

Покупки



Виктор Рашик

## В плену «Евросети»

Юристы объединения защиты прав потребителей создали судебный прецедент, который может помочь магнитогорцам

**Ситуация, с которой, к сожалению, многие сталкивались: купленный недавно смартфон, находящийся на гарантии, вышел из строя не по их вине. Случается такое нередко: техника сложная, капризная. И вовсе не дешёвая. Но на то и даёт производитель или продавец гарантию и в течение её срока обязуется аппарат отремонтировать или заменить на аналогичный. Это в идеале. А на практике – слишком часто продавец пытается ущемить права потребителя в его правах.**

Студент МГТУ имени Г. И. Носова Алексей К. 29 января прошлого года приобрёл в салоне ООО «Евросеть-Ритейл» смартфон стоимостью 11 тысяч 999 рублей. По отзывам специалистов – достойный многофункциональный современный аппарат. Некоторые даже считают его флагманом новой линейки производителя.

Пользуясь им, в течение гарантийного срока, Алексей обнаружил существенные недостатки: некорректную работу сенсора в середине экрана, непроизвольное извлечение карты памяти, которая станет работать только после перезагрузки смартфона. Очень смущало и то, что при длительной работе аппарат без команды хозяина самостоятельно перезагружался.

Зная права потребителя, Алексей обратился в салон, где приобрёл телефон, с требованием провести гарантийный ремонт смартфона, а на это время предоставить ему аппарат, обладающий аналогичными характеристиками. Но продавцы предложили ему на время ремонта простой сотовый телефон, а отнюдь не смартфон. Алексей отказался, настаивая на том, что продавец обязан ему предоставить аналогичный товар. Однако сотрудники ООО «Евросеть-Ритейл» настаивали на своём.

Будучи уверенным в своей правоте, Алексей обратился за помощью в объединение защиты прав потребителей, где ему помогли составить письменную претензию в адрес продавца с требованием предоставить товар аналогичного свойства, пока смартфон находится в ремонте.

В ответ Алексей получил любопыт-

ную бумагу за подписью рекламационного менеджера ООО «Евросеть-Ритейл», ссылающегося на приказ Минкомсвязи № 21 от 19.02.2008 года. Цитируем дословно: «Абонентские станции (абонентские радиостанции) должны обеспечивать выполнение через сеть подвижной радиотелефонной связи стандарта GSM-900/1800 всех процедур отправки и приёма вызова, установления, поддержания и освобождения соединения с абонентскими станциями (абонентскими радиостанциями) других абонентов подвижной сети и с абонентами фиксированных сетей общего пользования... Таким образом, под основным потребительским свойством мобильного телефона (абонентской радиостанции носимой стандарта GSM-900/1800) является возможность совершать и принимать звонки».

Проще говоря, представитель продавца заявил: вам же предложили сотовый телефон на подмену, а вы отказались. Сами виноваты. Передумаете – приходите за ним в салон продаж.

**По этой логике, если у вас в течение гарантийного срока сломалась электромясорубка, то продавец на время ремонта предложит обыкновенную ручную**

А если, не дай бог, вышел из строя современный плоский телевизор – обеспечит на время ремонта «эксклюзивным», ламповым, к примеру.

На самом деле, приказ Минкомсвязи никакого отношения к этой ситуации не имеет. Все взаимоотношения продавца и покупателя в нашей стране строятся на положении «Закона о защите прав потребителей».

– Мобильная техника стремительно развивается: если несколько лет назад мы пользовались простенькими сотовыми телефонами, позволявшими совершать звонки и принимать текстовые сообщения, то сегодня смартфоны – многофункциональные устройства, по сути – мини-компьютеры, оснащённые операционной системой, – комментирует ситуацию председатель объединения защиты прав потребителей Владимир Зяблицев. – В данном случае ООО «Евросеть-Ритейл» нарушило закон о

защите прав потребителей, попытавшись предоставить на время гарантийного ремонта покупателю товар, не обладающий аналогичными характеристиками. В официальном ответе на претензию потребители привели ссылку на министерский приказ, обосновав этим свой отказ. Но это внутритраслевой приказ, устанавливающий основные требования к аппаратам мобильной связи стандарта GSM и не более того...

После того как ООО «Евросеть-Ритейл» письменно отказало Алексею на подменный смартфон аналогичных характеристик того, что он сдал в ремонт, ничего другого, кроме как обращаться в суд, ему не оставалось. Юристы ОЗПП приступили к подготовке искового заявления. Они затребовали сертификат соответствия от производителя смартфона, получили подробные его характеристики.

– К сожалению, ситуации, когда продавец пытается ущемить потребителя в его правах, очень широко распространены, – продолжает Владимир Зяблицев. – Одни люди, когда на время гарантийного ремонта им предоставляют товар, не обладающий аналогичными характеристиками, верят продавцу на слово. Другие просто разворачиваются и со словами «Да зачем мне он нужен такой» попросту уходят. А ведь в нашем случае речь идёт об известной федеральной торговой сети с большим объёмом продаж, которая разработала какие-то свои внутренние механизмы взаимоотношений с потребителями, которые грубо нарушают закон «О защите прав потребителей». Жаль, но не многие знают свои права, а те, кто знает, не всегда пытаются их отстаивать.

