы уже знакомы. Это такие крупные онлайн площадки, как Ozon, Wildberries, Aliexpress и т.д.

Следует отметить, что эти «посредники» стараются учесть все пожелания именно покупателя, ведь они требуют от продавца полную информацию о товаре, критерии качества, и не сразу передают ему деньги. Я с мамой часто делаю заказы на Aliexpress, и я уверена, что мои права, как покупателя там соблюдаются, и я знаю, что я полностью защищена от продавца-мошенника. Например, были случаи, что мне приходили товары ненадлежащего качества, не того цвета и той комплектации. И Aliexpress решал вопросы в мою пользу. Но это две стороны одной медали, я знаю, что я добросовестный покупатель, а ведь бывают, наоборот, покупатели-мошенники, которые хотят халявные товары за счёт обмана продавца. Агрегаторы делают всё возможное, чтобы и со стороны покупателя не было какого-то обмана, требуя в доказательство фото и видеозаписи.

Хочется упомянуть и о национальных платежных системах. В законе прописано, что продавец обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт, у которого выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает двадцать миллионов рублей. Я бы даже не обратила внимания на данную новеллу, но недавно столкнулась с такой проблемой. Нужен был один конкретный товар, а он продавался лишь в одном интернет-магазине, при покупке я столкнулась с проблемой, что мою карту Мир этот магазин не принимал, пришлось воспользоваться маминой картой. Получается у данного магазина выручка небольшая, и он не стал включать платежную систему мир. Но с другой стороны,

если бы у меня не было другой карты, то я просто не стала бы ничего покупать, и продавец потерял бы прибыль. Из этого следует вывод, что законы изменяются для того, чтобы улучшить ситуацию в целом.

За последнее время были внесены поправки, но я считаю, что этих поправок недостаточно. Между продавцом и покупателем так же продолжают возникать конфликты.

Предупредить большую часть конфликтов, и грамотно создать работу с покупателями, можно только построив целостную систему. Системным подходом чаще достигается успешный результат, чем решение отдельных проблемных вопросов.

Самым эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика.

Закон о защите прав потребителей имеет прямое отношение к преобразованию экономики. Таким образом, он имеет важнейший смысл для формирования всей системы Российской Федерации и этот закон нужно усовершенствовать.

---

## **ЭКСПЕРТИЗА КАК СПОСОБ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

***Нигматзянов Данияр Булатович***

***МБОУ «Большеметескинская средняя общеобразовательная школа имени Фатиха Хусни Тюлячинского района РТ»***

**Я** горжусь моим братом, активным участником и призером олимпиадного движения по «Защите прав потребителей». Именно он посоветовал мне написать эссе про экспертизу товаров в рамках Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Я заинтересовался этой темой и решил получше ее изучить.

Летом моя семья приобрела в магазине набор мебели, а уже дома мы обнаружили на одном из шкафчиков пятно, которое бросается в глаза. По мнению продавца это не брак, а оттенок, который создает структура дерева. Отец же настаивал на том, что это недостаток. Нам пришлось решать этот спор, опираясь

на Закон при помощи экспертизы. В соответствии со статьей 18 Закона, если покупатель приобрел товар, а потом обнаружил в нем недостаток, то продавец обязан принять возврат. Но иногда продавец считает, что недостаток незначительный или возник по вине покупателя. Может ли он сам сделать такой вывод? Как экспертиза товара поможет разрешить спор? За чей счёт проводится экспертиза и к кому нужно обратиться? Я пытался разобраться в этих вопросах, подробно изучая закон.

Для установления определенных обстоятельств и фактов, а также причинно-следственной связи между явлениями бывают необходимы специальные познания. Лица, обладающие специальными познаниями в той или иной области, называются экспертами.

Для проведения экспертизы можно обратиться как в государственную организацию, так и в частную компанию, которые разбираются в специфике конкретного товара. Чтобы оценить, насколько товар соответствует стандартам качества и кто виноват в его недостатке, эксперт должен обладать знаниями и опытом. Я думаю, лучше обращаться в авторитетные компании, которые уже наработали деловую репутацию. Но если такой возможности нет, то при обращении в фирму надо проверять дипломы и сертификаты. Если окажется, что эксперт недостаточно квалифицирован, то его выводы может оспорить сторона, не в пользу которой будет вынесено экспертное заключение. Если дело дойдет до суда и тот усомнится в выводах проведенной экспертизы, он назначит еще одну. Экспертиза товара должна быть независимой, т.е. на заключение эксперта не должна влиять ни одна из сторон спора о качестве товара. Часто бывает так, что изъян очевиден, но возникает спор, о причине возникновения недостатка у товара. Особенно часто такие споры возникают по поводу техники. Например, если ноутбук не работает, то у него изначально мог быть производственный брак, но может и покупатель чем-то испортил устройство. Возникает спор, необходима экспертиза. Порядок ее проведения прописан в пункте 5 статьи 18 Закона. Возникает вопрос о том, кто же оплачивает экспертизу. По закону, если брак обнаружен в пределах гарантийного срока, то экспертизу товара оплачивает продавец. Но если выяснится, что недостатки в товаре возникли по вине покупателя, он будет обязан компенсировать продавцу

стоимость экспертизы. А кроме того есть расходы на хранение и транспортировку товара. Поэтому надо сохранять все документы, связанные с проведением экспертизы. Они понадобятся, если магазин будет взыскивать расходы с покупателя. Если брак обнаружен уже после истечения гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента продажи товара, то экспертизу оплачивает покупатель. Если экспертиза покажет, что недостаток возник до продажи товара, т.е. брак является производственным, продавцу придется компенсировать покупателю стоимость экспертизы — пункт 5 статьи 19 Закона. Если продавец не удовлетворит требования покупателя, то он может обратиться в суд, и он взыщет с магазина гораздо больше. Такое случилось и в нашей семье. Мама купила в магазине туфли, позднее обнаружила, что у правой отклеилась подошва. Гарантийный срок на момент обнаружения недостатка истек. Она обратилась в магазин с заявлением о возврате денег за туфли, но получила отказ. Затем провела независимую экспертизу, которая показала, что дефект носит производственный характер. Тогда вновь подала в магазин претензию о возврате стоимости туфель и возмещении расходов на экспертизу, но ответа не получила. Суд согласился с выводами экспертизы и взыскал с магазина стоимость туфель, расходы на оплату экспертизы, неустойку, расходы на оплату услуг представителя и госпошлину и другие расходы. Так, вместо стоимости туфель, которые мама просила возместить в претензии, магазину пришлось выплатить вдвое больше.

Иногда продавцы полагают, что они могут сами оценить качество товара и не обращаться к независимому эксперту. Но закон это запрещает. Магазин сам может оценить товар, но если покупатель стоит на своём, придётся идти к эксперту.

Какие же права есть у покупателя при проведении экспертизы? Он имеет право присутствовать при проведении экспертизы. Продавец должен сообщить ему, где и когда будет проходить экспертиза. В ходе проведения экспертизы покупатель может задавать эксперту вопросы, делать замечания и заявлять ходатайства.

При изучении закона я узнал, что экспертиза товара проводится в те же сроки, которые он заявляет при возврате товара. Срок считается с момента возврата товара и подписания акта. При требовании устранить недостатки товара – срок экспертизы по договору не позднее 45 дней, если в договоре нет срока –

незамедлительно (статья 20). При требовании заменить товар – в течении 20 дней (статья 21). Если требуется вернуть деньги, сделать скидку, возместить убытки или ремонт, то срок составляет 10 дней (статья 22).

Однако, если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы.

Оказавшись в конфликтной ситуации, вызванной непониманием со стороны продавца, я понял, что экспертиза является способом защиты наших прав. Я уверен в том, что знание Закона является необходимостью, так как важно грамотно и эффективно использовать ее в повседневной жизни. Знающий свои права потребитель может не бояться споров с продавцом, ведь в любом случае всё будет решено по закону.

---

## **ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ И ЕГО ПОСЛЕДСТВИЯ**

***Шагов Тимур Маратович***  
***МБОУ «СОШ №3 имени Тази Гиззата г.Агрыз»***  
***Агрызского муниципального района РТ***

Правило «клиент всегда прав» придумал еще в начале XX века Гарри Гордон Селфридж, основатель универмага Selfridge в Лондоне. Тогда правило сработало и получило такую широкую популярность, что многие предприниматели по всему миру до сих пор выстраивают на его основе бизнес-стратегии. Однако в современных реалиях, когда продажи падают, а покупательский спрос снижается, правило «клиент всегда прав» порождает волну потребительского экстремизма.

Потребительский экстремизм – неэтичное использование потребителями положений законодательства о защите их прав с целью наживы или личной выгоды. Занимаются им люди, отлично подкованные в знании Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Обычно, они покупают дорогие вещи, ломают их и через некоторое время оказываются на пороге офиса торгового предприятия с грамотно составленной претензией. При этом могут прикидываться совершенно невинными жертвами. Например, приобретя одежду в

крупном универмаге человек одевает ее один-два раза, что установить практически невозможно и возвращает торговому предприятию с ярлыками и чеками. По Закону он имеет право вернуть не подошедшую вещь в течение 14 дней с момента покупки (согласно статье 502 Гражданского кодекса Российской Федерации и (статье 25 Закона), фактически Закон не нарушается, но это проявление потребительского экстремизма, т.к. нарушаются определенные этические в нормы уже со стороны потребителя.

В нашей стране понятие потребительского экстремизма появилось в 2000 году. И потребительский экстремизм только зарождается, в то время как на Западе он появился уже давно. Обычные люди предпочитают приобретать товары в период сезонных скидок и распродаж, с помощью купонов добиваться снижения цены товара, но западные экстремисты научились делать деньги из ничего. Для России же судебные процессы и выколачивание денег за причиненный моральный вред пока в новинку.

