

Стучат, закройте дверь

Инвалиды теряют огромные суммы, дистанционно покупая медицинские препараты

В РОСПОТРЕБНАДЗОР продолжают поступать обращения граждан с жалобами на обман о потребительских свойствах и качестве товаров, которые реализуют на дому. Как сообщили «ММ» в территориальном отделе управления Роспотребнадзора по Челябинской области в Магнитогорске и Агаповском, Нагайбакском, Кизильском, Верхнеуральском районах, большая часть жалоб связана с предоставлением медицинских услуг.

Продавцами, как правило, являются «организации, выступающие от имени медицинских учреждений», сотрудники которых проявляют «сердечную заботу о здоровье людей, страдающих различными видами заболеваний». То есть стучащие в двери магнитогорцев «врачи» навязывают свой товар по неоправданно высоким ценам. При этом он часто невысокого качества.

– Чтобы повысить потребительскую грамотность граждан и защитить их от обмана при продаже товаров дистанционным способом, мы сформулировали рекомендации, взяв за основу заявления пострадавших. Они должны помочь горожанам при заключении договора купли-продажи, – рассказывает главный специалист нашего территориального отдела управления Роспотребнадзора по области Ольга Ковалевская.

Предлагаем вниманию читателей «ММ» несколько «сюжетов» неудачных покупок, собранных из обращений граждан в отделение Роспотребнадзора.

Волшебный «Динас»

Ветеран войны, инвалид II группы Павел К. прочитал в федеральной газете рекламную статью «Лечение и профилактика хронических (острых) воспалительных заболеваний мочеполовой системы» о лечебно-профилактическом белье «Динас», которое можно приобрести, позвонив по телефонам: 8-800-200-35-33, 8-495-661-36-53. Позвонил. Ему ответил якобы «заведующий вторым урологическим отделением меди-

цинского центра» и предложил как инвалиду, со скидкой 50 процентов, приобрести белье за 24 тысячи рублей, которое «обязательно поможет решить проблемы со здоровьем через 15–30 дней после начала лечения». Ветеран согласился, и уже через два часа курьер привез ему белье «Динас»: получил деньги, вручил инструкцию к применению и сразу исчез.

Покупатель носил белье «Динас» более месяца, но так как облегчение не наступило, вновь по телефону обратился в медицинский центр с претензией и требованием забрать белье и вернуть деньги. В ответ сотрудник центра предложил ветерану прикупить к белью еще таблетки стоимостью 28 тысяч рублей для «комплексного лечения». Принять обратно белье и вернуть деньги сотрудник центра отказался. Теперь Павел К. в заявлении просит «помочь вернуть его трудовые деньги».

СРВ-01 дружит с «Эротон»

Инвалид II группы Алексей Б. увидел по телевизору рекламу аппарата СРВ-01, который лечит простатит и другие болезни. В рекламе обещали продажу аппарата по льготной цене тем, кто сразу позвонит по телефону 8-800-200-03-12. Он дозвонился. Сотрудник фирмы предложил купить аппарат с 50-процентной скидкой всего за 25 тысяч рублей, а остальные 25 тысяч фирма-продавец «проведет через пенсионный фонд». При этом сначала надо перевести деньги на имя сотрудника фирмы, который вышлет аппарат, а затем по телефону даст консультацию, как им пользоваться.

Деньги Алексей Б. выслал, аппарат получил, позвонил в надежде на консультацию. Однако сотрудник фирмы ответил, что аппарат СРВ-01 можно применять только совместно с препаратом «Эротон» – восстановитель органов – стоимостью 30 тысяч рублей, которые надо выслать срочно. Таких денег у инвалида не было, и он отправил аппарат СРВ-01 обратно, потребовав вернуть деньги. Сотрудники фирмы обещали это сделать, но «после проведения экспертизы аппарата» – через три месяца. Однако, как пишет Алексей Б. в заявлении, по истечении этого срока ему по телефону сообщили, что «...если я буду требовать деньги, то меня

сотрут в порошок и два года я не буду получать пенсию...» Потом телефон фирмы замолчал.

