«КАРДИНАЛЬСКИЙ» ХОЛОДИЛЬНИК

Разрешить потребительский конфликт можно только в суде

ЧИТАТЕЛЬ «ММ» Владимир Лебедев совершил обычную вещь – купил холодильник. Теперь он аккуратно ведет хронику событий для будущего следствия, собирает в папку документы и надеется на скорое разрешение дела в суде. Приводим «дневник» неудачливого покупателя в его авторском виде.

6 марта в магазине «Кардинал» я приобрел холодильник Samsung за пятнадцать тысяч девятьсот девяносто пять рублей.

7 марта после доставки покупки при тщательном осмотре обнаружил неисправности: треснутое стекло в морозильной камере, сломанное крепление на дверных полках и явный заводской дефект – трещину внутри холодильной камеры. О дефектах тут же сообщил администрации магазина «Кардинал». Вразумительного ответа не получил. Мне предложили все-таки использовать покупку по назначению.

8 марта обратился в магазин с просьбой обменять бракованный холодильник на аналогичный товар надлежащего качества. Ссылаясь на праздник и отсутствие директора, представитель магазина мне отказал.

9 марта в магазин отправилась моя супруга. Администратор уверил ее, что директора по-прежнему нет на месте и появится он только в понедельник. Жена вернулась ни с чем, но оставила в магазине заявление на имя директора с просьбой произвести замену некачественного товара.

10 марта за холодильником приехали представители магазина и, осмотрев дефекты, забрали технику на экспертизу. На данной процедуре позволили присутствовать и нам с женой. Так называемую «экспертизу» сотрудники магазина провели прямо на крыльце. В завершение оной директор пришел к заключению, что покупатель сам «раздолбал» холодильник, неправильно его эксплуатируя. Честно говоря, воспользоваться покупкой я так и не успел: доставив товар, экспедитор-грузчик предупредил, что включать холодильник можно лишь через полтора часа – этого времени как раз хватило, чтобы обнаружить дефекты.

11 марта консенсус с директором магазина так и не достигнут. Он предложил мне купить злополучный холодильник «со скидкой». Однако такая сделка меня не устроила, хотя предлагали ее очень настойчиво. Почему я должен приобретать заведомо некачественный товар?..

12 марта обратился в магнитогорское объединение защиты прав потребителей, предоставив все имеющиеся документы и копии заявлений с обеих сторон. Юристы отделения убедили меня, что закон на моей стороне, и посоветовали добиваться справедливости вплоть до обращения в суд.

16 марта пришел в магазин «Кардинал» с просьбой дать в пользование хоть какой-то работающий холодильник на период разбирательства, так как во время потепления я вообще остался без холодильной камеры. Меня проводили в кабинет директора, который представил «независимого эксперта», уже успевшего составить акт о проведении экспертизы моего холодильника. Я попросил «эксперта» назвать свою фамилию и организацию, в которой он работает. Спросил также, почему процедуру провели в мое отсутствие. Вместо ответа «независимый эксперт» молча покинул кабинет… А я отправился в Роспотребнадзор.

19 марта, следуя совету специалистов Роспотребнадзора, заключил договор об оказании услуг с независимой экспертной организацией. Уведомил директора магазина о дате процедуры, однако принять и заверить мое заявление он отказался. Предупредил, что даст охране магазина указания не пускать нас с экспертом.

20 марта, проконсультировавшись с юристом, пришел в магазин с заявлением о проведении повторной экспертизы. Директор магазина при свидетелях снова отказался принять мое «прошение». В назначенное время мы с экспертом все-таки явились в магазин «Кардинал», но были грубо выставлены за порог. Кроме того, перейдя в наступление, директор магазина потребовал с меня триста рублей за услуги якобы нанятого им эксперта, имени-отчества которого я так и не узнал. В список моего «долга» он также включил транспортные расходы в размере 260 рублей и десятидневную «аренду» моим холодильником его складского помещения – 50 рублей в сутки...

ФОТО АНДРЕЯ СЕРЕБРЯКОВА.

