

«BEST BEFORE...», «ГАРАНТИЯ ТРИ ГОДА»,

или

ЕЩЕ РАЗ О БДИТЕЛЬНОСТИ

Задумывались ли вы когда-нибудь над тем, что внимательное чтение многочисленных и многообразных надписей на упаковке товара — не такое уж бесполезное занятие? Продавец, заинтересованный в сбыте залежавшейся на полках продукции, способен и слухавить, умолчав о некоторых «нюансах», которые может принести в вашу жизнь безоглядное приобретение как дорогостоящей бытовой техники, так и банального заморского йогурта, покупая которые, вы не удосужились вовремя заглянуть в технический паспорт изделия или внимательно изучить срок годности, обозначенный на баночке. И если в первом случае излишняя доверчивость может обернуться для вас убытками финансовыми, то во втором к ним, возможно, присоединятся еще и проблемы со здоровьем.

Словом, семь раз прочти — один раз купи. Только вот с вопросами о том, что и как следует читать, приобретая товар, мы обратились к заместителю председателя городского Объединения защиты прав потребителей Владимиру Ивановичу ЗЯБЛИЦЕВУ:

— Давайте сначала четко разграничим сроки, устанавливаемые на потребительские товары, и определим их отличие друг от друга. В Законе «О защите прав потребителей» говорится о *сроке службы*, *гарантийном сроке*, *сроке реализации* и *сроке годности* товара.

Срок годности и *срок реализации* устанавливаются, в основном, на продукты питания и парфюмерную продукцию — в общем, на те виды товаров, которые могут нанести непосредственный вред здоровью потребителя. *Срок реализации* — это тот срок, в течение которого данный продукт должен быть продан, а *срок годности* (он, кстати, всегда несколько больше срока реализации) соответствует санитарным нормам безопасного для здоровья использования товара, и увеличить его можно, лишь отослав данный продукт в промышленную

переработку. Если на пачке чая написано, что он «годен до 5 мая 1988 года», значит позже этой даты употреблять такой продукт, а тем паче реализовывать, нельзя.

Что касается *сроков службы* и *гарантии*, то они устанавливаются на промышленные товары. *Срок службы* — это то время, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется устранять обнаруженные недостатки в товаре, поддерживать его в нормальном рабочем состоянии и урегулировать спорные вопросы с потребителем. А *гарантийным сроком* называется тот срок, в течение которого перед потребителем за качество товара отвечает не только завод-изготовитель, но и продавец. Причем оба эти срока устанавливаются только заводом-изготовителем и никем больше. Продавец, в соответствии со ст. 5 Закона «О защите прав потребителей», может лишь увеличить срок гарантии, но никак не сократить его. Поэтому, если в техническом паспорте указано, что гарантийный срок на купленный вами телевизор — 2 года, ни одно торговое предприятие не может обозначить его 3-мя месяцами или даже годом. Подобная «самодеятельность» будет незаконной, противоречащей Гражданскому кодексу.

— Что же означает сам по себе гарантийный срок, скажем, на тот же телевизор? Поручительство, что он в течение этого времени точно не взорвется?

— Нет, он означает, что в течение этого периода непосредственно продавец (не тот, который стоит за прилавком, а торгующая организация или частный предприниматель) несет перед вами ответственность за проданный им товар, в котором с начала эксплуатации могут обнаружиться скрытые дефекты или производственный брак. До истечения гарантийного срока вы вправе предъявлять свои претензии к товару ему.

— В какой форме необходимо это делать, и каковы обязанности продавца

в данном случае?

— Если потребитель обнаружит в товаре недостатки, не оговоренные ранее продавцом, он вправе по своему выбору (последнее я особо подчеркиваю) предъявить к торговле следующие требования:

первое — безвозмездно устранить недостатки в товаре либо оплатить работы по их устранению третьими лицами;

второе — соответственно снизить покупную цену;

третье — заменить данный товар на товар другой или аналогичной марки и модели;

и **четвертое** — потребитель может расторгнуть условия договора о купле-продаже и потребовать возмещения убытков. При этом в «убытки» входят как непосредственно стоимость самого товара, так и все расходы, понесенные потребителем в связи с его приобретением. Скажем, вы приходите к продавцу, а тот претензий не принимает, и вам приходится идти на почту и заказным письмом с уведомлением отправлять их на завод-изготовитель. Таким образом, в данном случае в понесенные убытки должна быть записана не только стоимость самого товара, но и стоимость ценного письма.

