

Гостинья «АГ»

**Людмила БЕКАСОВА:
«Надо знать
свои права
и отстаивать их»**

Покупатели промышленных и продовольственных товаров уже познали все прелести коммерциализации торговли. Обманувшись на каких-нибудь консервах или бытовой технике, они более внимательно приглядываются к покупкам, оценивают их качество, не отходя от кассы и продавца. Видя, что иные коммерсанты стали пичкать людей чем попало, государство вынуждено было поставить заслон: создать службу защиты прав потребителей и издать в подкрепление ей закон.

Есть такая служба и в нашем районе. Что она собой представляет? Как помогает людям отстаивать свои права перед торговлей? Об этом беседа с начальником отдела защиты прав потребителей администрации района Людмиллой Филипповой БЕКАСОВОЙ.



сам населения?

Наше законодательство действительно претерпело некоторые изменения, вызванные самой жизнью: главенствуют безопасность товара, качество услуг. Товар должен быть безвреден для жизни и здоровья людей, для их имущества и окружающей среды в обычных условиях пользования. Кроме того, статья 5 в новой редакции гласит: изготовитель вправе устанавливать гарантийный срок на товары, в течение которого при обнаружении недостатков обязан удовлетворить требования потребителя. Но в следующем пункте говорится, что и продавец имеет право устанавливать дополнительный гарантийный срок. Обратите внимание: дополнительный! Продавец не имеет права по своему усмотрению уменьшать гарантийный срок, определенный изготовителем.

Сохраняется и прежнее правило: если гарантийный срок производителем не обозначен, претензию можно предъявлять в течение полугода. На недвижимое имущество гарантия обычно действует в течение двух лет.

Несколько расширились функции и федерального антимонопольного комитета, и органов государственного контроля по защите прав потребителей при местных администрациях. Теперь мы имеем возможность приостанавливать продажу некачественных товаров, а также изделий с просроченным сроком реализации. Антимонопольный комитет получил право также совершать подобные действия и, кроме того, взыскивать штрафы в размере 5 тысяч минимальных зарплат. На сегодня это свыше 300 миллионов рублей. Продавцы подумают, прежде чем пойти на нарушение.

Появилась в законе и совершенно новая статья - о правах потребителей на просвещение в данной области. Соответствующие изменения вносятся в государственные образовательные программы. В школах необходимо вводить уроки о защите прав потребителей, чтобы молодые люди знали свои права, умели их отстаивать и были бы грамотными во взаимоотношениях «продавец - покупатель». Эта ста-

ть, кстати, дает основание средствам массовой информации шире рассказывать о деятельности отделов по защите прав потребителей, просвещающей соответствующим образом население.

Имеет значение и уточненная формулировка отношения между исполнителем и потребителем. В качестве исполнителя понимается любая организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющий работы или оказывающий услуги.

Теперь установлены более короткие сроки рассмотрения претензий. Раньше в любом случае на улаживание конфликта отводилось 20 дней. А в поправках к закону каждого вида действия отводится свое время: для замены товара - 7 дней, расторжения договора купли-продажи - 10, устранения недостатков, например, ремонта - 20.

И еще важная особенность: вся информация о товарах, конечно же, и импортных, что для покупателей исключительно важно, должна быть представлена на русском языке.

В то же время закон не носит одностороннего характера. Защищая потребителей, он не унижает достоинство производителей, исполнителей. Не следует «нападать» на исполнителя (или продавца) бесосновательно. К примеру, расторжение договора купли-продажи можно произвести только при обнаружении существенных недостатков - тех, которые перечислены в самом законе. Если дефект легко устраним, то это должно быть сделано без замены всей вещи. Ранее таких уточнений не было.

Сейчас мы продолжаем прием граждан и их заявлений. Но работаем уже с учетом дополнений в законодательстве. Обиды у покупателей по-прежнему возникают. И наш небольшой коллектив с утра до вечера занят работой: мы защищаем потребителей.

Беседу вела
Ирина
КОРАБЕЛЬНИКОВА
Фото Олега Грицева

Можно предположить, что жизнь у работников вашего отдела неспокойная. Хорошо известно: качество производимых нынче товаров, особенно нахлынувших из-за рубежа, не всегда на достаточно высоком уровне. Не могут за всем усмотреть и контролирующая служба. Для продавца же главное - сбыть товар, о чем свидетельствует нахлынувшая реклама. Людмила Филиппова, как реагируют покупатели в тех случаях, когда становятся владельцами недобротных вещей?

По разному. Кто-то поворчит и успокоится. А многие не отступают, обращаясь к нам. Прежде всего звонят по телефону. А в более сложных обстоятельствах подают письменные заявления. За 1995 год нами принято 120 заявлений, дано 260 устных консультаций. Когда следовало проверить договор купли-продажи и выявить, действительно ли ущемлены права потребителей, мы выезжали на место. И не зря. За год помогли людям вернуть 19 млн. 490 тыс. рублей, уплаченных за недоб-

рокачественные товары. После совместных проверок с государственными контролирующими органами продавцы оштрафованы на 1 млн. 347 тыс. рублей.

