



Буквы, ромбики, крючочки...



Этот британский знак соответствия стандартам носит название «кайт-марк» («знак воздушного змея») за свое сходство с хвостом воздушного змея. На самом деле он представляет собой монограмму двух латинских букв «В» и «S» (British Standards) и присваивается Британским институтом стандартов с 1903 года. Сегодня его можно найти на тысячах разнообразных товаров, выпускаемых в Британии как промышленными предприятиями, так и отдельными лицами. Причем некоторые из товаров, такие, как мотоциклетные шлемы или ремни безопасности, должны иметь «кайтмарк» в обязательном порядке.

Кроме того, на изделиях, завезенных на российский рынок из Великобритании, можно встретить еще и черный треугольник с двумя ломаными полосоми — это «Знак безопасности», свидетельствующий, что данное изделие безопасно для здоровья потребителя.

Сто вопросов наивного потребителя

«В который раз лечу Москва-Одесса...»

Помните, что там дальше пел герой Владимира Высоцкого про в который раз откладываемый рейс, про стюардессу и многое другое?.. Действительно, кому из нас не знакомо томительное ожидание в аэропорту, усталость и ощущение полного бессилия ну хоть что-нибудь изменить в этой безнадежной ситуации? Однако, оказывается, не все может быть в жизни так мрачно и, заплатив кругленькую сумму за авиабилет, мы, пассажиры, сегодня имеем право не только на смиренное ожидание, но и на компенсацию понесенных нами в результате опоздания воздушного транспорта убытков. Нужно только правильно и вовремя воспользоваться правами, которые предоставляют нам современные российские законы. Так что, внимательнее прочтите нашу очередную беседу с заместителем председателя Общества защиты прав потребителей Владимиром Ивановичем ЗЯБЛИЦЕВЫМ. Оказывается, читать в нашей жизни следует не только Уголовный, но и Воздушный Кодекс России...

— Наши права как пассажиров воздушных судов определяются Воздушным Кодексом Российской Федерации, который действует в стране далеко не первый год. Правда, до недавнего времени его статьи предпочитали не доводить до сведения самих пассажиров. Однако 19 февраля 1997 года Государственная Дума приняла новый Воздушный Кодекс России, о котором сегодня стоит поговорить.

В нем, во-первых, в статье 105-й четко определяется, что документом, свидетельствующим о заключении нами договора с соответствующим авиапредприятием на оказание услуги, являются билет, багажная квитанция или грузовая накладная (если вы решили отправить самолетом какой-то груз). Так что, как предупреждают стюардессы, храните свои проездные документы как минимум до конца полета...

Во-вторых, будучи пассажирами воздушного транспорта, мы имеем право на ряд льгот и предоставление нам услуг (статья 106). Например, на бесплатный провоз багажа в пределах установленной нормы для данного типа судна (обычно, это 20-30 кг), а при международных воздушных перевозках (в соответствии с льготным тарифом) — на бесплатный провоз с собой одного ребенка не старше 2-х лет с предоставлением ему отдельного места. Кроме того, пассажиры воздушных судов имеют право проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством РФ (имеются в виду пенсионеры, инвалиды, ветераны, дети и иные категории льготников)... Но самый интересный пункт, о котором авиапредприятия предпочитают нас и сегодня в известность не ставить, — это **бесплатное пользование услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке рейса как по вине самого перевозчика, так и в силу непогоды.** Кстати, мы с председателем нашего Общества сами недавно воспользовались этим пунктом статьи, когда летели в Москву и рейс был задержан из-за нелетной погоды на два часа. Это время мы провели в гостинице аэропорта бесплатно.

— Ну а если задержка авиарейса произошла по вине авиапредприятия?

— В этом случае пассажир имеет право на возмещение нанесенного ему морального ущерба и на компенсацию, которая предусмотрена Законом о защите прав потребителей из расчета выплаты 3-х процентов за каждую минуту просрочки, поскольку в авиабилете (нашем договоре об оказании услуги) срок оговаривается с точностью до минут. Однако денежная компенсация не должна превышать стоимости самой услуги, то есть полной стоимости билета.

— Но камень преткновения в подобных случаях становится элементарное незнание пострадавшим, каким образом все это осуществить.