Кстати, предъявлять претензии нужно обязательно в письменном виде, потому что нередко случается, что продавец начинает тянуть время, заставляя вас прийти еще и еще раз. В итоге, гарантийный срок истекает, обязательства продавца перед покупателем заканчиваются, и человек должен уже обращаться непосредственно на завод-изготовитель, который вообще может оказаться где-то за рубежом и не иметь своего представительства в России. В этом случае потребитель, естественно, остается ни с чем.

Еще одна ситуация — потребитель приходит с претензиями, а продавец заявляет ему, что готов принять товар, чтобы отправить его в гарантийный ремонт. Подчеркиваю: условия в данном случае ставите только вы — за вами выбор формы компенсации за доставленные неудобства, и продавец не полномочен сужать круг ваших прав.

Поэтому не забудьте оформить свое заявление обязательно в 2-х экземплярах, один из которых отдается руководителю торгового предприятия, а на втором, оставшемся у вас, секретарь торгующей организации обязан зафиксировать регистрационный номер, свою подпись и дату, чтобы в дальнейшем легче было отсчитывать сроки простоя.

(Продолжение беседы читайте в июльском выпуске «КВП».)

Объединение защиты прав потребителей всегда готово прийти вам на помощь, если вы позвоните по телефону 37-09-20 или придете по адресу: ул. Октябрьская, 32, здание администрации Ленинского района (приемные дни: понедельник, вторник и четверг — с 10 до 12 час.).

Зри в корень!

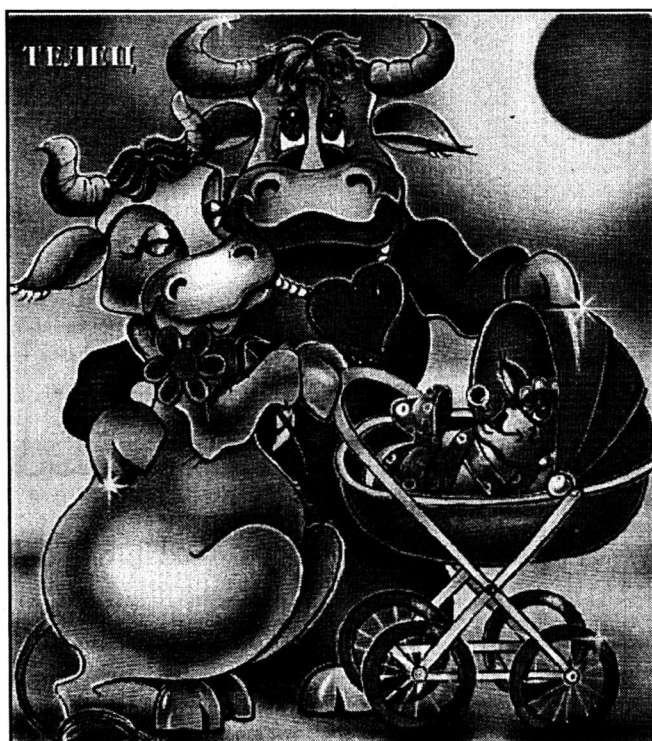
Объявленный нами конкурс на самую курьезную продукцию, выбрасываемую нашим и зарубежным производителем на российский рынок, получил уже первые отклики с неожиданной примесью эзотерики.

Читательница М. Зайкина, прочитав девиз «Зри в корень!», решила даже сделать редакции небольшой подарок в виде настенного календаря «Год Огненного Быка» с астрологическим прогнозом на все 12 месяцев. Календарь нам понравился — яркий такой, с картинками да еще и с предсказаниями, что все в жизни будет о'кей, если не завтра, то уж послезавтра точно. Где и кем издан этот шедевр альтруизма и провидения, установить нам, правда, так и не удалось (никаких выходных данных, кроме набранного мелким шрифтом таинственного шифра: «Тип. ОАО ВТИ. Зак. 787», на последней странице мы не обнаружили). М. Зайкина же утверждает, что приобрела этот календарь в городе Екатеринбурге и, судя по всему, концы стоит искать именно там.

Впрочем, зачем нам концы, когда в середине брошюры на странице «Телец», девизом которой стали слова «Время заботиться о близких», наша читательница обнаружила, что в нынешнем году, в общем-то, самый теплый и счастливый месяц весны май, по версии пожелавших остаться неизвестными астрологов, имел... аж два 13-х числа. Причем одно пришлось на второй вторник, а другое — на предпоследнюю майскую пятницу. «Возможно, я и не обратила бы внимания на такую полиграфическую мелочь», — написала нам М. Зайкина. — Но, по странному стечению обстоятельств, второе 13-е число мая, действительно, оказалось для меня «чертовой дюжиной». Так что, видно, и впрямь астрологи — люди мудрые. Только вот почему бы им было не удвоить заодно в календаре все праздничные даты? Ведь многие из нас все равно гуляли нынче вместо положенных двух-трех праздничных дней в два-три раза дольше по причине бессрочных отпусков...