Самый громкий случай потребительского экстремизма был в США и получил название “Дело о чашке кофе”. В феврале 1992 года Стелла Либек – 79-летняя жительница штата Нью-Мексико выходила из "Макдональдса" с только что купленным стаканом кофе. Дверь в закусочной оказалась слишком тугой, выбила стаканчик у нее из рук и горячий напиток пролился на женщину, которая получила ожог третьей степени. Она подала в суд. Сумма компенсации составила \$2,9 млн, а позже была уменьшена до \$640 000. После этого эпизода на стаканах в ресторанной сети появилась надпись "осторожно, горячее!"

Приведу пример из личной жизни. Недавно с моей мамой произошел случай, покупая торт в торговой сети “Пятерочка” в непрозрачной упаковке, с не истекшими сроками годности, при распаковке дома, торт оказался с плесенью. Но обратившись к администратору магазина, они спокойно произвели возврат денег за приобретенный не качественный товар.

Я считаю, что потребительский экстремизм — это реакция потребителей на недобросовестное поведение российских предпринимателей. Они стараются купить дешевле и продать дороже. Закупщики давят на производителей, часто не оставляя им возможности произвести качественный продукт. Маркетологи используют хитрые трюки для повышения продаж. Пока робкие потребители

боятся обмана и молчат, более смелые ищут лазейки в законодательстве, чтобы постоять за свои права.

Обратим внимание на последствия потребительского экстремизма. Волна потребительского экстремизма в России повлекла за собой некоторые изменения в Законе. Большая часть поправок к Закону, одобренных правительством, призваны смягчить ответственность производителей и продавцов перед покупателями. Поправками, в частности, скорректирован порядок возврата товара производителю и исполнения гарантийных обязательств. В законодательство также будут внесены изменения, согласно которым получить назад деньги за дорогостоящий или технически сложный товар можно будет только при наличии в этом товаре «существенного» недостатка. Введение такого ограничения вызвано тем, что убытки, которые несут продавцы технически сложных и дорогостоящих товаров при расторжении договора потребителем, несоизмеримы последствиям допущенных ими нарушений качества. Одним из нововведений последней редакции Закона стал пункт 4 статьи 18, согласно которому отсутствие у потребителя товарного или кассового чека, подтверждающего факт или условия покупки, не является основанием для отказа в удовлетворении требований. Продавцы поправки приветствуют, считая, что ухудшение позиций потребителя здесь можно увидеть только с формальной точки зрения. На практике это позволит внести ясность и уличить потребителей в неэтичном поведении.

Таким образом, для того чтобы защищаться от потребительского экстремизма, предпринимателям стоит выстроить систему продаж так, чтобы снизить риски и не нарушить права потребителей, наладить работу с претензиями и, наконец, правильно вести себя в суде, если до этого все-таки дойдет. Нужно проверить, соблюдены ли требования законов, а также удостовериться, что у продаваемых вами товаров или оказываемых услуг нет недостатков. Необходимо отвечать на любую претензию потребителя, даже если он не прав, и сохранять на руках доказательства того, что потребитель получил ответ. Я считаю, что выражение «Потребитель всегда прав» верно, потому что если потребитель, покупая товар, преследует коммерческие цели, то это уже не потребитель, а мошенник.



## ЭКСПЕРТИЗА КАК СПОСОБ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

*Иванова Виктория Викторовна*  
*МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 98*  
*(татарско-русская)» Вахитовского района г.Казани*

**Ч**то мы делаем, если купленный нами товар оказался некачественным? Конечно, идем с магазин, возвращаем вещь и требуем или замены, или возврата денег (такое право нам дает статья 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон)). Но что делать, когда продавец вдруг говорит, что мы сами испортили вещь и ничего возвращать он нам не будет. В данном случае нас спасет экспертиза.

Хочу рассказать историю, которая произошла в нашей семье. Мама решила сделать себе подарок и купила недешевую кожаную куртку. Однако через несколько недель, когда мама засунула руку в карман, вдруг неожиданно кожа затрещала и порвалась по шву. Носить такую куртку стало невозможно.

Мама отправилась в магазин, написала претензию, где потребовала или сделать срочный ремонт, или заменить куртку, или вернуть деньги за некачественный товар. Но в магазине отказались удовлетворять эту претензию и отправили куртку на экспертизу.

Маму, конечно, на экспертизу пригласили. Но эксперт указал, что в порванном кармане виновата именно моя мама, которая сильно натянула карман (а он, по словам эксперта, был только для красоты, в него ничего нельзя класть), и поэтому он порвался. В соответствии с Законом маме пришлось оплатить экспертизу, но мы поняли, что столкнулись не с недобросовестным продавцом, но и экспертом, они, видимо, были в сговоре. Деньги мы так и не вернули. Так печально закончилась наша история.

Поэтому для своего эссе я и выбрала тему «Экспертиза как способ защиты права».

Экспертиза – это целенаправленное исследование какого-либо объекта, проводимое компетентными лицами, в целях получения ответов на вопросы, требующие специальных знаний.

Если возникает спор о причине возникновения недостатков товара, то Закон (статья 18) возлагает обязанность провести экспертизу качества товара (проверку



качества товара) и оплатить ее на продавца. Срок проведения экспертизы — от 10 до 20 дней и зависит от заявленных требований (возврат или обмен товара). Но, в некоторых случаях, в том числе с обувью, сотовыми телефонами, мебелью и в ряде других, результаты такой экспертизы могут не подтвердить, что товар был некачественный, так как некоторые недобросовестные продавцы давно наладили контакты с так называемыми независимыми экспертными организациями, которые делают свои заключения исключительно в их пользу. Что делать в подобном случае? Моя мама не знала, а я сейчас знаю.

В подобной ситуации нужно провести самостоятельно независимую экспертизу, и если она подтвердит наличие брака, то необходимо обратиться в суд. А можно сразу обратиться в суд, так как экспертиза может быть назначена им.

Экспертиза защищает не только покупателей, которые приобрели некачественный товар, но и продавцов, которые могут столкнуться с недобросовестными покупателями.

Вполне реальна ситуация, когда покупатель, не прочитав инструкцию, начинает нажимать подряд на все кнопки, что в итоге приводит к поломке вещи. В данном случае вещь стала неисправной по нашей вине, и было бы несправедливо предъявлять какие-либо требования к продавцу. Поэтому в данной ситуации экспертиза поможет защитить его права.

Мне стало интересно, куда можно обратиться в нашем городе Казани, если потребуется проведение экспертизы. Во-первых, это можно сделать в испытательном лабораторном центре Роспотребнадзора по Республике Татарстан «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан», во-вторых, в Казани множество частных центров независимой оценки и экспертизы. «Поэтому если мы хотим доказать свою правоту, то должны использовать все возможности для этого», - такие мысли возникают у меня, когда на даче мама надевает свою дорогую кожаную куртку и идет в ней работать.



## ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ И ЕГО ПОСЛЕДСТВИЯ

*Шайхутдинов Данис Рафисович*

*МБОУ «Большеметескинская средняя общеобразовательная школа имени Фатиха Хусни» Тюлячинского района РТ*

Каждый из нас когда-либо становился свидетелем конфликта между потребителем и продавцом, при этом понятия не имею, на чью же сторону стать. Ведь практически каждому гражданину известна такая фраза, как «Клиент всегда прав». Но всегда ли так происходит в действительности? Как показывает практика, далеко нет. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» призван защищать права потребителей, которые стали жертвами недобросовестного продавца. В настоящее же время участились случаи, когда потребитель намеренно «забывает» или искажает истинное предназначение данного федерального закона, используя его лишь для извлечения собственной корыстной выгоды. Обычно объектами такого потребителя-экстремиста становятся крупные компании, ведь именно они особо дорожат своей репутацией. Продавцу приходится выплачивать неслыханные компенсации потребителю, чтобы ни один негативный факт не сказался на имидже его деятельности.

Характерной чертой требований экстремистов, предъявляемых в судебном порядке, зачастую является то, что сумма иска может во много раз превышать расходы, которые предъявляются к возмещению. Например, потребитель требует возратить ему стоимость приобретенного товара – 1000 руб. Кроме этого сумма иска будет складываться из неустойки немислимых размеров, 50% от взысканной суммы штрафа за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя, не ограниченная компенсации морального вреда. Сюда же могут быть включены расходы на проведение экспертизы и оплату услуг представителя. Убытки потребителя возмещаются в полной сумме.

Такое поведение потребителей получило название "потребительский экстремизм", хотя, как понятие, оно не закреплено на законодательном уровне. Но, к сожалению, приходится признавать наличие злоупотребления правами потребителя товаров или услуг и манипуляция законодательством в корыстных целях. Предположим, мастер по ремонту телефонов купил новый смартфон, разобрал его и внес скрытый дефект, далее по отработанной схеме: претензия и

суд. Цель такого поступка – заработать на штрафах. Если продавец телефона не примет экстренные меры и не обратится за помощью высококвалифицированного юриста в этой области, шансов "отбиться" от иска крайне мало, суды, как правило встают на защиту экономически слабой стороны. В судебной практике большое количество удовлетворенных исковых требований потребителя и сложно утверждать, был ли дефект, на который ссылался юрист действительно заводским.

Другой случай: женщина заказала на день рождения банкет на 83 тысячи рублей. После праздника владельцы ресторана получили претензию. Женщине не понравилось обслуживание, официанты не разрешили выставить, как договаривались, своё шампанское, блюда подали не все. Недостатки в обслуживании она оценила в 30 тысяч рублей. Владельцы ресторана проверили работу официантов. Далекое не все жалобы подтвердились, но согласились заплатить, чтобы не портить репутацию. Заказчице отправили соглашение на 30 тысяч рублей. Но женщина соглашение не подписала. Зато пошла в суд и потребовала не только скидку на 30 тысяч рублей, но ещё 118 тысяч рублей за моральный вред, оплату юристам, пени и штраф за отказ заплатить добровольно. Владельцы ресторана выиграли суд. Женщина не смогла доказать, что нарушения в обслуживании вообще были. Владельцы ресторана повели себя грамотно. Разобрались с претензией клиента, предложили соразмерную компенсацию. Когда требования заказчицы стали неадекватными, честно и законно доказали их в суде.