— В данном случае необходимо обязательно поставить в билете отметку у диспетчера о задержке рейса (где, по какой причине задержался самолет и, соответственно, время задержки).

— Однако, согласитесь, вряд ли авиапредприятие будет заинтересовано отметить в билете истинную причину задержки вылета, если виновно само. Гораздо выгоднее в этом случае сослаться на, скажем, метеослужбу пункта прилета или что-нибудь еще...

— Конечно, возможно и такое. Но для этого существуют метеослужбы аэропортов и города, с помощью которых можно установить, какая погода стояла в том или ином регионе в интересующее нас время. Справка, предоставленная ими, и будет служить доказательством. Думаю, проблем с этими службами у пассажиров не будет.



Причем нужно иметь в виду, что сейчас госавиапредприятия как таковых уже почти не осталось — многие предприятия выделились в самостоятельные и имеют свои уставы и лицензии на определенные маршруты. Так что пассажиру сегодня следует предъявлять иски уже не к нашему государству в целом (умеющему скрывать и покрывать многое), а к тому предприятию, которое конкретно выполняло данный маршрут...

— Насколько я знаю, пассажир имеет право не только на выплату неустойки за билет...

— Да, он имеет право на **возмещение всех расходов, которые понес в результате задержки рейса.** Поэтому, если вам пришлось оплачивать гостиницу, обязательно возьмите квитанцию; если вы питались в ресторане, сохраните счет; если пользовались такси, курсируя между аэропортом и городом, не выбрасывайте квитанцию об оплате. Не надо бояться или стесняться брать квитанции и счета. Знайте, что в дальнейшем вы имеете право на возмещение всех(!), в том числе нравственных и физических, страданий, причиненных вам из-за несвоевременного вылета самолета.

Если же вылет, действительно, задержался по причине нелетной погоды, вопрос о воз-

мещении материального и морального вреда, разумеется, отпадает. Но остается ваше безусловное право на бесплатное пользование гостиницей до самого вылета. Требуйте предоставления в ней места.

— Поговорим о багаже. Какой русский не любит взять с собой в дорогу побольше саквояжей...

— Причем вы имеете право не только сдать все их в багаж перед полетом, но и получить в целостности и сохранности, благополучно приземлившись в аэропорту назначения. Если же ваш багаж был утерян в дороге или из него пропали какие-то вещи, необходимо сразу же на месте составить акт в присутствии представителей авиапредприятия. Воздушным Кодексом предусматривается обязательная ответственность перевозчика за утрату, недостачу или порчу багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире. Конкретно же, за утрату, недостачу или порчу багажа вам обязаны выплатить сумму в размере объявленной ценности. Если стоимость багажа не объявлена, ущерб возмещается в размере, не превышающем 2-х установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда за килограмм.

В том случае, если вещи находились при вас (то есть в салоне самолета), за утрату, порчу или их недостачу вам обязаны выплатить их стоимость, а в случае невозможности ее установления — сумму в размере не более чем десяти установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда. Так что в случае необходимости составляйте акт, пишите заявление на имя начальника аэропорта и делайте все это сразу же, не откладывая на завтра или послезавтра.

Если же ваш багаж или груз задержался где-то в пути, вы имеете право на выплату неустойки в размере 25 процентов установленного федерального размера оплаты труда за каждый час просрочки (но не более 50 процентов провозной платы), если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна и проч.

Кстати, если авиапредприятие, к которому вы собираетесь предъявить иск, географически расположено в другом городе, области и так далее, высылайте ему не подлинники (оригиналы), а копии необходимых документов, иначе потом будете долго доказывать, что вы, действительно, являетесь пострадавшим, а не занудным сутяжником.

И еще одно: подать в суд на авиапредприятие мы имеем право в том случае, если в течение двух месяцев по предъявлению претензии нам либо не соизволили ответить, либо просто отказали. Составлять судебные иски — дело для многих непривычное. Так что, если возникнут сложности, советуем обратиться к нам, в Общество защиты прав потребителей. Мы обязательно поможем вам отстоять ваши права.

ОБЪЕДИНЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ всегда готово прийти 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 часов.

Только факты

Потребители всех стран, объединяйтесь!

