НАШЕ ДОСЬЕ

***

То, что потребитель нуждается в защите закона, общество признало давно. Практически во всех сводах законов с древнейших времен определялись нормы, защищающие интересы покупателя. Первый из известных примеров тому — законы вавилонского царя Хаммурапи, изданные в XVIII в. до н. э. Их можно считать первым цельно изложенным сводом хозяйственного права, несколько статей которого регулировало кредитные отношения, касалось ценообразования, качества товаров и услуг, устанавливало ответственность за продажу некачественного товара. Одной из статей предусматривался даже запрет на обвес и обсчет покупателей и оговаривалась ответственность за совершение этих противоправных действий.

***

Жизнь средневекового публичного рынка находилась под жестким надзором городских властей. Здесь строго следили за качеством продукции. В Австрии, например, законом предписывалось добавлять крахмал в производимый маргарин, дабы рыночный инспектор по вкусу мог определить, не продается ли маргарин под видом масла. В той же Австрии в XV в. продавец разбавленного или прокисшего молока в наказание должен был выпить весь некачественный продукт. Во Франции в XVI в. купивший у недобросовестного продавца протухшие яйца не только имел право, но даже был обязан закидать ими того, кто их продал. Кроме того, городские власти запрещали определенные действия продавцов и покупателей. В XIV в. в Нормандии была запрещена скупка товаров у крестьян до того, как они попадут на рынок. Запрещались также перешептывание продавцов и покупателей, изъяснение знаками, обмен чужеземными словами или намеками — все для того, чтобы пресечь действия перекупщиков и обеспечить конкуренцию между продавцами...

***

Резко ускорился процесс принятия специального потребительского законодательства в 60-е годы нашего столетия. 15 марта 1962 года президент США Джон Кеннеди, выступая перед Конгрессом США, сформулировал четыре основных права потребителей, соблюдение которых должно гарантироваться государством:

— право на безопасность;
— право на информацию;
— право на выбор;
— право быть выслушанным.

Именно этот день вошел в историю как Всемирный день прав потребителей, который отмечается ныне и в России.

***

Движение в защиту прав потребителей зародилось в нашей стране в конце 80-х годов (хотя именно это время в области торговли лучше всего характеризовал вопрос «где достать?»). Затем вместе с рыночными реформами начали приниматься законы, защищающие потребителя от произвола в сфере торговли и оказания услуг. В мае 1991 года был принят «Закон СССР о защите прав потребителей», во время обсуждения которого один из депутатов заметил: «Этот закон — мечта, но он никогда не будет действовать». К счастью, даже депутаты способны ошибаться.

***

* Последняя редакция «Закона РФ о защите прав потребителей» была принята в январе 1996 года. Она несколько ослабила вмешательство государства во взаимоотношения продавца и покупателя, предоставив сторонам право решать многие вопросы на основе взаимных договоренностей. Сегодня на защиту интересов потребителя приходят не только государственные структуры, но и общественные объединения, деятельность которых не зависит ни от государства, ни от бизнеса, ни от политической ситуации в стране. В последние годы главными в их работе становятся правовое и информационное направления. Защита прав обманутых граждан — цель, вписанная в само название таких организаций (объединения защиты прав потребителей). А что касается информации, то, чем больше людей через газеты, радио и телевидение узнает о своих правах, тем труднее будет обмануть их на современном рынке товаров и услуг.

СТО ВОПРОСОВ НАИВНОГО ПОТРЕБИТЕЛЯ

Будьте правы!
Но знайте право

— Мне один грамм сыра.
— Вы что, издеваетесь?
— Если бы я издевался, я попросил бы в нарезку...

Помните этот анекдотический диалог у прилавка? Разумеется, с лозунгом цивилизованной торговли, гласящим «покупатель всегда прав!», спорить в наши дни трудно. Но иногда, к сожалению, возможно по причине наших же с вами, покупательских невежества и непредусмотрительности. Любое право связано с определенными обязанностями, несоблюдение которых способно свести на «нет» действие самого совершенного законодательства. Вот и решили мы в канун Всемирного дня прав потребителя поговорить с заместителем председателя Общества защиты потребительских прав Владимиром Ивановичем ЗЯБЛИЦЕВЫМ об «ошибочках», «ошибках» и просто «несуразностях», в результате которых мы, покупатели, попадаем впросак. А разговор наш начался с вопроса о том, каким из предоставленных законом прав наш потребитель пользуется наиболее неумело.