«Биокорректор» от «Центра здоровья»

Другой ветеран войны, инвалид II группы Дмитрий К., поверил рекламе лечения от сердечных заболеваний аппаратом «Биокорректор», созданным медицинской организацией «Центр здоровья». Он позвонил по телефону 8-495-651-90-90, получил от курьера аппарат «Биокорректор», заплатив 17900 рублей. Затем самостоятельно изучил инструкцию, попытался включить аппарат, но тот оказался бракованным. Сотрудники «Центра здоровья» по телефону несколько месяцев общаются во всем разобраться, но аппарат «Биокорректор» не забирают и деньги не возвращают.

Противопоказания от «Патры»

Инвалид I группы Иван С. пишет, что «страдает мужской болезнью (простата)». Услышав по радио рекламу лекарственного препарата, позвонил по телефону «горячей линии» 8-800-200-59-49 в Москву и получил через курьера со склада в Самаре препарат за 26700 рублей. Прочитав инструкцию, поняв, что данное лекарство ему противопоказано. Позвонил в Москву с просьбой забрать препарат и вернуть деньги, но в ответ получил предложение дополнительно приобрести прибор «Патра», оказывающий электромагнитное действие. Заплатив курьеру 65 тысяч рублей, инвалид обнаружил, что и новый прибор не может принять из-за противопоказания. Участник войны просит помочь ему вернуть фирме лекарственный препарат и прибор и получить назад свои деньги.

Комментарий главного специалиста территориального отдела управления Роспотребнадзора по Челябинской области в Магнитогорске и Агаповском, Нагайбакском, Кизильском, Верхнеуральском районах Ольги КОВАЛЕВСКОЙ:

– Мы видим, что приобретенные товары медицинского назначения доставлялись потребителям на дом курьером или по почте.

Такой порядок заключения договора купли-продажи товаров наряду с Гражданским кодексом Российской Федерации, законом «О защите прав потребителей» регулируется «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 612. Согласно девятому пункту этих правил, в момент доставки товара продавец обязан в письменной форме довести до покупателя сведения о потребительских свойствах товара, о порядке и сроках его возврата. Если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не предоставлена в момент доставки в письменной форме, покупатель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи. Возврат товара надлежащего качества возможен, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки. Отсутствие у покупателя документа не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у продавца. При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку, но не позднее чем через десять дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Поскольку в основе всех обращений лежит факт перечисления гражданином денег за товар на имя физического лица, то в данном случае такие сделки не имеют ничего общего с договором розничной купли-продажи. Дело в том, что отношения с физическими лицами по приобретению товаров медицинского назначения, биологически активных добавок к пище закон «О защите прав потребителей» не регулирует. Поэтому разрешение таких споров в рамках полномочий федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не представляется возможным.

Что касается ценообразования. По постановлению Правительства Российской Федерации № 239 «О мерах по упорядочению государственного регулирования цен

(тарифов)» розничные цены на товары, не входящие в перечень, включая товары медицинского назначения, биологически активные добавки, государство не регулирует. Цены в данном случае самостоятельно определяют розничные торговые предприятия в соответствии с конъюнктурой рынка, качеством и потребительскими свойствами товаров.

По поводу недобросовестной рекламы, распространяемой средствами массовой информации, в которой имеют место факты введения в заблуждение граждан, любой может обратиться в Федеральную антимонопольную службу, которая является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим контроль и надзор за соблюдением законодательства в сфере рекламы.

Если вы считаете, что продавцом совершены мошеннические действия, ответственность за которые предусмотрена ст.159 Уголовного кодекса Российской Федерации, вы вправе обратиться в правоохранительные органы, предоставив в качестве доказательства копии платежных документов, подтверждающих факт оплаты товаров, другие документы, имеющие отношение к существу вашего обращения. В любом случае необходимо знать: приобретая и применяя лекарственные препараты, биологически активные добавки, изделия медицинского назначения только на основании информации, полученной от «консультантов» по телефону или из рекламных объявлений, вы берете на себя ответственность за результаты самолечения.