Не можем не согласиться с вами, уважаемая М. Зайкина. Уж составлять прогнозы, так честно и до конца. Причем учитывать

неизвестным астрологам стоит не только праздничные и отпусковые дни, но и все даты, которые, по их предчувствиям, будут в течение месяца похожи друг на друга. Представляете: открываешь такой календарь и сразу осознаешь, что в январе тебя, может, еще какое-то раз пообманут, а вот уж насчет марта или там июня — не обесчудь, никакого просвета, сплошные «Дни защиты детей» или «Дни независимости», а то и просто какое-нибудь маловыразительное 5-е число — и в понедельник, и во вторник, и в пятницу, и даже в воскресенье... И тогда уж точно не придется ломать голову, с чего бы это вас каждый день пилит теща или почему начальник из месяца в месяц норовит лишить премии. Календарь ваш такой. Разборчивей в выборе нужно было быть...



Май

Время заботиться о близких

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			1 ²⁴	2 ²⁵	3 ²⁶	4 ²⁷
5 ²⁸	6 ²⁹	7 ³⁰	8 ³¹	9 ¹	10 ²	11 ³
12 ⁴	13 ⁵	14 ⁶	15 ⁷	16 ⁸	17 ⁹	18 ¹⁰
19 ¹¹	20 ¹²	21 ¹³	22 ¹⁴	23 ¹⁵	24 ¹⁶	25 ¹⁷
26 ¹⁸	27 ¹⁹	28 ²⁰	29 ²¹	30 ²²	31 ²³	

Телец покровительствует заботе о близких и близким. Все делайте с любовью и вниманием, будьте добры к родным и близким. Результаты — успех, здоровье, дети, счастье.

Ну а мы напоминаем, что конкурс на лучшую «товарную несуразность» продолжается. Смело веляйтесь в яркие картинки на обертках и коробках, внимательно читайте надписи на купленном товаре и, если замечаете нечто «странное», не поддающееся объяснению и противоречащее здравому смыслу, смело присылайте этот «курьез» к нам в редакцию с пометкой на конверте: На конкурс «Зри в корень!»

Клуб Вездесущего Потребителя

Из жизни вещей

ПОВЕЗЕТ — НЕ ПОВЕЗЕТ?..

Это исследование проводилось два года назад Британской ассоциацией потребителей среди читателей журнала «Which?». Целью его было выявление наиболее ненадежных в пользовании типов электробытовых приборов. Оказалось, что чаще всего в первый год эксплуатации ломаются стиральные и стирально-сушильные машины (24-30 процентов). За ними идут видеомониторы (11 процентов), цветные телевизоры (8 процентов), пылесосы (7 процентов), автоответчики и холодильники (по 5 процентов) и микроволновые печи (4 процента). Тем не менее, все они прочно вошли в быт англичан, и отказываться от них никто не собирается...

Буквы, ромбики, крючочки

СТАНДАРТАМ СООТВЕТСТВУЕТ

К виду еще совсем недавно представлявшегося нам чем-то непостижимым и непонятным штрих-кода российский покупатель привыкнуть уже успел. Иногда он даже испытывает нечто вроде дискомфорта, если на коробке или пакете не видит ставшей где-то даже близкой и родной «зебры» с определенным набором цифр, позволяющим приблизительно определить, где данный товар произведен.

Но, кроме штрих-кода, страны-изготовители обозначают свой товар определенными знаками соответствия стандартам. Знаки эти говорят о том, что данное изделие соответствует стандартам качества и безопасности использования, принятым в стране. Мы приведем лишь несколько наиболее распространенных из них на нашем рынке.

Европейское сообщество



Дания



Финляндия



Венгрия



Индия



Израиль



Корея



Россия



Испания



ИЗВЕСТНО ЛИ ВАМ, ЧТО...

... в нынешнем году известному всему миру продукту — **растворимому кофе** — исполняется 60 лет! Причиной его появления на свет в 1937 году стали огромные запасы кофейных зерен, скопившиеся у крупнейшего в мире производителя экзотического сырья — Бразилии. Власти страны решили обратиться тогда за помощью в переработке к швейцарской фирме «Нестле», выпускавшей порошковое молоко. Ну а промышленное производство полностью растворимого кофе (Nescafe) было освоено три года спустя — в 1939 году.

Выпуск подготовила
В. ЗАСПИЧ.