— Самой типичной ошибкой, которую допускает потребитель, является неумелое использование им права на замену приобретенного непродовольственного товара. Купил, скажем, человек телевизор, посмотрел его, что-то в нем ему не понравилось, и он решает требовать замены приобретенной вещи. Однако в данном случае статья закона говорит ясно, что ***обязательной замене подлежит лишь товар ненадлежащего качества***. Тот, что не подходит вам по габаритам, форме, расцветке, фасону и тому подобным параметрам, может быть заменен продавцом только в случае, когда сохранены товарный или кассовый чек, упаковка, а сам товар не был в употреблении.

Например, недавно к нам обратился мужчина, который купил электробритву, пришел домой, начал бриться ею, и ему чем-то не понравился характер ее работы. Но бритва уже была использована — в нее набилась щетина, так что о замене и речи быть не могло. Кстати, помимо всего прочего, обязательно должен быть сохранен еще и товарный вид купленной вами вещи (на ней не должно быть царапин, выщербин и тому подобного).

И еще одно: товар, который вы по каким-либо соображениям хотите заменить, не должен входить в ***перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или замене***. Он утвержден постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года и в него внесены: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях; предметы личной гигиены; парфюмерно-косметические товары; текстиль; швейные и трикотажные изделия; изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования; товары бытовой химии; бытовая мебель; изделия из драгоценных металлов; автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные средства бытового назначения; технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки.

Эти товары могут быть заменены только в случае обнаружения в них существенных дефектов, поскольку тогда ситуация подпадает под статью 18 «Закона о защите прав потребителей», и вы имеете право предъявить продавцу свои претензии.

Но обнаружив, например, в купленном вами телевизоре какие-либо недостатки, не спешите требовать незамедлительной его замены до истечения гарантийного срока. Дело в том, что существует ***особый перечень категорий технически сложных товаров, которые подлежат обязательной замене в случае обнаружения в них существенных недостатков***. К таким товарам относятся: автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, катера, яхты, лодочные моторы, те же холодильники и морозильники, автоматические стиральные машины, персональные компьютеры с основными периферическими устройствами, сельскохозяйственные тракторы, мотоблоки и мотокультиваторы...

— Бытует мнение, что Общество защиты прав потребителей может все. И все-таки случается вам сталкиваться с непростыми ситуациями?

— Конечно. Вот, скажем, приходят к нам с претензиями типа: «Я купила товар и, обнаружив недостаток, обратилась к продавцу. Но торговое предприятие отказывается удовлетворить мои требования, мотивируя это отсутствием кассового чека на товар». И в данном случае торговое предприятие право, даже если действительно подсунуло покупателю «некондицию». Нет документа, удостоверяющего факт покупки в данном магазине, значит, продавец правомочен отказать вам в удовлетворении претензий. Единственное, что стоит сделать в этой ситуации, это обратиться в суд и постараться все-таки доказать свою правоту. Хотя, имей вы чек, все оказалось бы гораздо проще. Причем имейте в виду, даже в случае выигрыша судебного иска вы в этом случае не сможете претендовать на компенсацию нанесенного вам морального вреда, поскольку все издержки, связанные со сбором доказательств, возникнут исключительно из-за вашего неразумного отношения к правилам оформления покупки.

— Вы назвали наиболее типичные ошибки, которые допускает наш покупатель, приобретая непродовольственные товары. С «хлебом насущным» дела обстоят лучше?

— Что касается продуктов питания, то здесь к нам часто обращаются в связи с обсчетом или обвесом. Причем делают это почему-то не по принципу «не отходя от кассы», а спустя два-три дня. Обсчет же можно установить, лишь сняв кассу выручки данной торгующей организации. Если прошло несколько дней, сделать это практически невозможно. В случае же обвеса необходимо сразу на месте составить протокол, пригласив нашего представителя. Делать это, подчеркиваю, надо оперативно, а не по прошествии нескольких часов, а то и суток.

— Ну а какую ошибку нашего покупателя вы могли бы назвать сегодня самой распространенной?

— Нежелание брать чеки на любые товары. Эти «бумажки» либо оставляются на прилавках, либо продавцы вообще не выдают их вам на руки. Причем, если крупные магазины, дабы избежать скандала, как правило, даже в случае утери чека жалобы покупателей принимают и рассматривают, то уж уличные торговцы и разговаривать с вами не станут.