Разумеется, примеры с выплатой компенсации за ранее приобретенные лекарства свидетельствуют о мошенничестве. По сути, это сговор отдельных лиц и умышленный обман, поскольку такую форму оказания помощи гражданам законодательство не предусматривает. При наличии таких предложений рекомендуем напрямую обращаться в правоохранительные органы и не торопиться перечислять деньги на имя какого-либо физического лица ☹

ОЛЬГА МАРКОВА

Найден ответчик

Челябинский областной суд определил ответственного за «недолив» и холодные батареи

ОБЪЕДИНЕНИЕ защиты прав потребителей Магнитогорска в судебном порядке попыталось узнать, кто из многочисленных коммунальных организаций города по закону отвечает перед потребителем. Шесть ЖРЭУ, ТЖХ, ЕРКЦ, ООО «Энергосбыт», тресты «Водоканал» и «Теплофикация»... Число тех, кто в Магнитогорске «прикоснулся» к предоставлению коммунальных услуг и сбору средств с населения, неуклонно растет.

При этом игроки коммунального рынка «через раз» связаны договорными отношениями, так что потребителю довольно сложно найти конец этой ниточки, дабы предъявить претензии за некачественные услуги.

– С ноября 2008 года управляющие компании в одностороннем порядке отказались предоставлять гражданам коммунальные услуги, – рассказывает председатель местного объединения защиты прав потребителей Владимир Зяблицев. – Ситуация давно нас смущала, поскольку договоры на поставку тепла, воды и газа у горожан заключены, в основном, с ЖРЭУ, а поставка идет напрямую от Водоканала и Теплофикации. Счета потребителям, как известно, выставляет ЕРКЦ. То есть наши ЖРЭУ как бы ни при чем. В этой запутанной ситуации мы столкнулись с тем, что фактически никто ни за что не отвечает.

Вот пример обычной с точки зрения Жилищного кодекса ситуации. Клара Чикина, проживающая по улице Лесопарковой, получила квитанцию на оплату коммунальных услуг с задолженностью более трех тысяч рублей, которая почти в три раза превысила фактический долг. Как рекомендуют в таких ситуациях «Правила предоставления коммунальных услуг гражданам», утвержденные правительством, Клара Чикина направила претензию начальнику ЖРЭУ-6 А. Журавлеву. Ответ был следующим: «В соответствии с решением главы города оказание коммунальных услуг населению в Магнитогорске осуществляется непосредственно ресурсоснабжающими организациями (МП «Трест «Водоканал», МП «Трест «Теплофикация», ОАО «Челябинскрегионгаз»), а расчет платы за предоставленные коммунальные услуги населению осуществляет МП «ЕРКЦ» по агентским договорам с ресурсоснабжающими организациями. Таким образом, «исполнителем» является МП «ЕРКЦ». ...По вопросу сверки платы за коммунальные платежи – обратитесь в центр по обслуживанию населения». Короче, из родного домоуправления женщину отправили в ЕРКЦ. Там, в свою очередь, заявили, что отвечают только перед одной стороной – трестами «Водоканал» и «Теплофикация».

Однако, согласно Жилищному кодексу РФ, исполнителем по договору управления многоквартирным домом не могут быть ни МП «ЕРКЦ», ни ООО «Энергосбыт», пока действуют договоры между потребителями и ЖРЭУ.

– После того как ЖРЭУ самоустранились от расчета стоимости коммунальных услуг, составлять квитанции стали сами поставщики – Водоканал, Теплофикация, Челябинскрегионгаз. В результате горожане оплачивают не за фактическое потребление коммунальных услуг, а за предполагаемое, – считает Владимир Зяблицев. – У нас возникли все основания подать в суд иск о нарушении прав жильцов, но исковое заявление



есть, а ответчика нет... Ссылаясь на постановление главы города, ЖРЭУ избегают ответственности за качество и порядок предоставления коммунальных услуг. Поэтому мы заинтересованы восстановить законную схему ЖХХ, по которой будет четко и ясно, кто за что отвечает.

Недавно юристы ОЗПП получили решение областного суда, истцом по которому выступал житель левого берега, ответчиком – МУП «ЖРЭУ-4». В решении суда, наконец, четко определил того, кто отвечает перед населением за водные потери, холодные батареи и отсутствие газа: «Ответственность за на-

рушение качества и порядка предоставления коммунальных услуг возложена законом – ст. 162 Жилищного кодекса РФ и пунктом 76 «Правил предоставления коммунальных услуг гражданам» на лицо, предоставляющее коммунальные услуги потребителям, то есть на управляющую организацию». Напоминаем, в Магнитогорске крупных управляющих организаций не так много: шесть ЖРЭУ и ТЖХ. Именно к ним следует

обращаться потребителям с претензиями и заявками на перерасчет стоимости недополученных услуг.