Оставив в магазине 16 тысяч, вы можете быть грубо выставлены за порог

Ситуацию комментирует специалист Роспотребнадзора Ольга КОВАЛЕВСКАЯ:

– 22 марта клиент магазина «Кардинал» Владимир Лебедев обратился к нам с жалобой. Специалисты Роспотребнадзора вышли в магазин с проверкой. Директор сообщил, что провел экспертизу товара в ООО «БТМ-Сервис» и организация признала: поломки произошли по вине потребителя. Мы сделали запрос в экспертную организацию, поскольку фирменный бланк, составленный в результате экспертизы, не соответствовал требованиям действующего законодательства. В ООО «БТМ-Сервис» уверили, что никакого экспертного заключения магазину «Кардинал» не давали. Теперь подлинность данного документа будет рассматриваться в суде. Мы также обратились в магазин с просьбой провести, наконец, независимую экспертизу товара другой организацией – ООО «Соэкс-Магнитогорск». Проведение этой экспертизы потребитель давно оплатил, но не имеет возможности получить заключение. В данный момент мы готовим документы в суд, который даст окончательное заключение о качестве товара.

Подготовила ЮЛИЯ СЧАСТЛИВЦЕВА.

ОТ РЕДАКЦИИ. Письмо Владимира Лебедева поразило нас редким и, безусловно, похвальным желанием довести дело до конца. Вместе с текстом автор вложил в конверт копии всех документов, о которых упоминает в своем «дневнике». Вода камень точит: чем больше таких дотошных покупателей, как Владимир Лебедев, тем меньше вероятность, что нас будут беззастенчиво и безнаказанно обманывать. Редакция «ММ» готова предоставить директору магазина «Кардинал» возможность для ответа.

И выходные – под контролем

ПРИЕМНАЯ

НЫНЕШНИЙ ГОД для объединения защиты прав потребителей проходит под знаком консолидации со всеми федеральными органами государственной власти, бизнес-средой, политическими партиями и общественными движениями – с теми, кто хочет сделать жизнь горожан лучше.

Четырнадцать лет организация оказывает бесплатную юридическую помощь жителям города. Вместе с ОЗПП этим занимаются Магнитогорское отделение партии «Единая Россия» и центр защиты прав человека «Равноправие». С ноября прошлого года открыта приемная по улице Октябрьской, 32, где помощь оказывают не только в сфере защиты прав потребителей, но и в других областях.

– Практика показывает, что работающим попасть к нам трудно, так как юристы принимают в утренние и дневные часы, – говорит председатель объединения защиты прав потребителей Владимир Зяблицев. – Поэтому с 8 мая мы изменили график. Теперь в приемную по Октябрьской, 32 можно обращаться пять дней в неделю. В понедельник и среду мы работаем с 9.00 до 11.00, со вторника по четверг – с 16.30 до 18.30, а в пятницу – с 12.00 до 16.00. Большинство правонарушений в городе происходит на рынках по выходным, поэтому в субботу с 12.00 до 16.00 часов наши специалисты ведут прием в помещении центра защиты прав человека «Равноправие» по улице Грязнова, 27.

Закон требует практики

КЛУБ ЮРИСТОВ

ПОХОЖЕ, ПРИХОДЯТ ВРЕМЕНА, когда юристы с кафедры права МГТУ будут котироваться наравне с правозащитниками, которые окончили правовую учебу в других городах. У студентов-юристов появится практика: открыт клуб молодых юристов «Законы просты», кураторами которого будут объединение защиты прав потребителей и центр защиты прав человека «Равноправие».

– Знаний, к сожалению, у нынешних студентов недостаточно, – консультирует лидер центра защиты «Равноправие» Сергей Евстигнеев. – Поэтому наше дело – помочь им ликвидировать юридическую безграмотность. А выигрывают все: и потребитель, и студент кафедры права.

Решение о создании клуба приняли сами студенты на встрече с председателем ОЗПП Владимиром Зяблицевым в рамках месячника, посвященного пятнадцатилетию закона «О защите прав потребителя». Понятно, что они начнут изучать основы защиты прав потребителя, не включенные в общеобразовательную программу. Чтобы попасть в клуб, нужно заполнить анкету. Обучение в нем бесплатное. Будущие юристы – студенты третьего и четвертого курсов – будут обучаться два месяца, потом пройдут аттестацию на допуск к самостоятельной работе: просвещать школьников и консультировать горожан.

В июне при содействии специалистов банка «Северная казна» студенты выпустят первое методическое пособие «Защита прав потребителей при оказании банковских услуг».