Иногда мы делаем выезды совместно с областным комитетом по ценам. И тоже выявляли нарушения. Устные жалобы (по телефону), как правило, ничем не отличаются от письменных. Звонят чаще всего люди преклонного возраста, которым трудно прийти к нам в отдел. И мы не отказываем в рассмотрении возникшего конфликта.

Большинство обид вызывают некачественные товары сложнотехнической группы: в основном холодильники, телевизоры, пылесосы, видеоплееры... Много нареканий на услуги телефонной связи, на антенное хозяйство. Некоторые РЭУ либо ЖКО предприятий несвоевременно заключают договоры с фирмами по обслуживанию антенного хозяйства. В этом случае мы рекомендуем нашим клиентам обращаться с иском в суд на организацию, которая получает плату за услугу

и несут ответственность за то, чтобы она была оказана вовремя и качественно.

Людмила Филиппова, принято уже немало различных законов, но они не так уж гладко проводятся в жизнь. Закон о потребителях имеет реальное действие? И в чем конкретно вы помогли обиженным?

Да, закон действует. Могу сослаться на такой факт: гражданка М.И.Боева приобрела холодильник «Ока-М6». В период гарантийного срока в нем обнаружился существенный недостаток. При участии нашего отдела договор купли-продажи был расторгнут, и продавец - фирмы «Ниро» возвратил деньги, но уже с учетом стоимости товара на момент предъявления претензии. Так что с законом шутить не надо.

Еще один случай: гражданка Г.П.Михайлова купила в магазине на Рязанском шоссе в Москве светильник, который тоже оказался с дефектом. Мы предупредили руководство магазина об ответственности за реализацию таких изделий. После предъявления претензии, которую помогли соста-

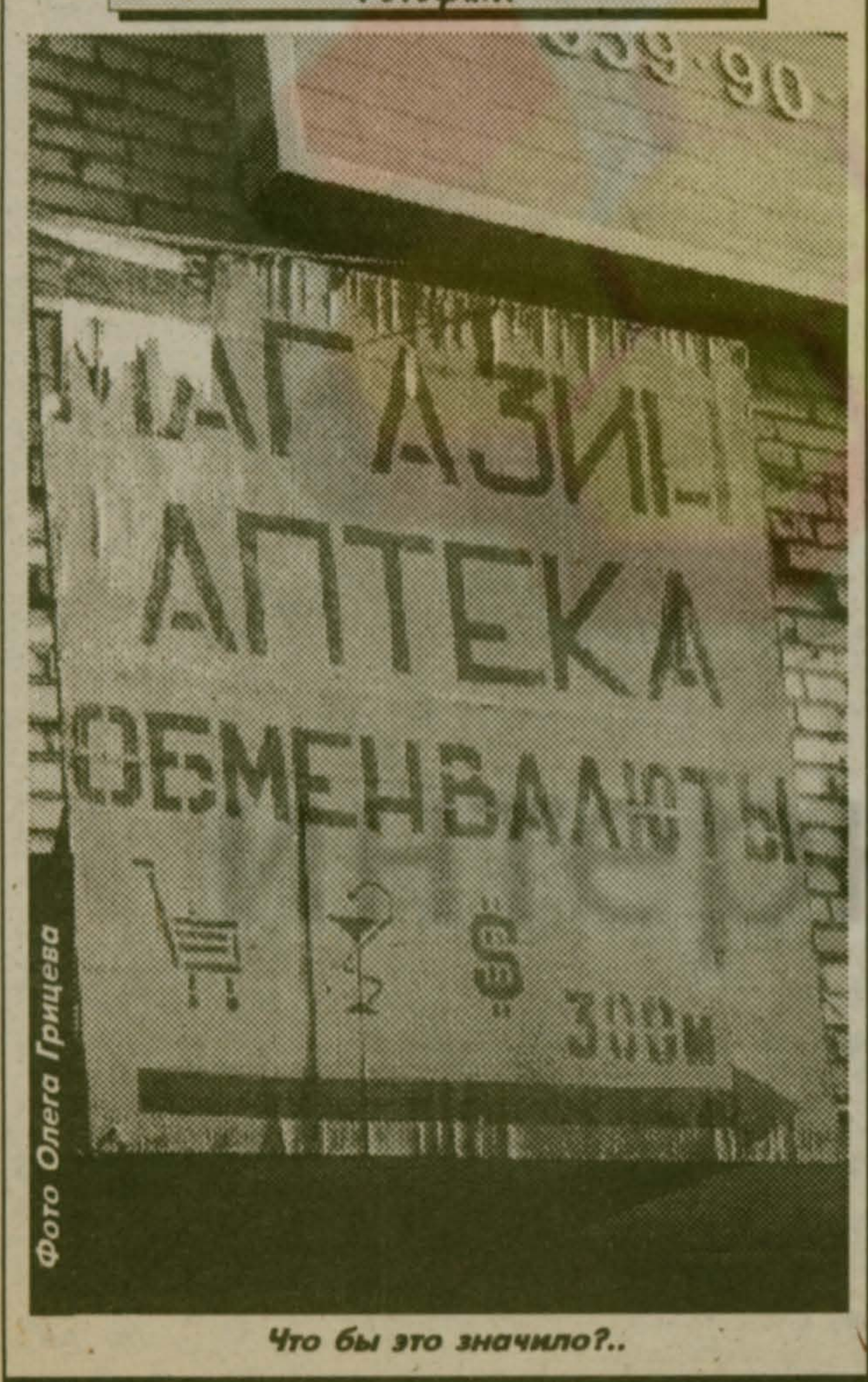
вить работники нашего отдела, договор также был расторгнут, а деньги возвращены согласно статьям 17 и 22 закона «О защите прав потребителей».