Возникновения подобного поведения в России связано с созданием Закона Российской Федерации «О защите права потребителей» благодаря этому акту многие споры превращаются в простое решение, где каждый потребитель мог защититься от не добросовестных производителей. Однако ничего не было сказано о защите продавцов, поэтому многие покупатели стали злоупотреблять законом.

Конечно, не всех потребителей, требующих защиты своих нарушенных прав, надо считать потребителями-экстремистами. В последнее время люди стали более образованными и зачастую претензии потребителей являются действительно обоснованными. Правда, определить, является ли требование потребителя законным или это просто вымогательство, довольно сложно.

Как правило, люди идут в суды, когда организации не хотят решать вопрос в добровольном порядке. Приведу в пример реальную ситуацию, связанную с покупкой автомобиля, когда моего отца обвинили в потребительском экстремизме. Отец приобрел машину, через два месяца у него возникла поломка двигателя, он сделал ремонт по гарантии, через месяц двигатель сломался опять. Покупатель по закону уже имеет право, учитывая, что это повторяющаяся поломка, то есть существенный недостаток, требовать возврата денег. За год ему трижды ремонтировали двигатель, а потом продавец заявил, что поломка произошла по вине покупателя. Только тогда отец обратился в суд, где юрист продавца крайне эмоционально обвинял его в потребительском экстремизме. Где здесь экстремизм? Суд встал на сторону отца.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что сегодня защитить себя от потребителей-экстремистов могут лишь немногие продавцы. Причина тому – отсутствие целостной, сбалансированной юридической системы защиты, в которую должны быть вовлечены все сотрудники организации. Целью этой системы является внедрение индивидуальных для каждого продавца правовых механизмов предупреждения злоупотреблений, реагирования на случаи потребительского экстремизма на этапе досудебного урегулирования, представительства интересов продавца в отношениях с контрольно-надзорными органами и в суде для минимализации экономического ущерба от действий потребителей-экстремистов.



## ЭКСПЕРТИЗА КАК СПОСОБ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

*Бохан Юлия Андреевна*  
*МБОУ «Кукморская средняя школа №4»*  
*Кукморского муниципального района РТ*

*«Лучший способ предсказать свое будущее – это создать его».*

*Авраам Линкольн*

**М**ногие потребители сталкиваются с тем, что приобретённая вещь оказывается некачественной. Эта проблема встречается довольно часто. Именно поэтому я решила взять тему «Экспертиза как способ защиты потребителя и (или) продавца». Что же такое экспертиза? Экспертиза — исследование проводимое компетентным лицом, привлечённым по поручению заинтересованных лиц, в целях получения ответов на вопросы, требующих определённых специальных познаний. Она производится по вопросам, возникающим в правоотношениях между субъектами права, с целью разрешения спорных ситуаций, установления фактических данных. Проводится специально привлекаемым для этого лицом— экспертом, обладающим специальными познаниями, которыми её инициаторы не обладают. Как правило, в случае если в товаре выявлен какой-либо недостаток, то в большинстве случаев потребитель или продавец (изготовитель) вряд ли смогут самостоятельно определить причину возникновения выявленного недостатка. Если возникает спор о причине возникновения недостатков товара, то Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон) возлагает обязанность провести экспертизу качества товара (проверку качества товара) на продавца. Срок проведения экспертизы — от 10 до 20 дней и зависит от заявленных требований (возврат или обмен товара).

Независимо от того, кто проводил экспертизу, результаты таковой можно оспорить у мирового судьи или в районном суде. Если же потребитель не согласен с итогами экспертизы, проведённой судом, то он может потребовать проведения повторной экспертизы. Для этого нужно найти весомые доводы, которые смогут убедить суд в её целесообразности.

В качестве наглядного примера хочу привести случай из своей жизни. Моя подруга приобрела в салоне сотовой связи телефонный аппарат с установленным на него гарантийным сроком два года. Через год эксплуатации телефонный аппарат вышел из строя. Моей подруге предложили провести экспертизу товара за их счёт. В процессе экспертизы обнаружилось, что телефон является товаром не надлежащего качества. Моей подруге предложили заменить телефон или же вернуть деньги. Вернуть деньги можно, пока на товар действует гарантия. Ее устанавливает сам производитель. Если не установил, то этот период составляет два года (согласно статье 19 Закона – «Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара»). В этот срок обратиться с претензией можно не только к продавцу, но к изготовителю и импортеру товара. Но не все так радужно. Добиться возврата денег или замены товара без суда удастся, если продавец понимает, что это производственный брак (то есть его вина) или очевидно серьезный дефект. А если у телефона не работает камера или динамик, он перегревается или тормозит, покупателю придется постараться, чтобы доказать, что это неисправность существенная. Обращаться в суд с иском о возврате денег нужно только после того, как пройдет установленный срок ответа: 10 дней (статья 21 Закона), если просите вернуть деньги, 7–20 дней, если хотите обменять товар (статья 22 Закона). Моя подруга решила заменить старый телефон на новый.

Также в качестве примера хотела привести ситуацию, произошедшую с моей семьей. Моя мама год назад приобрела утюг. На утюг установлена гарантия 2 года. Заключение договора купли-продажи подтверждается кассовым чеком и гарантийным талоном. В процессе эксплуатации, в течение гарантийного срока в утюге проявились недостатки: не работает регулятор температурного режима. Дальнейшая полноценная эксплуатация утюга не представляется возможной.

Учитывая, что утюг эксплуатировался надлежащим образом, в соответствии с инструкцией по эксплуатации, считаю возникшие недостатки дефектами производственного характера. Моя мама потребовала экспертизу в ее присутствии и отказалась от исполнения договора купли-продажи некачественного утюга и требует вернуть денежную сумму, потраченную на приобретение данного утюга.

Магазин провёл экспертизу за свой счёт, и вернул денежную сумму за товар ненадлежащего качества.

В соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. Чем и воспользовалась моя мама.

Таким образом, экспертиза товара – один из основных способов доказательства правомерности требований потребителя.

---

## **ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ И ЕГО ПОСЛЕДСТВИЯ**

***Фаразутдинов Динар Ильдарович***  
***МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского***  
***муниципального района РТ***

**К**ак мы знаем, экстремизм – это приверженность к крайним взглядам и действиям, радикально отрицающим существующие в обществе нормы и правила. Многие ассоциируют экстремизм с массовыми беспорядками, террористическими актами и др. Но существует также понятие – потребительский экстремизм, и с данной формулировкой знакомо гораздо меньше человек. Предлагаю разобраться в этой теме подробнее.

В Российской Федерации существует Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (далее – Закон), который поддерживает покупателей товаров и получателей услуг. Однако он не только допускает защиту прав добросовестного покупателя, а также представляет собой возможность для действий в корыстных целях. Недобросовестный клиент манипулирует законом не для защиты своих прав, а для того, чтобы получить материальную выгоду. Подобные действия и называют – потребительский экстремизм.

В российском законодательстве нет официально закрепленного определения потребительского экстремизма. Однако, опираясь на обществоведческие знания, а также на нормы статьи 152 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьи 159 Уголовного кодекса Российской Федерации мы можем назвать признаки, которые будет включать данное понятие. Итак, под потребительским экстремизмом понимают:

- 1) недобросовестное поведение потребителей;
- 2) злоупотребление потребителями своим особым положением на рынке товаров, работ, услуг;
- 3) действия потребителей, осуществляемые исключительно с намерением причинить вред предпринимателю
- 4) умышленные противоправные деяния потребителей, совершаемые с целью обращения в свою пользу имущества предпринимателей путем обмана или злоупотребления особым отношением к потребителям и др.

Таким образом, мы можем утверждать, что причиной возникновения потребительского экстремизма стало эффективное законодательство. Другими словами, высокий уровень и штрафной характер законодательства о защите прав потребителей обуславливает возникновение злоупотребления потребителя своими правами.

Потребительский экстремизм – явление крайне негативное. От него страдают по большей части добросовестные производители и предприниматели. К отрицательным сторонам экстремизма можно отнести:

- 1) материальные убытки производителей и предпринимателей
- 2) ущерб имени добросовестных компаний
- 3) потеря клиентов производителей и предпринимателей
- 4) вседозволенность покупателей и др.

Потребительский экстремизм существует в различных формах и включает разнообразные схемы манипулирования в сторону производителя и предпринимателя. Наиболее частые формы проявления потребительского экстремизма – это шантаж, когда предпринимателю предлагают заплатить какую-то денежную сумму, чтобы не привлекать его к ответственности в суде и



требование о неправомерном взыскании денежных средств. Наиболее известный пример судебного спора, связанного со взысканием средств, известное дело «о чашечке кофе». Также недобросовестные клиенты стали подавать иски на предпринимателей за неполную информацию о продукте. Поэтому для своей безопасности компании стали дополнять инструкции, предупреждениями о товаре. Например: «Не вскрывать крышку микроволновой печи», «Не опускать фен в воду» и др.

Исходя из вышесказанного, стоит перечислить способы защиты от потребительского экстремизма. Самое главное правило для предпринимателя в рамках противодействия потребительскому экстремизму, которое будет возвышаться над всеми остальными, это – знание и тщательное изучение Закона, а также иных законов, на которые он будет опираться в случае конфронтации с потребителем. Следующие правила, которые следует соблюдать предпринимателю это:

1) Письменные отношения с клиентом (Личная подпись потребителя является доказательством принятия условий. Дальнейшее общение с клиентом также происходит только в письменной форме, в виде писем и уведомлений.)

2) Юридическая защита (В случае возникновения претензий со стороны клиента, можно быстро решить проблему с помощью хорошего юриста.)

3) Судебная практика (Анализ материалов по подобным искам позволит предпринимателям правильно оценить предъявляемые к ним претензии).