– У многих жителей города создается негативное представление о действиях наших коллег из банковского общества, – проясняет ситуацию заместитель директора дополнительного офиса банка «Северная казна» Владимир Гузеев. – С помощью методички мы хотим показать, как можно работать с банками.

ИЛЬЯ МОСКОВЕЦ.

До суда не дошло

ВАШИ ПРАВА

В НЕПРОСТОЕ ВРЕМЯ МЫ ЖИВЕМ, когда нарушен баланс между «имеешь право» и «обязан» не в пользу пожилых людей.

Нам довелось пережить это на собственном опыте. Но нам удалось доказать правоту и отстоять права в споре с коммунальщиками, не доводя дело до суда. Спасибо за помощь, которую оказали юристы объединения защиты прав потребителей и депутат Магнитогорского городского Собрания депутатов Вячеслав Евстигнеев.

НИКОЛАЙ И ВАЛЕНТИНА ЮРИНЫ.

Распродажа, распродажа!

ВОПРОСЫ ПО СУЩЕСТВУ

ЧЕМ ОТЛИЧАЮТСЯ распродажи от ликвидации?

Если речь идет о ликвидации магазина, то к таким объявлениям нужно относиться очень осторожно, ведь товар, купленный на распродаже, дает вам те же права, что и при покупке в магазине. Представьте себе, что вы купили товар, а магазин закрыли. Это значит, что пропал ответчик, и выполнять гарантии по товару в этом случае некому. Правда, закон «О защите прав потребителя» предусмотрел это, и соответствующая поправка была внесена в январе прошлого года. В ней говорится, что претензию можно предъявить не только продавцу, но и поставщику, и производителю. Сведения об этих трех субъектах рынка должны быть указаны на товаре – либо на документации, либо на ярлыке: изготовитель (его адрес), поставщик, продавец.

Обменять вещь, купленную на распродаже, можно только в периоде ее действия или в последующий период тоже?

Обмен вещи, купленной на распродаже, если она не подошла, можно произвести в течение 14 дней. Если возникли претензии по качеству, то в течение двух лет. Из этого следует, что на товары, купленные на распродажах, распространяются все права, что и на приобретенные в любое другое время.

Есть ли какая-то классификация распродаж? Какие из них наиболее выгодны для продавцов, а какие – для покупателей?

Распродажи бывают сезонные, к праздникам, из-за ликвидации магазинов. На самом деле все распродажи выгодны и покупателям, и продавцам. Для покупателей – сэкономить и выгодно приобрести товар. Для продавцов – освободить торговые площади для новых товаров по более высокой цене.

Что лучше покупать весной на распродажах?

Экономически выгодно покупать зимнюю одежду: она более консервативна. Кроме того, удачные покупки можно сделать в магазинах спорттоваров.

ДЕГУСТАЦИЯ

Да здравствует медовуха!

МНОГИМ, ВЕРОЯТНО, ИЗВЕСТНО, что в Московском государственном университете, следуя старинным российским традициям, студентов и преподавателей в Татьянин день, 25 января, потчуют медовухой, которую готовят в самом вузе.

Причем в угощении принимает участие сам ректор: он не гнушается лично разливать напиток коллегам и молодежи. И никому в голову не пришло обвинить ректора главного вуза страны в пропаганде пьянства. Наоборот, это приобщает к культуре потребления подобных напитков. И в Магнитогорском техническом университете последовали такому примеру. Пока на «экспериментальном» уровне. В канун праздника Великой Победы кафедра химии, технологии пищевых и упаковочных производств устроила презентацию старинного русского напитка.

Задолго до дегустации, после кропотливого изучения многочисленных литературных источников в кафедральной лаборатории изготовили восемь сортов медового снадобья. В назначенный срок результаты трудов представили высокой комиссии, в состав которой вошли начальник управления образования Л. Тихомирова, начальник управления по развитию потребительского рынка Л. Митрошкина, главный врач санэпидемстанции Ю. Сычев, исполнительный директор ООО «Центральная городская ярмарка» С. Курносов, директор Магнитогорского центра метрологии и стандартизации Л. Покрамович, пчеловод с огромным стажем В. Степанов. Дегустаторами от вуза выступили ректор Б. Никифоров, первый проректор В. Колокольцев, заведующая кафедрой Н. Медяник и доцент Т. Зайцева. Презентация стала праздником в лучших российских традициях – с хлебом-солью и национальными песнями.