В середине октября в Москве состоялся III конгресс Международной конфедерации обществ потребителей, на котором присутствовало 46 представителей различных регионов субъектов Российской Федерации и стран СНГ. Челябинскую область представляли на нем Магнитогорск и Челябинск. Конгресс обсудил множество насущных проблем, которые сегодня приходится решать обществам защиты прав потребителей, созданным на территории как самой России, так и бывших республик СССР, а также определил дальнейшие пути развития движения потребителей. Избранный на конгрессе координационный совет Международной конфедерации возглавил известный юрист и адвокат Александр Александрович Аузан.

Одним из главных пунктов намеченной на конгрессе программы дальнейшей работы конфедерации стала проблема правового просвещения нашего потребителя. Он, в сущности, несмотря на принимаемые ныне усилия, по-прежнему остается безграмотным в области своих прав. Именно поэтому в программу включено создание информационно-справочных пособий как непосредственно для самих потребителей, так и для обществ, которые будут помогать им отстаивать свои права. Особый акцент сделан на отнесительной дешевизне будущих справочников. Поскольку сегодня цена в 11 тыс. на тот же журнал для потребителей «Спрос» составляет целый капитал для пенсионера или малоимущего гражданина, в то время как обманывает их наша сфера торговли и услуг вне зависимости от размера кошелька. Сегодня многое приходится доводить до сведения людей через средства массовой информации. Но если при этом каждый из нас будет иметь под рукой справочное пособие, обобщающее множество документов и сведений, это только поможет делу. Срок реализации намеченной программы — 2000 год. И не исключено, что в оставшиеся до него три года произойдет очередной всплеск движения потребителей.

Понемногу о многом

Синий, красный, желтый, голубой...

«Миной замедленного действия» можно назвать сегодня, по мнению газеты «Труд», цветные телевизоры, выпущенные отечественной промышленностью в период 1975-1980 годов. И дело здесь не в халатности, в которой огульно обвиняют бывших советских рабочих нынешние демократы. Всему когда-нибудь приходит конец. Вышел конец и всем гарантийным срокам, положенным тем «Рубинам», «Электронам», «Фотонам», «Радугам» и проч., марки которых начинаются с цифр «7» (например, «Рубин-714» или «Радуга-701»). Достаточно искры от плохого контакта, и через пару минут пламя полностью охватывает «ящик», буквально напичканный горючими материалами (древесиной, гетинаксом, полистиролом...).

К тому же, модели наших телевизоров, начинающих с «7», устарели полностью — даже запчасти для них сегодня не выпускаются. Так что владельцы таких «агрегатов», включая в сеть свои «голубые экраны», рискуют ежевечерне. Конечно, не каждому нынче по карману обзавестись новым телевизором. В этом случае будьте особенно внимательными. Если телевизор начал трещать или в комнате появился запах горелой изоляции, погас кинескоп или пошел дым, немедленно выдерните вилку из розетки и набросьте на телевизор смоченное водой одеяло. Не бросайте заливать пламя водой, не выключив телевизор из сети. Постарайтесь не наглотаться дыма — он ядовит. И обязательно вызовите пожарных!..

Чистота — залог здоровья

Не успел отшуметь скандал, связанный с «бешеной говядиной» из Британии, как в Соединенных Штатах заговорили о новой болезни, передающейся человеку, по мнению ученых, через куриное мясо. Болезнь, в основном, поражает желудочно-кишечный тракт, хотя, по некоторым данным, есть пострадавшие, которых парализовало полностью. Речь, по свидетельству Департамента ветеринарии Минсельхозпрода, идет о так называемом кампеллобактериозе, которым на некоторых птицефермах Америки заражено до 90 процентов кур.

Причем основной причиной заражения этой болезнью считается недостаточная термическая обработка куриного мяса в процессе приготовления (кампеллобактерии гибнут уже при температуре кипения воды). Так что не спешите бить тревогу и объявлять бойкот куриным полуфабрикатам. Специалисты уверяют, что достаточно хорошо прожарить окорочка и промыть посуду от крови, оставшейся после разделки, чтобы не опасаться за собственное здоровье. И еще одно: старайтесь просто не покупать продукты на стихийных рынках, где товар не прошел специальной проверки. В общем, приятно вам аппетита!..

(ПО МАТЕРИАЛАМ РОССИЙСКОЙ ПРЕССЫ)