В заключении можно утверждать, что потребительский экстремизм, несомненно, существует в наше время и более того, приобретает новые формы. Он приносит негативные последствия, как отдельным предпринимателям, так и экономике в целом. Но, несмотря на это, если производители и предприниматели будут придерживаться определенных правил и знать соответствующие законы, можно оказывать эффективное противодействие данному явлению.



## ЭКСПЕРТИЗА КАК СПОСОБ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

*Муртазина Гульфия Рауфовна*  
*МБОУ «Старозюринская средняя общеобразовательная*  
*школа» Тюлячинского района РТ*

В своем эссе я хотела бы затронуть некоторые вопросы в сфере защиты прав потребителей, а именно разобраться в чем суть экспертизы и как происходит данный процесс, какова роль экспертизы товаров в сфере защиты прав потребителей.

Перед тем, как написать работу, я решила прочитать Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Попробую поразмышлять. Если покупатель приобрел товар, а потом обнаружил в нем недостаток, то продавец обязан принять возврат. Но иногда продавец считает, что недостаток несущественный или возник по вине покупателя. Может ли он сам сделать такой вывод? Что такое экспертиза товара и поможет ли она разрешить спор? За чей счёт её проводить и к кому обращаться? За какие сроки проводится экспертиза?

В Законе слово «экспертиза» упоминается, но самого определения там нет. Интернет выдаёт: Экспертиза (от фр. *expertise*, от лат. *espertus* – опытный) – исследование специалистом-экспертом каких-либо вопросов, решение которых требует специальных познаний в областях науки, техники, экономики, торговли и других». Я думаю, что под экспертизой понимается тщательное обследование товара на предмет его состояния на момент передачи эксперту.

При чтении Закона у меня возник вопрос, когда же необходима экспертиза? Я поняла, что иногда бывает неясно, есть в товаре недостаток или нет. Например, бывает, что недостаток в товаре очевиден, но возникает спор, кто в нем виноват: недостаток возник до передачи товара покупателю или сам покупатель повредил товар. Особенно часто такие споры возникают по поводу техники. И в том случае, когда возникает спор, необходима экспертиза. Порядок ее проведения прописан в пункте 5 статьи 18 Закона.

Читаю закон дальше. А кто оплачивает экспертизу? Если брак обнаружен в пределах гарантийного срока, то экспертизу товара оплачивает продавец. Но если выяснится, что недостатки в товаре возникли по вине покупателя, он будет обязан

компенсировать продавцу стоимость экспертизы. А, кроме того – расходы на хранение и транспортировку товара.

Если брак обнаружен уже после истечения гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента продажи товара, то экспертизу оплачивает покупатель. Если экспертиза покажет, что недостаток возник до продажи товара, то есть брак является производственным, продавцу придется компенсировать покупателю стоимость экспертизы – пункт 5 статьи 19 Закона. Если продавец не удовлетворит требования покупателя, то он может обратиться в суд, и он взыщет с магазина гораздо больше.

Прочитав Закон, хочу найти ответ на следующий вопрос: к кому обратиться за экспертизой? Для проведения экспертизы можно обратиться как в государственную организацию, так и в частную компанию, которые разбираются в специфике конкретного товара. Чтобы оценить, насколько товар соответствует стандартам качества или кто виноват в его недостатке, эксперт должен обладать знаниями и опытом. Лучше обращаться в авторитетные компании, которые уже наработали деловую репутацию. Но если такой возможности нет, то при обращении в фирму надо проверить дипломы и сертификаты. Если окажется, что эксперт недостаточно квалифицирован, то его выводы может оспорить сторона, не в пользу которой будет вынесено экспертное заключение. Если дело дойдет до суда, и суд усомнится в выводах проведенной экспертизы, он назначит другую экспертизу. Экспертиза товара должна быть независимой. То есть на заключение эксперта не должна влиять ни одна из сторон спора о качестве товара.

Иногда продавцы полагают, что они могут сами оценить качество товара и не обращаться к независимому эксперту. Но Закон это запрещает. Магазин может в первую очередь, сам оценить товар, но если покупатель стоит на своём, придётся всё равно идти к эксперту.

Экспертиза товара проводится в те же сроки, которые предусмотрены для удовлетворения требований покупателя, которые он заявляет при возврате товара. Срок считается с момента возврата товара и подписания акта о возврате товара.

Покупатель имеет право присутствовать при проведении экспертизы. Продавец должен сообщить ему, где и когда будет проходить экспертиза. Уведомить покупателя лучше письменно. Подтверждение понадобится, если дело

дойдет до суда. В ходе проведения экспертизы покупатель может задавать эксперту вопросы, делать замечания и заявлять ходатайства.

Обратимся к примерам. Сестра купила в магазине сапоги. Когда вернулась домой, обнаружила, что у одной отклеилась подошва. Она попыталась их вернуть. Сестра обратилась в магазин с заявлением о возврате денег, но получила отказ. Она провела независимую экспертизу, которая показала, что дефект носит производственный характер. В результате магазином была возвращена стоимость сапог и возмещены расходы на экспертизу. Сестре не пришлось обращаться в суд.

Другой пример. Соседи купили детскую коляску своей маленькой дочери. Через неделю она расплзлась по швам. Ходили в магазин, думали решить вопрос мирно. Но продавцы сказали, что вещь была в эксплуатации, и они ничего не должны. Продавцы были не правы. В данном случае речь идет об обмене товара с недостатком. На вещь был установлен гарантийный срок, и можно было продавцу предъявлять письменную претензию на основании статьи 18 Закона. Там написано в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или другое виновное лицо обязаны провести экспертизу за свой счёт. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы. То есть надо провести экспертизу и с ее результатами обращаться к продавцу или в суд. В этом случае соседям пришлось отстаивать свои права, обращаясь в суд.

Из примеров видно, что Закон защищает права и законные интересы потребителей. Потребителям стоит знать не только свои права, но и меры их отстаивания, защиты. В том числе, и путем проведения экспертизы некачественных товаров.



## НОВЕЛЛЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Имамиева Алия Ильсуровна**

**МБОУ «Средняя общеобразовательная школа»  
Рыбно-Слободского муниципального района РТ**

*«Новое — это всегда риск. Кто отвергает риск, тот отвергает новое...»*

*Даниил Гранин, из книги «Иду на грозу»*

**Ч**еловеческое общество устроено так, что никогда не стоит месте. Это динамичная система, которой свойственны прогресс, регресс, эволюция отношений... Происходящие вокруг нас изменения имеют отношение ко всем сферам жизнедеятельности общества.

Защита прав потребителей – одна из сфер, которая имеет отношение каждому из нас, как потребитель. Данное направление тоже должно шагать в ногу со временем. Я полностью согласна с мнением писателя Даниила Гранина. Что касается новелл в сфере защиты прав потребителей, на мой взгляд, они тоже носят в какой – то мере риск, как для покупателя, так и для продавца.

С одной стороны есть Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», принятый в 1992 году, с другой стороны есть изменения связанные с внедрением новых технологий торговли, со сложившейся ситуацией из-за пандемии и другие. Именно из-за этого новшества неизбежны и продавцы, и потребители должны принять их. Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2020 №2463, утверждены Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену. Из данного постановления как потребитель я поняла следующее:

- некоторые пункты определяют условия дистанционной торговли. Например, сейчас при доставке товара, приобретенного дистанционно, он

передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя – любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа.

Таким образом, родственникам или совместно проживающим с потребителем лицам не требуется предъявление доверенности, паспорта или иных документов. Однако договором могут быть предусмотрены более строгие правила (например, при доставке дорогостоящих товаров). На мой взгляд, эта новелла в современных условиях упростит торговые отношения. Недавно я сделала онлайн-заказ на защитное стекло телефона в «Казанэкспресс». Благодаря данному новшеству сестра-студентка смогла получить мой заказ в пункте выдачи товаров. Так же новеллы, определяют новые условия заключения договора купли-продажи при дистанционной торговле, продавец должен отправить подтверждение после получения сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Недавно после ремонта отец узнал, что его автомобиль сломался из-за использования некачественного топлива. Теперь он постоянно спрашивает на заправке информацию о топливе. Всем автовладельцам, желающим уточнить происхождение и производителя топлива на АЗС, теперь можно ссылаться на пункт 71 новых Правил. В соответствии с ним при реализации автомобильного топлива продавец обязан по требованию потребителя представить заверенную собственником автозаправочной станции или лицом, эксплуатирующим автозаправочную станцию, копию документа о качестве.

В условиях экономической нестабильности, вызванной распространением новой коронавирусной инфекции, проблемы защиты прав потребителей приобрели особую значимость. Поэтому государство вырабатывает новые механизмы противодействия возникающим рискам.

Наибольшие изменения в этих условия произошли в банковской сфере и страховании, в сфере туризма и авиаперевозок, в сфере онлайн-торговли, продажи лекарств, в сфере зрелищных мероприятий. Из-за быстрых темпов распространения болезни, государство вынуждено принять все новые и новые ограничительные меры. Да это вызывает и трудности, и риски для потребителей. Но жизнь продолжается, и потребители привыкают к новым порядкам. Хотя в законе установлены порядки сроков выполнения, но иногда по независящим от

исполнителя или продавца причинам заказ может и не выполнен вовремя, потому что задерживаются рейсы, нет возможности вовремя доставлять заказ и другие.

Более подробно я хотела бы останавливаться на новых условиях продажи лекарственных препаратов. В сфере продажи лекарств в период пандемии произошло важное правовое событие – была легализована дистанционная продажа лекарств, ведь возможность их покупки через Интернет в условиях действия ограничительных мер стала насущной потребностью многих потребителей. Моя тетя-пенсионерка одна проживает в городе, во время ограничений она считает очень удобным онлайн-заказ в аптеках лекарств. Она знает, какие лекарства можно заказать, а какие нет; знает, что любому лекарству можно потребовать сертификат соответствия, и таким образом обезопасить себя.