После заполнения дегустационных листов выяснилось, что члены комиссии особое предпочтение отдали легким напиткам средней продолжительности приготовления: медовухе с клюквой, медовому напитку и сбитню с клюквой. Мало того: они внесли свои изменения в рецептуру. Так В. Степанов, оценив начинание вуза, заметил, что основой медового снадобья должна стать пыльца, и признался, что появление в нашем городе такого продукта – его давняя мечта. Он поддержал мнение ректора Б. Никифорова о внесении в рецептуру прополиса: «Один из сильнейших антисептиков добавит целебности напиткам и длительности хранению». Л. Митрошкина, одобрив инициативу университета, предложила чуть убавить содержание специй, особенно корицы, и, воспользовавшись удобным случаем, поблагодарила ректорат МГТУ за своевременность открытия кафедры, где обучают востребованным специальностям. «Дефицит настоящих специалистов в этом направлении огромен, – заявила она, – поэтому студентов надо опекать уже с первых курсов, направляя на практику на наши крупные предприятия. Важно, чтобы будущий специалист формировался не только на теоретической, но и на практической основе». И пожелала «большого, большого продолжения» достойному начинанию, невзирая на возможную критику.

Что правда, то правда. Ханжествующей публики, которая формальности возводит в ранг неукоснительных постулатов, всегда предостаточно. Поэтому да здравствуют здравый смысл и польза дела, чтобы ненароком с водой ребенка не выплеснули! Ведь, как правильно заметила Л. Тихомирова, в том же МГУ прямо сегодня преспокойно готовят «виноделов, специалистов по шампанским и еще каким-то винам, так что если в нашем техническом университете находят способы закрепления теоретических навыков на практике и воспитывают культуру потребления подобных напитков, прививают вкус, то это похвально». А С. Курносов прямо заявил, что был бы рад видеть в ассортименте напитков открывающегося в нашем городе украинского кафе эти замечательные медовые снадобья.

АННА КАРТАВЦЕВА.

Деньги не исчезают, они лишь переходят из твоего кармана в чужой.

ВЕСЕЛИН ГЕОРГИЕВ

«Хороший» хозяин серого хлеба

ПРОВЕРКИ

ГЛАВНЫЙ специалист–эксперт Роспотребнадзора Ольга Ковалевская сообщила в редакцию:

– Пожаловалась жительница, живущая неподалеку от Зеленого рынка. Ее не устраивает качество хлеба в одном из ларьков и его сомнительная дешевизна.

Со специалистами едем с проверкой. Ларек прямо у входа на рынок. Мне, как обычному потребителю, сразу заметно: хлеб некачественный – такие изделия продавали каких-то десять лет назад, когда у народа с деньгами было туго и такой товар уходил просто влет. Но если хлеб не успевали до следующего дня съесть, то мякиш становился мокрым, а вкус напоминал токсическую отраву для тараканов. Ольга Михайловна пытается выяснить у продавца, кто хозяин киоска.

– Он приезжает каждую неделю за выручкой, а как его найти – не знаю.

И это при том, что сбоку от торговой точки висит: «По всем вопросам по поставке продукции обращайтесь по таким-то телефонам».

– Посмотрите! – показывает Ольга Михайловна. – Ни на одном ценнике нет печатей, а это явное нарушение. Нет копий сертификата и лицензии на торговлю. У продавца отсутствует санитарная книжка. Я уж не говорю об отсутствии кассового аппарата.

В это время продавец без санитарной книжки отпускает пенсионерам хлеб. Замечаю у двери разбитый кассовый аппарат. Один из покупателей просит продать ему серый хлеб.

– Такого понятия, как серый хлеб, нет, – замечает главный специалист–эксперт, – а здесь есть. В любом случае товар придется проверить на качество. Когда вы сможете его к нам привезти? – обращается она к продавцу.

Тот отвечает: машины нет, и вообще – пускай хозяин везет. В результате несколько буханок Ольга Михайловна сама отбирает для проверки.

Продавец все продолжает оправдываться: мол, зачем эти печати нужны, первый раз об этом слышу, хозяин у нас хороший, вовремя платит, и вообще – с какой стати мы должны платить налоги? Услышав о налогах, один из покупателей начинает ругаться:

– Государство только и смотрит, как бы урвать себе кусок, да побольше. Гнать надо в шею этих налоговиков-дармоедов!