Между прочим, многие из потребителей и не подозревают, что вправе требовать чек, даже покупая товар с лотка. Если у продавца нет кассового аппарата, он обязан выдать вам так называемый «мягкий чек», удостоверяющий факт покупки. Это может быть листок обычной белой бумаги, на котором фиксируется фамилия частного предпринимателя или данные торгового предприятия, продавших вам определенный товар по такой-то цене в такой-то день такого-то года. А чтобы у покупателя не возникало никаких сомнений, на месте реализации товара обязательно должна присутствовать информация о частном предпринимателе и органе, выдавшем ему разрешение на данный вид деятельности, или о торгующей организации и месте ее регистрации. Если такая информация отсутствует, от покупки лучше воздержаться.

Правила едины для всех — потребителю обязаны выдать на руки документ, подтверждающий факт покупки, а он должен сохранить его на случай каких-либо неувязок. А то одни уповают на «авось», другие — на качество товара, третьи слепо доверяют рекламе, а кто-то попросту надеется на нас, Общество защиты прав потребителей. Дескать, в случае чего мы отстоим справедливость. Но помните — мы не рэкет. Чтобы защитить ваши права, нам необходимы неопровержимые доказательства, запастись которыми заранее вполне по плечу любому из вас...

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 **(дни и часы приема до 20 марта временно изменены:** понедельник и вторник — с 14 до 16 час.; четверг — с 10 до 12 час.).

Совсем скоро Объединение защиты прав потребителей Магнитогорска отметит свой первый юбилей — 5 лет работы. А сегодня можно уже подвести первые итоги.

КАЛЕНДАРЬ «КВП»

апрель 1993 года

создан Союз защиты прав потребителей Ленинского района;

1995 год

май — из районной организации Союз вырастает в городское Объединение защиты прав потребителей (ОЗПП);

октябрь — Объединение принято в члены Международной конфедерации обществ потребителей;

1996 год

ноябрь — Магнитка представляет Челябинскую область во Всероссийской Лиге защитников прав потребителей;

декабрь — Объединение входит в состав Союза потребителей Российской Федерации.

На сегодня свыше 10 тысяч горожан и гостей города получили в Объединении правовую поддержку и смогли защитить свои права.

На счету ОЗПП — десятки выигранных дел, а 5 лет работы можно назвать показательным опытом защиты потребительских прав наших граждан.

ЛЕГЕНДЫ И БЫЛИ О ПРАВЕ И СИЛЕ

* В 1907 году французский юрист Огюст Жильбер зашел как-то в камеру хранения багажа Лионского вокзала в Париже и попросил служителя принять на хранение обыкновенную деревянную зубочистку. Служитель взять зубочистку отказался, посчитав просьбу Жильбера шуткой. Однако юрист не поленился после этого возбудить судебный процесс против министерства общественных работ под предлогом, что Французская республика в лице служителя камеры хранения нарушила закон. Дело рассматривалось в различных инстанциях более 20 лет. Жильбер победил, и судебные издержки были отнесены на счет французского правительства.

* «Опасно при любой скорости» — так называлась книга, выпущенная в 1966 г. молодым американским юристом Ральфом Нейдером, в которой он рассказал о грубейших нарушениях стандартов безопасности в погоне за прибылью мощнейшей автомобильной корпорацией «Дженерал Моторс». В ответ корпорация обвинила Нейдера в клевете. Был возбужден судебный процесс, в результате которого скромный юрист, не имевший к тому времени ни имени, ни достаточных финансовых средств, ни покровителей, получил от компании компенсацию в размере 280 тыс. долларов.

Все эти деньги Нейдер вложил в развитие движения по защите прав потребителей. В результате «пробитых» им за последние 30 лет судебных постановлений по искам к крупнейшим американским корпорациям, 150 миллионов легковых машин и грузовиков было возвращено производителям для замены в них опасных для жизни водителей деталей. Подсчитано, что благодаря Нейдеру осталось в живых около 200 тыс. человек. А сам он сегодня считается одним из самых известных и влиятельных людей в США. Трижды Ральф Нейдер признавался «человеком года», его имя включено в энциклопедии и учебники по экономике. И при этом борьбы за интересы потребителей он не прекращает...

Страницу подготовила В. ЗАСПИЧ. Редакция благодарит за помощь в подготовке выпуска ОЗПП г. Магнитогорска

ЗАВТРА — ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