Конечно, можно привести огромное количество примеров изменения условий продажи товаров, оказания услуг. Что бы ни было, жизнь продолжается, мы потребители, продавцы привыкаем к новым условиям. Самое главное – здоровье и благополучие каждого...

---

### **ЭКСПЕРТИЗА КАК СПОСОБ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

***Рашитов Эмиль Ильдарович***  
***МАОУ «Лицей №121 имени Героя Советского Союза С.А.Ахтямова»***  
***Советского района г. Казани***

**К**аждый из нас в жизни является потребителем, а кто-то и продавцом. Правовые отношения между потребителем и продавцом регулируются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон), который был принят в 1992 году. Этот Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и продавцами при продаже товаров, устанавливая права потребителей на приобретение товаров надлежащего качества.

В этой работе я попробую охватить только те правоотношения, которые возникают между потребителем и продавцом при заключении договора купли-продажи. Согласно статье 454 Гражданского кодекса Российской Федерации договор купли-продажи – это договор, по которому одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а

покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену). Сторонами договора купли-продажи являются продавец и покупатель.

Однако, иногда при продаже товар может быть продан с недостатками. Недостаток товара – это несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, либо условиям договора.

При выявлении недостатка товара между потребителем и продавцом возникают уже другие отношения, а именно по защите прав потребителей.

В идеале потребитель приносит товар продавцу, продавец видит недостаток товара и удовлетворяет требование потребителя. Но иногда между покупателем и потребителем возникает спор.

Важную роль в правильном разрешении спора между потребителем и продавцом играет заключение экспертизы.

Что же такое вообще экспертиза? Экспертиза — это исследование, проводимое лицом, разбирающимся в определенной науке, технике, искусстве или ремесле, привлеченным по поручению заинтересованных лиц, в целях получения ответа на вопросы, которые требуют специальных познаний.

Таким образом, экспертиза – это доказательство, которое является одним из основных аргументов споре. Теперь надо разобраться, зачем нам нужна эта экспертиза и кто ее должен проводить?

Например, вы купили дорогую куртку, а через несколько дней у нее оторвалась молния. Что делать? Покупать новую? Но вдруг брак был допущен еще в процессе производства? Закон говорит о том, что продавец обязан принять товар в случае ненадлежащего качества товара у потребителя. Продавец отвечает за недостатки товара с установленным гарантийным сроком, только если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им правил использования.

Действительно ли экспертиза – это способ защиты потребителя или продавца? Ведь она проводится для того, чтобы получить компетентное заключение специалиста-эксперта о том, что товар соответствует определенным нормам и заявленной товарной информации. То есть независимая экспертиза



помогает решить спор потребителя с продавцом о причинах проявившихся недостатков – возникли ли они в производстве либо уже в процессе использования.

При действии гарантии товара проведение независимой экспертизы обеспечивает магазин за свой счет. Если гарантия закончилась или не была предоставлена потребителем, то продавец может требовать, чтобы экспертизу провел потребитель за свои деньги. Но при подтверждении брака товара в производстве продавец обязан возместить покупателю расходы на экспертизу. Потребитель должен четко и письменно формулировать свои требования при первом же обращении в магазин, в сервисный центр или на экспертизу. Согласно пункта 1 статьи 18 Закона при обнаружении дефекта товара выбор требований у покупателей довольно широк: от замены товара до уценки его стоимости и частичного возврата денег. Правда, изменить это требование в процессе уже нельзя, если только изготовитель не просрочил время его выполнения. Также за отсрочку можно требовать с магазина неустойку.

Продавец после возврата товара и проведения экспертизы за свой счет принимает решение по требованию потребителя. В случае, если покупатель не согласен с решением продавца, потребитель обращается с иском в суд, где может быть назначена уже судебная экспертиза. По результатам рассмотрения дела, суд принимает решение об удовлетворении или об отказе в иске потребителя.

В нашей семье встречались следующие примеры обнаружения недостатков товара. Первый пример: мама купила сапоги, и через три дня их носовая часть разошлась по швам. Магазин принял сапоги обратно, в течение недели провел свою экспертизу и подтвердил производственный брак. В итоге родителям были полностью возвращены их деньги. Вторым примером была поломка ноутбука. Через год после покупки его жесткий диск пришел в негодность. Мы отнесли устройство в сервисный центр магазина. Там в срок была проведена собственная экспертиза и согласно гарантийному сроку бесплатно заменена сломанная запчасть. Таким образом, эксперты помогли нам справедливо разобраться в ситуации и отстоять свои права.

Но, по моему мнению, подобным способом и продавцы в некоторых случаях могут защититься от выдуманных доводов потребителя.

В заключение можно сказать, что экспертиза действительно является инструментом по защите прав потребителей или продавцов. Многие из нас могут попасться на уловки продавцов или покупателей, которые злоупотребляют своими правами, и, потом соответственно заплатить лишнего. Чтобы избежать этого, потребитель и продавец должны знать свои права и грамотно отстаивать свою правовую позицию, не выходя при этом из рамок закона. И в этом им может помочь экспертиза, которая является самым справедливым и законным способом разрешить подобные споры, защищая при этом и права потребителя, и продавца.

---

*— — — — —*

**КУЛЛАНУЧЫЛАР ЭКСТРЕМИЗМЫ ҺӘМ АНЫҢ НӘТИЖӘЛӘРЕ**

***Мартемьянова Юлия Ивановна***  
***Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районы***  
***муниципаль бюджет учреждениесенең***  
***«Сарсаз-Баграж төп гомуми белем мәктәбе»***

**С**оңгы елларда гражданнарның кулланучылык активлыгы артты. Эш шунда ки, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм реклама халыкка башкаларның ничек яшәгәннен күрү мөмкинлегенә бирде, һәм шул сәбәпле кешеләрнең яхшырак яшәргә омтылышы барлыкка килде.

Гражданнар өчен интернет киберләрдән сатып алу – иң кулай ысул булып тора. Бу очракта сатучы белән сатып алу арасында арадашчылар чылбыры кими һәм товарның ахыргы бәясе түбәнрәк булып чыга. Шулай ук вакытта интернет киберләрдән сатып алу: товарның сыйфаты, киём-салымның туры килү-килмәве һ.б. очракларда билгеле бер хәвеф-хәтәрләр дә тудыра. Кулланучылар хокуклары турындагы Закон клиентларны яхшырак яклый: киберләрдән сатып алу туры килмәгән киём-салымны кире алырга, техниканы гарантиягә ремонтларга, брак булган тауар өчен акчаны кире кайтарырга бурычлы. Сыйфатсыз эшкә гарантия буенча яңадан башкарырга тиешләр. Шундый кешеләр дә бар, алар үз хокукларын яклау өчен түгел, ә эшмәкәр хисабыннан табыш алу өчен тырышалар. Бигрәк тә техник яктан катлаулы товарларны үз файдалары өчен кире кайтаралар яки алыштыралар. Аларны формаль булмаган рәвештә – кулланучы экстремистлар дип атайлар.

Ә «Кулланучылар экстремизмы» нәрсә ул? Википедиягә мөрәжәгать итсәк, анда мондый аңлатма бирелгән. «Кулланучылар экстремизмы ул – кулланучылар

яки аларның берләшмәләренәң үз-үзләрен тотышлары, максатлары – билгеле бер табыш һәм керем алу, кулланучылар хокуклары турындагы законнарны үз максатларында файдалану. Шулай ук, кулланучылар экстремизмы ул – хокуклардан явызларча файдалану да булырга мөмкин». Бу очракта, кулланучы сатучы һәм башкаручыларга нигезсез дөгъва белдерә, низагга керә. Закон күзлегеннән караганда мондый гамәлләр хокуктан явызларча файдалану була. Илебез законнары (РФ Гражданнар кодексының 10 маддә, 3 бүлеге) мондый гамәлләрне турыдан-туры тыя, чөнки бу очракта, аларның бердәнбер максаты – башка затларга зыян китерү, шулай ук хокуктан явызларча файдалану. Кулланучылар экстремизмына берничә мисал китереп үтәсем килә.

Сатып алучы кишеттән билгеле бер суммага танылган маркалы телефон сатып алган. Ике атна үткәч, ул телефонны кире кайтарырга тели. Кулланучы кишеткә килә һәм телефонны кире кайтаруының сәбәбе итеп, телефон аның ихтыяжларын тулысынча канәгатьләндермәвен әйтә. Чынлыкта эш башкада була: вакыт уза һәм телефон бәясе төшә. Мәсәлән, акция булырга мөмкин. Кулланучы, шундый ук телефонны башка оешмадан очсызрак бәядән сатып алырга тели. Чөнки анда телефон очсызрак, мең сум акчаны яңга калдырырга мөмкин.

Кеше киём яки аяк киёме сатып ала. Киёмдәге бирканы сак кына ала һәм берничә көн киеп йөри. Аннары кишеткә кире килә һәм сатып алган әйберенәң фасыны туры килмәвен әйтә. Кишеттә аңа яраклы фасон юк — сатып алучы моны инде алдан ук тикшереп куйган була. Сатып алучыга кишет акчаны кулланучылар хокуклары турында Законның 25 маддәсе буенча кире кайтара, ә сатып алучы кишеттән үзенә яңа киём сайлый.

Кеше кишеттән тауар сатып ала һәм берничә көннән соң ул сайттагы тасвирламага туры килми, дип дөгъва белдерә. Әйтик, дезодорант алган, ә ул киёмдә эз калдыра, ди. Сатып алучы гариза яза. Ул анда суд, Роспотребнадзор тикшерүе һәм интернетта начар фикерләр язуы белән яный. Тик менеджер белән сөйләшкәннән соң, сайтта күрсәтелгән ташламалы промокодтан үзенә файдалану өчен, таләпләрдән баш тартырга вәгъдә итә.

Бу очракларда кулланучы хезмәткәрләренәң юридик белемсезлегеннән бик оста файдалана, бу эшмәкәр эшенәң тыгызлыгына да бәйле. Чөнки эшмәкәр бизнесын үстерү белән мәшгуль. Заказчылар һәм кулланучылар белән судлашып йөрөп,

юридик якны кайгыртырга аның вакыты юк. Эшмәкәр штрафлардан курка һәм бизнесының репутациясен саклай.

