

Вместо предисловия

Наступил 2020 год. Но, как и четверть века назад, в далеких 1990-х, потребительская безопасность никому не гарантирована. В наше время по-прежнему нельзя расслабляться на шопингах, нельзя верить рекламе, нельзя подписывать договоры, не читая.

Конечно, в 90-е годы ситуация на потребительском рынке была гораздо серьезнее, чем сейчас. Продукты сомнительного происхождения без сопроводительных документов реализовались не только с лотков и в киосках, хозяева которых даже не слышали о сертификатах и санитарных правилах, но и в крупных магазинах, где специалисты знали всё что нужно, но всё равно принимали сомнительный товар и выкладывали его на витрину – очень уж велико было их желание побольше заработать.

В Россию тогда ввозили огромные объемы товаров, в том числе и продукты, запрещенные к использованию в странах-производителях. В тех условиях сертификационный контроль был просто необходим, поскольку только сертификат мог служить подтверждением безопасности продукта.

Мне особенно запомнился случай, когда в зареченских магазинах продавали консервы из США: мятые банки, грязные этикетки, срок годности не указан. Сертификатов нет, а единственный сопроводительный документ – коммерческая декларация оптового импортера «Finасу». Всего одна страница текста, но какого! *«...Все продукты экологически чистые, удовлетворяющие требованиям Департамента здоровья США, отбракованные из американских магазинов по причине несоответствия требованиям, предъявляемым к внешнему виду - мятые банки, поврежденные этикетки и т.д. По этой причине становится возможной закупка этих продуктов по доступным ценам. Ассортимент продуктов разнообразен: это мясные, рыбные, овощные и фруктовые консервы, кондитерские изделия и сладости, разнообразные соусы, джемы, крупы, макаронные изделия, соки, различные концентраты. ...Значительная часть продуктов обладает качествами, позволяющими использовать их для диетического питания: отсутствие или пониженное содержание холестерина, кофеина, сахара, жиров, повышенное содержание витаминов...»* Проще говоря, в США эти продукты забраковали, списали, но, принимая во внимание высокую стоимость утилизации отходов, их не выбросили на свалку. Их отсортировали по наименованиям, упаковали в коробки, загрузили в десятитонные контейнеры по 880 коробок в каждый

и в Россию! Как это опасное для здоровья людей «лакомство» попадало к нам в страну, минуя таможенные и прочие заслоны, можно только догадываться. В Заречном продажу этих заокеанских «деликатесов» мы, конечно, пресекли.

Однако, отсутствие сертификатов на товар не становилось для торговцев проблемой. На оптовых рынках Екатеринбурга тогда можно было свободно купить фальшивки: чистые бланки сертификатов, печати и штампы органа по сертификации. Масса фальшивых сертификатов с кривыми печатями и корявыми надписями наводнила торговую сеть. У меня хранятся экземпляры таких «сертификатов». Грубые подделки ...

Каждая проверка, проводимая администрацией Заречного или милицией, выявляла пачки фальшивок, целые партии товаров без документов и с истекшими сроками годности. В одиночку мы, наверное, не справились бы с этим хаосом, но так вышло, что нам удалось наладить хорошее взаимодействие с Уральским центром стандартизации и метрологии (УЦСМ). По номерам сертификатов и по маркировке продукции мы выявляли забракованные и запрещенные к продаже товары. С УЦСМ мы работали в тесном контакте, держали связь по телефону, проводили рабочие встречи.

А вот местный санэпиднадзор нам не помогал и занял очень странную позицию. Вопреки логике и здравому смыслу сотрудники СЭС всячески усложняли нашу работу, не глядя давали торговцам разрешение на реализацию чего угодно и своими действиями способствовали попаданию в магазины Заречного потенциально опасных пищевых продуктов. Многочисленные наши попытки наладить работу, уговоры и разъяснения к пониманию не привели, наоборот, тогдашний главный государственный санитарный врач Заречного пообещал найти способ выгнать меня с работы, да так, чтоб ни на какую новую меня потом не взяли. Но я очень хотел порядка на потребительском рынке Заречного, отступить не стал и убедил главу города обратиться за помощью к областным властям. По нашему обращению в ноябре 1993 года Главное управление торговли Правительства Свердловской области провело выездную проверку в Заречном, подтвердило нашу правоту и указало в своем итоговом заключении: *«...Контроль всей поступающей продукции осуществляется специалистами санэпидстанции г.Заречного. Некомпетентность работников в правилах сертификации и оформлении сертификатов привела к тому, что масса товаров (одна треть или более того),*

особенно такие позиции, как ликеро-водочные изделия, реализуются по поддельным сертификатам фактически по разрешению санэпидстанции.

