

ЧТОБ ТОВАР ПРОДАВАТЬ, ЗАКОН НАДО ЗНАТЬ

Рыночная стихия, возникшая в начале 90-х, обрушила на нас потоки товаров, продуктов, лекарств, всевозможных платных услуг. Чтобы защитить людей от фальсификаций, жульничества, «липы» и прочих «сюрпризов» недобросовестных товаропроизводителей, 10 лет назад в России был принят закон РФ «О защите прав потребителей». Он является кодексом чести и юридической базой для сотрудников Ярославского городского комитета по защите прав потребителей. Сегодня гость нашей рубрики – глава комитета Валентина Иннокентьевна НЕБРЕНЧИНА.

– Без ложной скромности скажу, что сотрудники нашей службы столь же известны, как ведущие телепрограммы: только в течение года мы получили не менее 6 тысяч заявлений граждан. Работаем с ними, встречаемся с предпринимателями – нас узнают в лицо.

Здороваются?

– Закон есть закон, и обижаться нарушителю надо только на себя, а мы помогаем осознать и исправить ошибку, поэтому, да, здороваются (смеется). Ну а если говорить серьезно, то главная задача деятельности комитета – знакомство потребителей с законодательной базой, защищающей их права. В том числе и через вашу газету. Мы проводили конкурс на знания прав потребителя с вручением призов, работаем не только со взрослыми, но и школьниками. Хотим попробовать устроить для детей олимпиаду.

Кто подходит под определение потребителя с точки зрения закона?

– Потребитель – это тот, кто приобретает товар для личных целей, для собственного потребления, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности.

Каковы ваши полномочия?

– Как я уже сказала, мы принимаем к рассмотрению жалобы, делаем проверки. Последняя, например, касалась ветеринарных услуг. Предположим, вы привели свою собаку к ветеринару на прием. Он обязан заключить договор на оказание медицинских услуг. Не знали об

этом? Вот и проверка показала, что это делается далеко не всегда. Ветеринары, работающие на дому, имеют право только консультировать, а они еще и лечат! Установить нарушение в данном случае очень сложно, но, думаю, закон нам поможет отрегулировать и этот вопрос.

Вы просвещаете потребителей, но ведь и многие продавцы закона не знают!

– Да, вы правы, а иначе разве бы мы по несколько тысяч жалоб в год рассматривали? Поэтому во всех торговых точках, центрах, на рынках и мини-рынках мы проводим консультации с работниками торговли, предпринимателями.

Валентина Иннокентьевна, недавно мне в обувном магазине пытались доказать, что сроки гарантии они теперь устанавливают сами. Это так?

– Гарантийный срок устанавливает завод-изготовитель. Продавец имеет право его увеличить, и только если завод выпустил товар без гарантийного срока, то продавец вправе установить его сам. Если раньше на сложнотехнические товары и обувь гарантийные сроки жестко регламентировались ГОСТами, то теперь производители их используют как оружие в борьбе с конкурентами. Скажем, два завода выпускают холодильники. Один дает гарантию на три года, другой – на год. Нетрудно догадаться, какой холодильник вы купите. Что касается кожаной обуви, то некоторые фабрики вовсе не устанавливают гарантийного срока – это в



Фото Вячеслава ЮРАСОВА

самом деле делает продавец. Если образовался дефект в течение названного гарантийного срока, экспертизу проводит продавец. Но и по истечении гарантии, в пределах двух лет, по закону можно предъявить претензию по поводу недостатка в товаре, если покупатель докажет, что дефект образовался не по его вине. В этом случае продавец обязан не только выполнить требование покупателя, но и оплатить стоимость экспертизы. Мы советуем: вначале попытайтесь решить вопрос с продавцом, а уж если тот не идет на уступки, обращайтесь за советом к нашим специалистам.

Припомните наиболее громкие скандалы на ярославском потребительском рынке.

– Например, история с серной шашкой, в инструкции которой было сказано, что ею можно обрабатывать подвал, заполненный овощами. Была осень, люди только что собрали урожай и окуривали этими шашками свои подвалы, в которых скопилась

влага. Вода, соединяясь с серой, образовывала серную и сернистую кислоты, которые, оседая на овощах, обжигали их, вызывая гниение. К нам хлынули жалобы. Мы нашли продавцов этих шашек, затем завод-изготовитель. Все претензии потребителей были заводом удовлетворены.

Еще одна история связана с ядовитым корневищем морозника, который рекламировали в одной из газет как панацею от всех болезней. Его продавали и в аптеках, и в магазинах, и на лотках. Мы сделали запрос в соответствующие медицинские учреждения, и выяснилось, что в чистом виде морозник продавать нельзя, даже хранение и отпуск лекарств, приготовленных на его основе, должны быть под особым контролем. Длительное употребление морозника в чистом виде чревато остановкой сердца. Мы разослали разъяснения во все СМИ. Вскоре препарат с нашей помощью исчез с прилавков.

Удавалось ли вам «прищучить» обходительных, импозантных коробейников, которые останавливают прохожих на улице, приходят в учреждения, назойливо навязывая свои товары?

– Я лично столкнулась однажды с такими молодыми людьми. Мне позвонили в дверь, назвавшись милицией, сказали, чтобы я вышла во двор на собрание. Там уже толпились соседи и какой-то господин с беджиком центра «Коралл» рекламировал виброакустический прибор с этим же названием. Когда я

попросила его показать сертификат, он быстро свернул свое выступление, сел в машину и укатил. В комитет посыпались жалобы на похожий прибор – бодимассажер. Выяснили, что на этот прибор сертификат не выдавался. Поиск продавцов «липового» товара походил на детективную историю, но в конце концов их нашли, и всем обманутым вернули деньги.

Любая конфликтная ситуация, связанная с некачественным товаром или услугой, вызывает нервность. В каком состоянии приходят к вам люди?

– Как говорят, заведенные. Нам приходится кому-то давать валерьянку, кому-то корвалол. Был такой случай: пришел старичок, стал ругаться, разматывать ключи. Едва успокоили. Оказалось, что он купил «Неватон» – маленький приборчик для лечения простатита. В инструкции по эксплуатации написано: прикладывать к больному месту. А он повесил на грудь, неделю носил и – никакого эффекта. Наши специалисты объяснили, как нужно пользоваться прибором, но дедушку это не убедило, он продолжал буживать и уже нам стал угрожать. Нашли предпринимателя, продавшего этот прибор. Документы оказались в порядке, значит, вернуть или обменять прибор нельзя: по закону качественные медицинские приборы возврату и обмену не подлежат. Выручил нас предприниматель: он вернул незадачливому покупателю деньги и в придачу оставил ему «Неватон».

Валентина Иннокентьевна, а российский закон столь же полно защищает наши права, как, скажем, европейские законы?

– В этом вы можете не сомневаться: российский закон о защите прав потребителей работающий, прогрессивный. Европейские эксперты дали ему высокую оценку не случайно: наши законодатели писали статьи с учетом опыта западных стран и особенностей российского рынка. Результаты, как говорят, превзошли ожидания.

Беседовала
Зинаида ШЕМЕТОВА.