Кулланучылар хокуклары турында законны үтәгәндә, проблеманы булдырмый калырга да мөмкин. Кулланучылар экстремизмына каршы көрәш принцибы – законны белү һәм төгәл үтәү. Сатучы сатып алуыга товар турында тулы мәгълүмат җиткерә. Әгәр мәгълүмат тулы булмаган икән, сатып алуы кибеткә кире кайтарырга мөмкин булмаган товарны да кире кайтарырга һәм зыянны каплауны таләп итәргә хокуклы. Бу турыда Законның 12 маддәсендә әйтелә. Бу маддә белән кулланучылар бик оста файдаланалар. Кулланучылар экстремизмыннан, барыннан да элек эре бизнес зыян күрә. Прилавкага караганда сәүдә чөптәреннән күбрәк табыш алырга мөмкин. Әмма бу проблема кече бизнесны читләтеп үтә дигән сүз түгел әле. Кайбер схемалар эшмәкәрләр өчен, сәүдә масштабының нинди булуына да карамастан куркыныч.

Һәр кулланучы шуны истә тотарга тиеш: эшкуарны максатчан алдау – Россия Федерациясе Җинаятьләр кодексының 159нчы маддәсе буенча мошениклек дип атала. Башка кешенең милкен алдау юлы белән үзләштерүчеләр ун елга кадәр ирекләреннән мәхрүм ителә. Әгәр эшмәкәр үзен алдауларын вакытында аңласа, бу очракта ул полициягә гариза язачак. Әйттик кулланучы үз максаты өчен явызларча ялган документлар ясаса, яки тауарны махсус бозса.

Зыянлы клиентлардан суд эшмәкәрләрне Россия Федерациясе Гражданнар кодексының 10нчы маддәсе буенча яклай, ягъни кулланучылар хокукыннан үз максатларына файда алуны тыя. Кеше законнан явызларча файдаланганда, суд эшмәкәргә дөгъва белдерүдән баш тарта. Димәк, кулланучылар экстремизмыннан бизнес кына түгел, ә кулланучы үзе дә зыян күрергә мөмкин.

Шул ук вакытта кулланучы хокукларын да якларга кирәк, шуннан башка бернинди базар цивилизациясе дә булмаячак. Барлык кызыксынган якларның хокуклары һәм мәнфәгатьләре балансын саклау – базар һәм тулаем икътисад үсешенең кирәкле шарты булып тора.

Минемчә, кулланучылар экстремизмының сәбәбен кешенең үзеннән эзләргә кирәк. Кеше бу торышта бик бай һәм уңышка ирешкән очракта да, башка кешеләр хисабына алдап яши икән, башкаларның хезмәтен хөрмәт итми икән,

аның нинди булуын тәрбиясе һәм мәдәният дәрәжәсе үк күрсәтеп тора. Ә тагын бер сәбәп – бай һәм хәерче кешеләрнең керемнәре бик күпкә аерылу.

## **КУЛЛАНУЧЫЛАР ЭКСТРЕМИЗМЫ ҺӘМ АНЫҢ НӘТИЖӘЛӘРЕ**

*Галиев Исмагил Ирекович*

*Татарстан Республикасы Арча муниципаль районы*

*Социалистик Хезмәт Герое Стелла Зәки кызы*

*Габдрахманова исемендәге Яңа Кенәр урта гомуми белем әктәбе*

**З**акон кулланучыларның хокукларын яхшы яклый, туры килми торган кием-салымнарны кибетләр кире алырга, гарантиягә бирелгән техниканы ремонтларга, яраксыз булган товар өчен акчаны кире кайтарырга тиеш. «Кулланучы һәрвакыт хаклы» - бизнесның төп кагыйдәсе, ләкин кайбер кулланучылар хокукларын үзләрен яклау өчен түгел, ә эшмәкәр хисабына табыш алу өчен явызларча файдаланалар. Кулланучылар бик еш сатып алган товарларны сыйфатсыз дип игълан итәләр, житештерүчеләр белән бәхәсләрне тыныч юл белән хәл итүдән баш тарталар һәм аларны судка бирәләр. Әлеге күренеш «кулланучылар экстремизмы» дип атала башлады.

Беренче тапкыр кулланучылар экстремизмы турында сөйләшүләр 1992 нче елда башланып китте. Стелла Либек «McDonald's» ресторанында кофе заказ бирә, әмма эчемлек бик кайнар була, ханым өченче дәрәжәдәге пешү ала. Компания аңа 800 долларлык компенсация тәкъдим итә, ләкин моның өчен Стелла Либек компанияне судка бирә һәм 640 мең долларлык компенсация ала. Бу эпизодтан соң ресторан челтәрәндәге стаканнарда “Сак булыгыз, кайнар!” дигән язу барлыкка килә.

Россиядә беренче кулланучылар экстремизмы кайчан барлыкка килүен әйтү кыен, күп кенә экспертлар фикеренчә, ул 90 нчы елларда, кулланучылар хокукларын яклаучы оешмалар ачылгач барлыкка килгән. Статистиканы алсак, 2018 нче елда Роспотребнадзор төрле товарлардан һәм хезмәтләрдән канәгать булмаган кулланучылардан 3265 мең мөрәжәгать кабул иткән. Тулаем алганда, кулланучылар экстремизмы кулланучыга махсус законнар нигезендә бирелгән хокуклардан явызларча файдалануга, үз-үзләрен намуссыз тотуга нигезләнгән. Гадәттә, мондый кулланучы-экстремистларның объектлары булып эре компанияләр

тора, чөнки нэкь менэ алар үз репутацияләренең кадерең аеруча яхшы белэ. Тискәре факт аның эшчәнлегенэ, имиджына йогынты ясамасын өчен, сатучыга кулланучыга компенсацияләр түлэргә туры килэ. Намуссыз клиентлар продуктлар турында мәгълүматлар тулы түгел дип эшкуарларга дэгъвалар белдерэ башладылар. Компанияләр үзләренең иминлеген саклау өчен, товар турындагы инструкцияне тулаландыра башладылар, мәсэлән, “Фенны суга төшермәскә”, “Хайваннарны микродулкынлы мичтә киптермәскә” кебек бүлекләр өстәделәр.

Кулланучылар экстремизмына бик күп төрле мисаллар китереп була. Мәсэлән, BelkaCar каршеринг клиенты машинада эйберләрен онытып калдыра. Бу нормаль күренеш, әмма ул калдырган эйберләрен сигез айдан соң алырга карар ала. Әйе, сигез айдан соң! Компания аларны складта ярты ел саклаган, тик соңыннан эйберләрен утильләштергән. Ләкин шунысын истә тотарга кирәк, кулланучылар килешүе нигезендә, компания калдырылган эйберләр өчен җавап бирми. Ачуы кабарган клиент каршерингга нигез салучыларның барысына да шалтырата башлай, берничә тапкыр офиска килэ, барлык хезмәткәрләр белән аралаша. Нәтижәдә, компания аңа әлеге югалту өчен компенсация түлэргә вәгъдә итә. Әмма шуна да карамастан, клиент Facebook та үзенең басмасын чыгара, онытылган пакет ЦУМнан һәм аның эчендә 65 мең сумлык кыйммәтле киём-салымнар булуын да искәртә.

Ханым дүрт яшьлек кызы белән бергә “Победа” авиакомпаниясендә очарга жыена. Үзләре белән бортка зур курчак та күтәреп керәләр, авиакомпания курчакны йә багажга бирергә, йә аның урынына өстәмә түлэргә куша. Шушы хәлдән соң ханым “Бөтен жирдә дә бала өчен очу стресс икәннен аңлайлар, хәлгә керергә тырышалар, бары тик “Победа” гына катлауландыра” дип аларны гаепли. Кулланучылар кибеттән киём яки аяк киеме сатып алалар, биркасын салдырып берничә көн йөриләр, аннары эйбер фәсон буенча туры килми дип кире кайтаралар. Ә аңа туры килэ торган фәсон кибеттә булмый, кулланучы моны башта ук тикшереп куйган була. Кулланучыларның хокуклары турында Законның 25 нче маддәсе нигезендә кибет акчаны кире кайтара. Мондый кулланучылар экстремизмына мисалларны байтак китереп була һәм алар көннән-көн артып тора. Иң аянычы, компания җитәкчеләренең күбесе судларда йөрмәс һәм билгесез нәтижә өчен

вакытларын, акчаларын сарыф итмәс өчен “экстремистик” клиентларның таләпләрен үтәргә, аларга түләргә эзер.

Кулланучылар экстремизмының нәтижәсе булып түбәндәгеләр тора: намуслы компанияләрнең имиджына зыян килә, финанс югалтуларына, клиентлар кимүгә, кулланучылар арасында “бөтен нәрсә дә ярый”, “клиент һәрвакыт хаклы” принциплары артуына китерә. Ләкин тискәре яклары белән беррәтән, экстремизмның уңай яклары да бар: эшмәкәрлек эшчәнлеген тәртипкә сала, жәмгыятьтә хокукый мәдәният һәм хезмәт күрсәтүләрнең сыйфаты үстерә. Намуслы эшмәкәрләргә кулланучылар экстремизмына каршы ничек көрәшергә соң? Иң беренче чиратта, акт, товар накладнойлары кебек кулланучы белән килешү нигезләмәсе булган документларны дәрәс итеп эшләргә кирәк. Килешүне төзөгәндәге типик хаталар, ваемсызлыктар житди нәтижеләргә китерергә мөмкин. Икенчедән, хезмәткәрләрнең кулланучылар белән эшләгәндә үз эшләрен төгәл башкарулары да мөһим урын алып тора, еш кына төрле дөгъваларны хезмәткәрләрнең дәрәс эшләве аркасында булдырмыйча калырга мөмкин. Өченчедән, хезмәткәрләрнең дә, сатып алуучыларның да барлык эшчәнлеген фиксацияләү дә уңай нәтижеләргә китерергә мөмкин. Әйттик, машина юу салонында видеокамералар урнаштыру, кулланучының автосервиска карата машинамы кырдыгыз дигән дөгъваларын кире кагарга мөмкинлек бирде.