В результате в г.Заречном сложилась ситуация, способствующая доступу к потребителям товаров неизвестного происхождения, забракованных по результатам лабораторных исследований, по фальсифицированным документам.» После этого Правительство области подключило к делу Свердловское Антимонопольное управление и Госстандарт, в Заречном были проведены дополнительные выездные проверки. В акте проверки №1045 от 14.01.1994г руководителем Уральского центра стандартизации и метрологии еще раз указано на некомпетентность специалистов санэпиднадзора, на незаконность их действий, на превышение полномочий. Санэпиднадзор сильно пожурили, указали на недопустимость и призвали к порядку, хотели даже административную ответственность применить, но из уважения к сединам руководителя СЭС Заречного ограничились чем - то малозначительным. Санэпиднадзор сделал выводы и больше никогда не препятствовал работе администрации, но и от взаимодействия самоустранился. Жаль, конечно, ведь совместными усилиями мы принесли бы гораздо больше пользы и смогли бы добиться еще более высоких результатов.

А тем временем торговля продуктами без документов, с истекшими сроками годности и явными признаками недоброкачества велась с огромным размахом. Иногда после проверок с продажи снимали до половины имеющихся в магазине товаров, и это вызывало недовольство хозяев. Часто приходилось слышать от наших предпринимателей: «В Заречном невозможно работать! В других городах сертификаты даже не спрашивают и проверок нет, а у нас ...» Обид у предпринимателей было много, но зато сколько зареченцев сохранило свое здоровье, не выпив и не съев всё то, что нам удалось убрать из продажи! У нас были контрольные полномочия, и мы выполняли свои обязанности, несмотря на сопротивление бизнеса легального, полукриминального и криминального, который специализировался в основном на подделке и продаже алкоголя.

Водку подпольного изготовления привозили в Заречный полными грузовиками, и милиция едва справлялась с этим валом фальсификата. То, что эта водка поддельная, было заметно даже внешне: не на конвейере, а вручную неровно наклеенные этикетки, разный уровень наполнения бутылок и т.д. Экспертиза подтверждала, что содержимое бутылок водкой не является. Изъятые сотни ящиков алкоголя негде было хранить, а утилизировать и того сложнее. При одной такой утилизации я

присутствовал. Запах стоял удушающий, похожий на смесь ацетона с какой-то химией, но совсем не водочный. От воздействия паров содержимого бутылок появлялась резь в глазах, головная боль...

Впрочем, что там продукты и алкоголь! У нас и просроченным лекарством торговали, объясняя это тем, что «...срок-то истек всего месяц назад, да и не жаловался еще никто...»