– Вот еще одно нарушение, – не слушая пенсионера, Ковалевская указывает на банки консервов. – Во-первых, данную продукцию с хлебобулочными изделиями нельзя продавать, во-вторых, на консервы опять же нет ни одного сертификата.

Оформив протокол, Ольга Михайловна заявляет:

– Из-за многочисленных нарушений, скорее всего, торговая точка будет закрыта. А после экспертизы хлеба будем говорить о штрафных санкциях.

ИЛЬЯ МОСКОВЕЦ.

ХОЧЕШЬ ПРОШТРАФИТЬСЯ? СПРОСИ – КАК

ДЕЙСТВЕННОСТЬ

ПРЕДЛАГАЕМ вашему вниманию несколько жалоб из объединения защиты прав потребителей, которые для покупателей завершились благополучно, но ударили по карману предпринимателей.

Многие из горожан наверняка помнят о некачественных джинсах в девяностые, которые продавали на восточном базаре, около цирка: изнашивались они так, что через несколько месяцев их можно было выкидывать. Времена китайского ширпотреба, вроде бы, прошли, большинство предпринимателей стараются угождать покупателям. Но остаются и такие, которые на права потребителей по-прежнему смотрят со своей колокольни.

В феврале Светлана К. приобрела у частной предпринимательницы Н. в ТЦ «Гостиный двор» джинсы за 1600 рублей. В течение гарантийного срока обнаружился скрытый дефект ткани – за неделю джинсы стали негодными для носки. Светлана К. попросила у «частницы» либо вернуть деньги, либо заменить товар. Предпринимательница отказалась, нарушив закон РФ «О защите прав потребителя» ст. 1 п. 5. Экспертиза – правда, за свой счет – обнаружила на джинсах разрывы, потертости, разрушение структуры поверхности, а отделка в виде искусственного состаривания под воздействием химических средств и вовсе привела к ухудшению ее прочности.

После обращения покупательницы в ОЗПП, предпринимательнице вручили письменную претензию с требованием возместить убытки, та ответила отказом. Только после обращения в суд с предпринимательницы Н. взыскали 5300 рублей.

А вот случай с банком. В 1996 году Нелли Б. заключила с одним из банков на своего шестилетнего сына Игоря «Договор о целевом вкладе на детей» под 85 процентов годовых, который выплачивали при достижении вкладчиком 16-летнего возраста. Прошло десять лет, Игорь пошел получать свои кровные и узнал, что с декабря 97-го банк понизил ставку сначала до шестидесяти процентов, а через год – и вовсе до шестнадцати процентов. Возмущенному Игорю показали договор, где черным по белому было написано: в течение срока хранения вклада процентная ставка может быть изменена банком… в одностороннем порядке.

Обратившись в объединение защиты прав потребителей, Игорь выяснил, что с марта 1996 года Верховный суд РФ подтвердил право вкладчиков на получение процентов именно начального размера вкладов. А в части 3 ст. 838 Гражданского кодекса РФ ясно определено: «Банки не могут уменьшать ставки по вкладам физических лиц, даже если этот пункт есть в договоре. Возможность изменения размера процентов в одностороннем порядке – в соответствии с условием договора – предусмотрена только для юридических лиц».

Дело, к счастью, до суда не дошло: банк выплатил Игорю проценты, которые были оговорены в договоре.

Ну и «на закуску» – кабельное телевидение. Вернее, то, что осталось от распределительной системы в подъезде у жителя Владимира П. – кто-то раскурочил ее так, что о просмотре кино можно позабыть. В фирме, которая предоставляла Владимиру кабельные услуги, ответили: оказывается, это он был обязан содержать в исправном состоянии абонентскую распределительную систему, а также пользовательское оборудование. Не достучавшись до кабельщиков, Владимир обратился в ОЗПП, те, в свою очередь, в Роспотребнадзор для экспертизы. В результате установлено: в договоре есть условие, нарушающее право потребителя на информацию об имуществе. За его сохранность ответственность возлагается на абонента, но только если распределительная система находится в помещении последнего. Напомним: все оборудование находилось в подъезде. В итоге фирму оштрафовали по ст. 14.8 ч. 1 КоАП РФ на 5000 рублей, вынесено представление об устранении причин.

АНДРЕЙ КОЛЫВАНОВ.