Шулай итеп, бүген үзләрен экстремист кулланучылардан бик аз сатуучылар, житештерүчеләр генә яклый ала дигән нәтижә ясарга була. Моннан тыш, хәтта үз юристлары булган эре компанияләр дә әлегә намуслы клиентлардан саклана алмый. Моның сәбәбе – оешманың барлык хезмәткәрләре дә жәлеп ителергә тиеш булган бөтен һәм балансланган юридик системасы булмау. Әлегә системаның максаты - судка кадәр жайга салу этабында куллану экстремизмы очрақларына жавап бирү, контроль-күзәтчелек органнары һәм судта сатуучының мәнфәгатьләрен яклау, кулланучылар-экстремистларның гамәлләреннән икътисади зыяннары минимальләштерү өчен хокукый механизмнарын кертү.



## КУЛЛАНУЧЫЛАР ЭКСТРЕМИЗМЫ ЫӘМ АНЫҢ НӘТИЖӘЛӘРЕ

*Сафиуллина Адиля Айратовна*

*Татарстан Республикасы Арча муниципаль районы  
МБГБУ “Иске Кырлай төп гомуми белем мәктәбе”*

**К**ешелек дөнъясы барлыкка килгәннән бирле, сәүдә камилләшә барган. Уңышлы сәүдә өчен, сатып алучыларны да, милек яки товарны да, сатучының да хокукларын да якларга, сакларга кирәк. Борынгы заманнарда ук товарның сыйфатлы булуы таләп ителгән, киң жәмәгатьчелек тарафыннан хупланган. Хәзерге заманда сатып алучы, кулланучы хокукларын рәсми документ “Кулланучы хокукларын яклау турында” Закон көйли. Аның нигезендә кулланучы сыйфатлы, куркыныч тудырмый торган, тулы информацияле товар алырга, төзексез булганда, чыгымны каплатырга хокуклы. Кызганычка каршы, тормышта “Кулланучы хокукларын яклаучы турында Закон” ны калкан итеп, үз кесәләрен калынайтырга тырышучы, эш – гамәлләре бернинди әхлакый нормаларга туры килмәгән сатып алучылар да көннән – көн күбрәк очрый. Соңгы елларда әлеге күренешнең кискен артуын сәяси яктан куркыныч экстремизм сүзе белән, бу очракта икътисадны какшатучы кулланучылар экстремизмы төшенчәсе белән атаганнар.

Нәрсә ул кулланучылар экстремизмы? Россия Федерациясенен норматив – хокукый актларында әлеге төшенчәгә төгәл билгеләмә бирелмәгән. Ләкин Жинаять Кодексында, Гражданлык Кодексында әлеге төшенчәгә аңлатма бирүче статьялар бар. Аңлавымча, кулланучы – экстремист, материалъ табыш алу максатыннан, аерым эшмәкәр, сатучы, хезмәт күрсәтү өлкәсе яки шулар белән беррәттән, үз авторитеты, репутациясе турында кайгыртып торучы эре компания, фирмаларга “ һөжүм итә”. Кайвакыт шундый мошениклар белән бәйләнешкә керүдән, суд юлын таптап дәрәжәләрен төшерүдән, әлеге ситуациядә калуны конкурентларның оста файдалануыннан куркып, сатучы, хезмәтләр тәкъдим итүче аларның таләпләрен канәгатьләндерергә мәжбүр була. Чынлыкта, андый характердагы таләпләр юридик яктан законсыз гына түгел, ә күп вакыт нигезләнмәгән дә була. Шуңа күрә мондый кулланучыларның кубызына биеп түгел, ә законга таянып алар белән көрәшәргә кирәк, дип уйлыйм.



Кызганычка каршы, кулланучылар экстремизмы Россия базарында да бик нык тамыр жэя башлады. Кайсы гына эшчэнлек сферасын карасаң да, экстремист – кулланучы йомшак урынны эзлэп таба. Интернет – ресурсларда, социаль челтэрлэрдэ сэүдэ, төзелеш, косметология процедуралары, иминиятлэштэрү, сервис хезмэте элеге төр мошенниклыктан иң күп зыян күрүчө өлкэлэр буларак күрсэтелгэн. Хэтта авыл хужалыгында да бу күренешлэр арта бара. Үзебезнең шэхси хужалыгыбыз мисалында, шушы күренешкэ аңлатма биреп китэсем килэ. Гаилэбез күп еллардан бирле, кортчылык - умартачылык белэн шөгыллэнэ. Бабаем, Сафиуллин Кәлимулла, район умартачылар жәмгыяте эгъзасы булып тора. Өтием белэн берлектэ, интернет челтэре аша Россиянең башка субъектлары умартачылары белэн аралашып эшли, корт аналары алмаша. Һәр оя - дэрэжэле токым бал кортлары. Бабаем эйтмешли, бал кортларыбыз – “паспортлы”. Бабаемның умарта балын бик яратып алалар. Моннан 1 ел элек, бабамнан бер кеше килэчэктэ үзе үрчетү өчен, берэр оя бал корты сатып бирүен үтенде. Бабаем авырлык белэн генэ ризалашып, кортларны кышлату, ашату, барлык нечкәлеклэре турында аңлатып, аның үтенечен канэгатылэндерде. Кыйммэт булмаган бэядән бер оя корт сатып бирде. Ләкин элеге сатып алучы май ае житкэч, бабаема кортларның үлеп бетүен хэбэр итте, яңа оя корт талэп итте. Шантаж юлы белэн генэ түгел, хэтта дәүлэт тарафыннан тикшерү – контроль органнына гариза язарга телэвен житкерде. Бабаем, озак еллар умарта асраган тэжрибэле умартачы буларак, элеге ситуациягэ ачыклык кертергэ телэп, район умартачылар оешмасыннан вәкил чакыртып, бу кешенең кортларны асрау, тәрбиялэү шартларын карап кайтты. Элеге сатып алучы, беренчедән, бал кортларына кышка бал калдырмыйча, ачка үтерсэ, икенчедән, салкын кышта ояларны жылыту турында кайгыртмыйча, аларны түбән температурада өшетеп үтергэн булып чыкты. Тиешле дәлиллэр китереп, үз гаебен аңлаткач, элеге кеше бабаемнан гафу үтенде. Үз хужалыгыбыз белэн бэйле килеп чыккан элеге очракны да мин шушы кулланучылар экстремизмының бер мисалы дип саныйм.

Авылыбызда шуңа охшаш тагын бер вакыйганы мисал итеп китерэсем килэ. Бу очрак – мал – туарны иминиятлэштэрү белэн бэйле. Бер авылдашыбыз, аны “Н” эфэнде дип атыйк, бэхетсезлек очраklarыннан дип үзенең сыерын иминиятлэштэрэ. Жэй айларында сыерының көтүдән кайтмавын, кемнэрдер

тарафыннан урлануын хэбэр итэ. Тикшерү эшлэре алып барыла, нэтижэсе булмый. “Н” эфэнде иминиятлэштерү оешмасыннан сыер хакын компенсациялэүне талэп итэ. Лэкин иминиятлэштерү агенты терлек – туар урлану очрагы иминиятлэштерү очрагы ( страховой случай) булмавын хэбэр итэ. Тора – бара, участок инспекторы йорт хужасының сыерны башка районга сатып жибэрүен ачыклай. Аздан гына материалъ табыш алырга телэүче авылдашыбыз “мошенниклык” буенча жаваплылыкка тартылмый калды.

Тормышта, кызганычка каршы, мондый мисаллар бик күп. Кулланучылар экстремизмы көчэюнең тискэре яклары белэн беррэттэн, уңай яклары да бар. Тискэре нэтижэлэре итеп, намуслы сэүдэ оешмалары, компаниялэренең имиджына зыянны, клиентларның финанс югалтуларын, “сатып алуучы һэрвакыт хаклы” битлеге артына яшеренеп эш итү принцибы барлыкка килүне атап була. Уңай яклары да юк түгел: эшмэкэрлэрнең сэүдэ дисциплинасы үсэ, жэмгыяттэ хокукый аң дэрэжэсе, клиентларга хезмэт күрсэтү дэрэжэсе үсэ һәм башкалар. Лэкин кемнеңдер явыз ният белэн, башка кешелэр хисабына, табыш алырга, файда итэргэ тырышуына, хокукый күзлектэн чыгып кына түгел, э гасырлар буена тупланып килгэн, беркая да язылмаган эхлакый, мораль нормалар күзлегеннэн чыгып та аңлап булмый. Акчаны кесэгэ салып була, намус һәм вөжданны гына салып куеп булмас шул.



***Победители республиканской Олимпиады для учащихся  
по теме «Защита прав потребителей»  
за 2021 год***

**Среди учащихся 8-9 классов:**

**Диплом победителя** - Нургалиева Ралина Искандеровна, ученица 9 класса МБОУ «Гимназия №1» Менделевского муниципального района Республики Татарстан;

**диплом I степени** – Рашитов Эмиль Ильдарович, ученик 8В класса МАОУ «Лицей №121 имени Героя Советского Союза С.А. Ахтямова» Советского района г.Казани;

**диплом II степени** – Муртазина Гульфия Рауфовна, ученица 9А класса МБОУ «Старозюринская средняя общеобразовательная школа» Тюлячинского муниципального района Республики Татарстан;

**диплом III степени** – Сафиуллина Адиля Айратовна, ученица 9 класса МБОУ «Старокырлайская основная общеобразовательная школа» Арского муниципального района Республики Татарстан.