В районе немало проблем с отоплением, горячим водоснабжением. Плату за эти услуги взимали, а тепла и воды подавалось недостаточно. Если конфликт не удавалось решить в ЖКО или РЭУ, мы рекомендовали обращаться тоже в суд - такая форма защиты прав людей предусмотрена.

Сложная ситуация возникла как-то в томилинской аптеке №502. Там не отпускали лекарственные препараты инвалидам по льготным рецептам, которые выписывали врачи узловой (железнодорожной) поликлиники станции Панки. Оказалось, что между поликлиникой и аптекой не был заключен договор на обслуживание больных, хотя такой документ стороны обязательно должны иметь. Только при участии нашего отдела проблему удалось решить.

В декабре 1995 года Государственной Думой приняты изменения и дополнения к закону «О защите прав потребителей». В чем они состоят? Соответствуют ли интере-

Фотофакт



Что бы это значило?..

Внимание!

Люберецкий районный узел связи информирует:

с 1 марта льготной категории граждан в соответствии с законом «О ветеранах» предоставляется скидка в оплате за пользование телефоном.

Уважаемые ветераны!

В соответствии с Федеральным законом «О ветеранах», принятым Государственной Думой 16 декабря 1994 года, с 1 марта 1996 года вам предоставлена 50-процентная скидка в абонентной плате за пользование телефоном.

Люберецкий узел электросвязи начинает регистрацию граждан льготной категории, имеющих удостоверение установленного образца (или пенсионное удостоверение с отметкой «Ветеран труда»), являющихся пользователями узла электросвязи.

Регистрация пользователей производится по следующим адресам:

- для жителей города Люберцы: 115 квартал, ул. Московская, д. 17, 1-й этаж, абонентный отдел, окно № 3, ежедневно, кроме среды, субботы и воскресенья с 9.00 до 17.00 час.;

- для жителей г. Лыткарина: г. Лыткарино, ул. Советская, д. 10 (здание АТС), 1-й этаж, с 9.00 до 17.00 час. ежедневно, кроме субботы и воскресенья;

- для жителей пос. Малаховка: пос. Малаховка, Красковское шоссе, д. 14 (здание АТС), 1-й этаж, с 9.00 до 17.00 час., кроме

субботы и воскресенья;

- для жителей пос. Томилино: пос. Томилино, ул. Гаршина, д. 11 (здание АТС), 1-й этаж, с 9.00 до 17.00 час., кроме субботы и воскресенья;

- для жителей г. Дзержинского: г. Дзержинский, ул. Лермонтова, д. 20/а (здание АТС), 1-й этаж, с 9.00 до 17.00 час., кроме субботы и воскресенья;

- для жителей пос. Октябрьского: пос. Октябрьский, ул. Первомайская, (здание АТС), 1-й этаж, с 9.00 до 17.00., кроме субботы и воскресенья.

При себе иметь: удостоверение «Ветеран труда» или пенсионное удостоверение с отметкой «Ветеран труда», паспорт и книжку об оплате за пользование телефоном.

Люберецкий узел электросвязи доводит до сведения всех ветеранов, что, независимо от даты регистрации, льготы по оплате будут предоставлены с 1 марта 1996 года. При необходимости будет произведен соответствующий перерасчет абонентной платы.

Администрация узла электросвязи

**ЦЕНТР
ИНДИВИДУАЛЬНОГО
ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ**

при Российской Экономической Академии им. Г.В.Плеханова (лицензия № А 909021)

объявляет набор учащихся на 1996/97 учебный год в группы: сада (3-5 лет) и школу с 1-го по 11-й класс. Доставка детей в Центр и обратно осуществляется школьным транспортом с охраной. Количество учащихся в классе 5-6 человек. Ежедневные занятия спортом в спортивном комплексе, бассейне. Дети с дошкольного возраста начинают изучать иностранный язык, логические игры, основы информатики. Ведутся занятия по экологии, праву, истории культуры, индивидуальные занятия мужской, хорорефлексией. Дети находятся в Центре с 9.00 до 18.00. Трехразовое питание. Обучающие занятия.

Контактный телефон - 559-73-36