Решением мирового суда иски требования ОЗПП в интересах Алексея были удовлетворены. Суд обязал ООО «Евросеть-Ритейл» выплатить ему неустойку за невыполнение требования предоставить на период ремонта смартфона аналогичный товар в размере 3716 рублей. А также выплатить компенсацию морального вреда в размере пятисот рублей и оплатить штраф в пользу ОЗПП в размере 1054 рублей. Решение суда вступило в силу.

**Конечно, для торговой сети федерального масштаба эти суммы смехотворные. Но не для студента Алексея**

И главное – этот прецедент полезен и показателен для всех нас, потребителей: надо не только знать свои права, но и требовать их соблюдения.

Михаил Скуридин  
ответит на ваши  
вопросы на сайте  
magmetall.ru



Происшествия

## Наглость – оружие вора

**За три дня в городе угнано три автомобиля.**

Преступления против личной собственности – одни из самых распространённых. Очень уж некоторые до чужого добра охочие. Если речь идёт о воровстве транспорта, как правило, преступники преследуют две цели: угнать, чтобы покатаются или чтобы потом продать машину целиком или по запчастям. Близость к Казахстану, через который, по федеральным данным, практически беспрепятственно уходит ворованный транспорт, чтобы потом «осесть» в каком-нибудь дальнем ауле южной республики, делают юг Челябинской области мишенью для подобных преступлений. И крадут-то не российские машины или демократичные по цене иномарки, а авто премиум-класса, порой стоимостью в миллионы.

– За три дня в Магнитогорске похищено три дорогостоящих автомобиля, – рассказала специалист группы взаимодействия со СМИ УМВД России по Магнитогорску Мария Морщакина. – Одна машина украдена в Орджоникидзевском районе и две из Правобережном. Нельзя сказать, чтобы прослеживалась какая-то территориальная особенность: одна машина «ушла» от торгового центра, другая от спортивного комплекса, третья от подъезда. Хочу обратить внимание, что весь транспорт был оборудован электронными противоугонными системами, сигнализацией с обратной связью, конект-системой, позволяющей контролировать место нахождения транспорта со спутника. Владельцам даже приходили сообщения о вскрытии машины, но при проверке авто было в порядке. И, тем не менее, видимо после нескольких попыток или проверки системы угонщикам удалось добиться желаемого. Все три преступления совершены вечером – в сумерках или когда совсем темно.

За одиннадцать месяцев 2016 года в городе произошло 77 преступлений против личного автотранспорта. Раскрываемость подобных преступлений – 40–45 процентов, признаётся представитель правоохранительных органов. То есть шансов, что машина вернётся к владельцу, не очень много. Оказывается, мало напичкать машину электроникой, нужны и механические способы защиты. Так что, возможно, стоит задуматься и установить блокиратор.

**P. S.** Когда верстался номер, представители полиции сообщили о том, что один из трёх угнанных автомобилей найден и возвращён владельцу.

Омбудсмен

## Консультации в режиме онлайн

**Уполномоченный по правам человека в Челябинской области Маргарита Павлова проведёт единый день правового просвещения для граждан, проживающих в регионе.**

Мероприятие состоится сегодня, 10 декабря, в режиме прямой трансляции. В Магнитогорске горожан приглашают в центр правовой информации «Библиотека Крашенинникова».

В программе мероприятия – просветительско-правовые лекции от представителей государственных органов власти. Мероприятие рассчитано на широкую аудиторию. Оно начнётся в 10.00 с разговора о правах семей, которые воспитывают детей с инвалидностью. В 11.30 для пенсионеров и лиц пожилого возраста прозвучит информация о безопасности сделок с недвижимостью. В 13.00 начнётся обсуждение порядка взыскания алиментных обязательств. В 14.30 будет поднята тема защиты трудовых прав граждан при сокращении и увольнении, а также алгоритма поиска работы. В 16.00 специалисты расскажут о типичных проблемах, с которыми сталкиваются клиенты банков и микрофинансовых организаций, и способах их решения, после чего будут подведены итоги мероприятия.

Общественное мнение

## Думы о пенсии

**По данным аналитического центра НАФИ, россияне оказались не готовы к новой пенсионной форме, которую задумали Минфин и Центробанк.**

Опрос показал, что большее число жителей России уверены, что заботиться об их пенсии должны власти, и рассчитывают исключительно на государственное пособие или помощь со стороны родных. Меньшая часть опрошенных, только 16 процентов, выразили готовность в той или иной мере участвовать в негосударственных программах, которые позволяют накопить на пенсию самостоятельно или за счет своих работодателей.

Большая часть, около 78 процентов опрошенных граждан, собираются жить на любую государственную пенсию по достижении возраста, позволяющего уйти на заслуженный отдых. Но при этом 49 процентов опрошенных не планируют жить только на пенсионные отчисления и собираются еще подрабатывать. Только 39 процентов хотят использовать в качестве источника дохода на пенсию накопленные ранее сбережения. Многие также надеются на детей или заработка мужа (или жены). Примечательно, что большая часть опрошенных россиян уверена, их пенсии не хватит на жизнь. При этом люди считают, что не стоит омрачать молодость мыслями и заботами о заслуженном отдыхе. Думать об этом они предпочитают после 45 лет.