**Среди учащихся 10-11 классов:**

**Диплом победителя** – Хаярова Алсу Жедитовна, ученица 10 класса МБОУ «Большетарханская средняя общеобразовательная школа» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан;

**диплом I степени** – Швецов Виталий Игоревич, ученик 11 СЭ класса МАОУ «Лицей №146 «Ресурс»» Ново-Савиновского района г.Казани;

**диплом II степени** – Алеева Азалия Наилевна, ученица 11 А класса МБОУ «Гимназия №175» Советского района Республики Татарстан;

**диплом III степени** – Фаразутдинов Динар Ильдарович, ученик 11 класса МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского муниципального района Республики Татарстан



*Церемония награждения заместителем руководителя Госалкогольинспекции РТ Хамматовым Ф.Г. и Главой Тетюшского муниципального района РТ Сафиулловым Р. Х. победительницы Олимпиады-2021 среди 10-11 классов, ученицы 10 класса МБОУ «Большетауханская средняя общеобразовательная школа» Тетюшского муниципального района РТ Хаяровой Алсу Жедитовны*



*Церемония награждения начальником Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ Вафиной Г.Т. победительницы Олимпиады-2021 среди 8-9 классов, ученицы 9 класса МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского муниципального района РТ Нургалиевой Ралины Искандеровны*





*Церемония награждения заместителем руководителя Госалкогольинспекции РТ Хамматовым Ф.Г. и Главой Тетюшского муниципального района РТ Сафиуллин Р. Х. директора - учителя истории и обществознания МБОУ «Большеярханская средняя общеобразовательная школа» Тетюшского муниципального района РТ благодарственным письмом «За вклад в развитие системы потребительского образования в Республике Татарстан» Шагаева Расыха Инталовича*



*Церемония награждения начальником отдела Казанского территориального органа Госалкогольинспекции РТ Шагидуллиным М.Т. призера Олимпиады-2021 среди 10-11 классов, ученика 11 «СЭ» класса МАОУ «Лицей №146 «Ресурс» г.Казани Щецова Виталия Игоревича и учителя обществознания Каримова Камиля Мунировича*





*Церемония награждения начальником Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ Кадыровым Б.И. призера Олимпиады-2021 среди 8-9 классов, ученицы 9 класса МБОУ «Старозюринская средняя общеобразовательная школа» Тюлячинского муниципального района РТ Муртазиной Гульфии Рауфовны*



*Церемония награждения начальником Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ Кадыровым Б.И. призера Олимпиады-2021 среди 10-11 классов, ученика 11 класса МБОУ «Шеморданский лицей «Рост»» Сабинского муниципального района РТ Сафиуллина Самата Рашатовича и учителя обществознания Емельяновой Ляйсан Мазитовны*



*Церемония награждения начальником Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ Вафиной Г.Т. победительницы, призеров Олимпиады-2021 среди 8-11 классов, директоров и учителей МБОУ Актанышского, Елабужского, Менделеевского муниципальных районов РТ*



*Церемония награждения начальником Набережночелнинского территориального органа  
Госалкогольинспекции РТ Вафиной Г.Т. директора МБОУ «Гимназия №1»  
Менделеевского муниципального района РТ  
Евдокимова Виктора Валентиновича*



*Церемония награждения начальником отдела Арского территориального органа  
Госалкогольинспекции РТ Абдуллиной Л.И. победительницы Олимпиады-2021 среди 8-9  
классов, ученицы 9 класса МБОУ «Старокырлайская основная общеобразовательная  
школа» Арского муниципального района РТ Сафиуллиной Адилы Айратовны и учителя  
истории и обществознания Хабибуллиной Гульназ Галимзяновны*



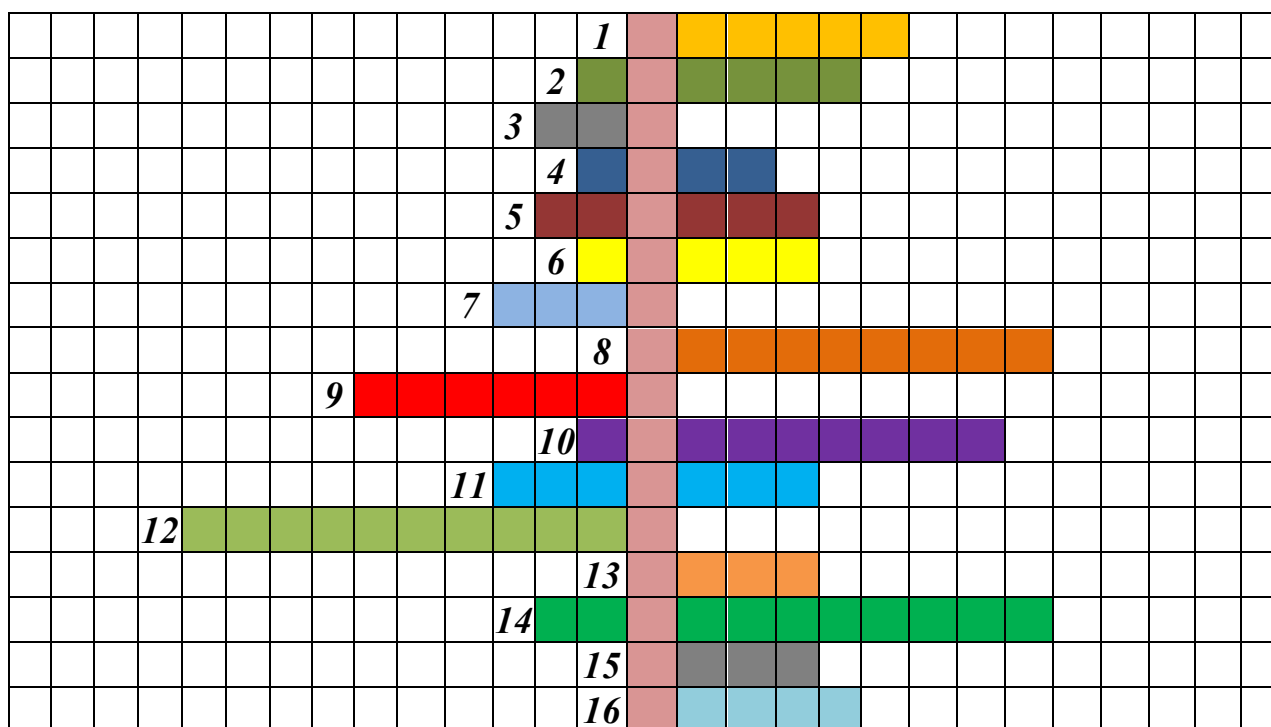




- 8) Реальный ущерб (утрата или повреждение имущества, а также расходы, которые произведены или будут произведены в будущем), а также упущенная выгода (неполученные доходы) – это .....
- 9) Документ, содержащий правила, указания или руководства, устанавливающие порядок и способ выполнения или осуществления чего-либо – это .....

### Проверь себя

#### Задание №2



**Ключевое слово по вертикали (в середине):** Система нормативных правовых актов, действующих в стране, включая не только законодательные, но и подзаконные нормативные акты – это .....

#### По горизонтали:

- 1) Комплекс мер, которые направлены на то, чтобы лишить недобросовестных продавцов и исполнителей возможности предоставить гражданину некачественный товар или услугу – это .....
- 2) Удержать от неправомерного поступка, один из видов табу – это .....
- 3) Документ, который подается в суд в связи с каким-либо спором о праве, в случае нарушения права гражданина, неисполнения возложенной на иное лицо обязанности – это .....
- 4) Продажа или покупка чего либо, обычно, сопровождающуюся активными переговорами между покупателем и продавцом относительно цены на товар – это .....
- 5) Слиток металла определенной формы, веса, пробы и достоинства, который служит узаконенным средством обращения – это .....

- 6) Продукт труда, удовлетворяющий потребность человека посредством купли-продажи – это .....
- 7) Материальный и моральный ущерб это – .....
- 8) Сайт, который агрегирует (собирает) и классифицирует информацию и предложения разных компаний на одном ресурсе – это .....
- 9) Процедура, предусмотренная Законом РФ «О защите прав потребителей», где потребители купили некачественный или ненужный товар – это .....
- 10) За нарушение сроков предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей» продавец, допустивший нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки что.....?;
- 11) Распространение любым способом, в любой форме и любыми средствами – это .....
- 12) Любое лицо (предприятие, организация, фирма, частное лицо), выполняющее работу или оказывающее услуги по заказу, заданию другого лица или согласно договору с заказчиком работ и услуг – это .....
- 13) Определенный промежуток времени – это .....
- 14) Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности – это .....
- 15) Устройство или прибор для определения массы тел (взвешивания), предметов, продуктов – это .....
- 16) Потребитель имеет право на приобретенный недовольственный товар надлежащего качества на что .....



## БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

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

Адреса сайтов: <http://gosalcogol.tatar.ru;>      <http://tatzpp.ru>

Территориальные органы Госалкогольинспекции РТ	Телефон	
Альметьевский	(8553)	33-67-02
Арский	(84366)	3-28-93
Зеленодольский	(84371)	4-58-78
Казанский	(843)	277-94-96
Набережночелнинский	(8552)	71-43-03
Нижнекамский	(8555)	36-63-76
Чистопольский	(84342)	5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан)  
телефон горячей линии: (843) 236-94-11

on-line консультация в «ВКонтакте»: <https://vk.com/zpprpnr>

Адрес сайта: <http://16.rospotrebnadzor.ru>

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

тел. (843) 221-90-16

Адрес сайта: <http://fbuz16.ru>

### **Составители:**

*Ж.Ю. Ахметханов, Ф.Г. Хамматов, Р.М. Арсланова, Ю.И. Митюшкин,  
Н.В. Климович, Г.Р. Федорова, И.И. Шафигуллин, Г.А. Юнусова.*

### **Рецензенты:**

*А.И. Латыпова, кандидат филологических наук,  
С.А. Барышев, кандидат юридических наук,  
Р.Р. Долотина, кандидат юридических наук.*