– По закону управляющие компании могут оказывать жилищно-коммунальные услуги напрямую или с привлечением третьих лиц, что они и делают, работая с ЕРКЦ и организациями вроде Энергосбыта, – комментирует Владимир Зяблицев. – Но «спрятаться» за их спинами, уйти от ответственности закон не позволяет. В этом смысле решение областного суда для нас очень важно, хотя в целом мы его и проиграли. Мы требовали, чтобы ЖРЭУ-4 заключило, как положено, договор с ресурсоснабжающими организациями – Водоканалом, Теплофикацией, Челябинскрегионгазом. Однако суд посчитал, что отсутствие этих договоров не мешает ЖРЭУ бесперебойно оказывать услуги, и в этой части наши требования не были удовлетворены. Но мы получили именно то, что хотели, потому что в решении четко указано, что присутствие третьих лиц не освобождает управляющие компании от ответственности перед потребителем. Теперь нам понятно, куда обращаться в случае нарушения прав потребителей. И это главное ☹

АННА СМЕРНОВА

УСЛУГИ

Автокредиты магнитогорцам

ОДОБРЕНИЕ Минпромторга на участие в программе субсидирования потребительских автокредитов получили 92 кредитные организации, среди которых Челябинвестбанк, Челиндбанк, Кредит Урал Банк.

По данным министерства, субсидирование потребительских автокредитов будет осуществляться по доказавшей свою эффективность в прошлом году схеме. Ведомство сообщает, что «минимальная величина предоплаты за приобретаемые автомобили составит 15 процентов от их стоимости, максимальная стоимость автомобиля – 600 тысяч рублей, 2/3 ставки рефинансирования ЦБ. Льготные кредиты предоставляются не только для приобретения легковых автомобилей, но и легкого коммерческого транспорта, время выплаты кредита не должно превышать 36 месяцев».

ПРИГЛАШЕНИЕ

Народный выбор

МИНИСТЕРСТВО экономического развития области совместно с первым выставочным объединением в рамках информационной кампании «Покупай отечественное! Продукция Южного Урала» 25–28 февраля проводит выставку-ярмарку «Покупай отечественное: товары народного потребления».

Направления работы выставки: продовольственные товары (кондитерские и хлебобулочные изделия, мясные и рыбные полуфабрикаты, колбасные изделия, продукция пчеловодства, рыбопереработка (свежая рыба, рыбоконпильные чеши), масложировая продукция, пищевые приправы и специи, питьевая вода, грибы, молочная продукция, консервированная продукция); непродовольственные товары (одежда из трикотажа, меховые и кожаные изделия, товары для дома, сувениры).

Есть возможность приобрести продукцию по ценам производителей. В рамках выставки состоится конкурс «Народный выбор» среди производителей товаров голосованием посетителей выставки. Выставка пройдет в челябинском выставочном центре «Мегаполис» – Свердловский проспект, 51а. Более подробную информацию можно получить по телефонам: (351) 231-37-41, 247-96-54.

НАЛОГИ

Должники на сайте

ФЕДЕРАЛЬНАЯ налоговая служба РФ начала предоставлять на своем сайте информацию о задолженности физических лиц.

Сведения о долгах перед родиной – как своих, так и любого другого человека – может получить каждый клиент «Личного кабинета налогоплательщика», пишет «Российская газета». Для того чтобы узнать интересующие данные, нужно всего лишь ввести индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН), имя, фамилию и регион проживания. До появления такой услуги за сведениями о своих долгах обращались в налоговую, причем о чужих вообще не сообщалось. Эксперты полагают, что появление данной услуги только на руку налогоплательщикам. Во-первых, это обеспечивает безопасность гражданина во время заключения сделок. На сайте можно не только узнать о своих долгах, но и распечатать квитанции и оплатить их.

Обманщик тот, кто берет, зная, что не сможет вернуть. Публий СИР