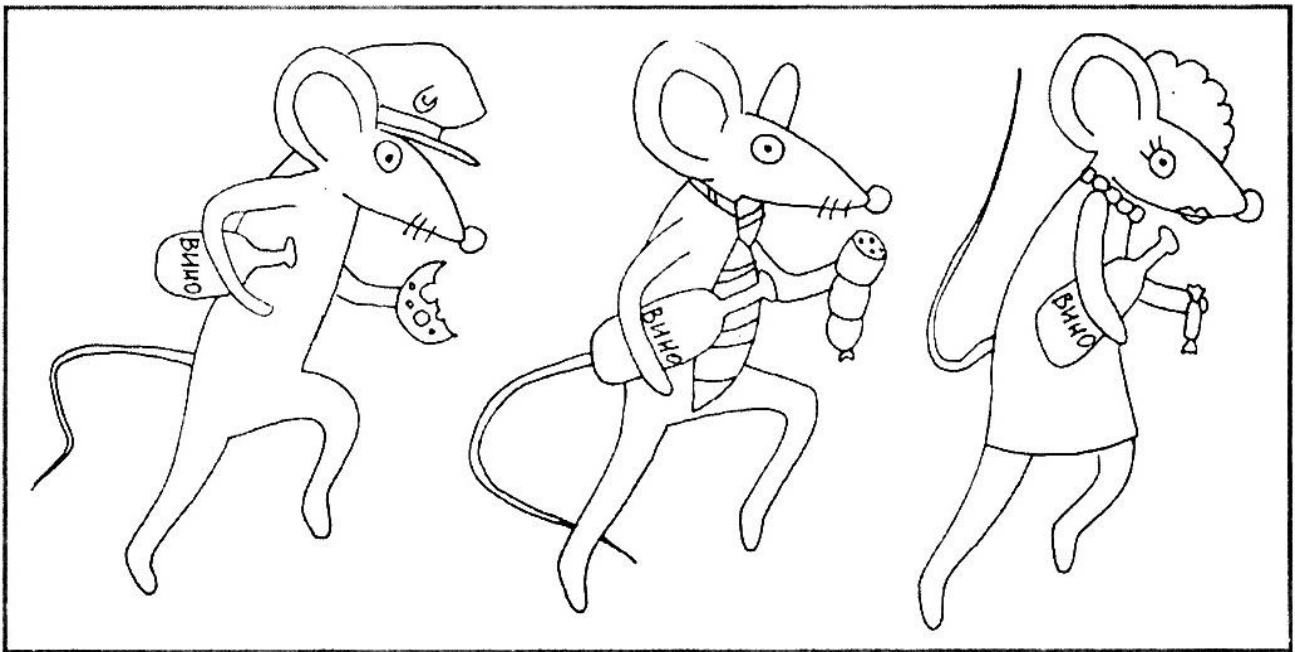
С промышленными товарами было тоже не очень благополучно. Сейчас такого в магазинах уже не встретишь: симпатичные «японские» одноразовые магнитолы, самовозгорающиеся фены и миксеры, «итальянская» кожаная обувь с картонными подошвами и много еще чего. Благодаря совместным усилиям администрации Заречного, милиции, центра сертификации запрещенная к реализации продукция уходила из зареченских магазинов...

В наше время у потребителей проблемы другие – непорядочные банки и турагентства, мошеннические интернет-магазины, навязанные обманным путем, дорогие товары и услуги в кредит. Беспокоит потребителей и продолжающееся снижение качества продовольственных товаров: производители всё больше экономят на натуральных компонентах и всё чаще используют некачественное сырьё. В результате потребители получают «колбасу высшего качества» с соей и крахмалом, «натуральные соки» из концентрата и красителей, а молочные сыры из растительного сырья.

За 27 лет работы в администрации я участвовал в бессчётном количестве телепрограмм по теме защиты потребителей, написал не одну сотню статей в местных газетах. Эти статьи предостерегли многих зареченцев от покупки некачественных товаров и услуг, помогли им не стать жертвами мошенников.

Но не только я писал о предпринимателях, писали и они обо мне. Так, после очередной нашей проверки торговой сети в октябрьском номере «Домашней газеты» за 2006 год появилась большая анонимная статья «Не пора ли на диету?».

В статье много гадостей, намеков и откровенного вранья, но никаких фамилий. Однако ситуация, описанная в статье и «компания контролеров» на картинке вполне узнаваема: с вином и конфеткой начальник горторготдела Кнутарева Л.И., за ней в галстук с бутылкой и колбасой Леднев М.Ю., а замыкающей в нашей тройке идет майор милиции Щиклина И.Ю., и тоже не с пустыми руками...



На эту публикацию эмоционально отреагировала и заступилась за «контролеров» журналист Э.М. Головырских: «Порой на них пытаются оказывать давление зарвавшиеся предприниматели, а подвластные им СМИ рассуждают, что *«Контролеры грамотно умеют рассказывать лавочнику о его обязанностях и шарить ненасытными глазками и ручками по чужой собственности ... они научились открывать любые двери пинком и жрать за чужой счет ...»*. Стыдно! Ах как стыдно нам порой бывает за своих коллег-журналистов. Но, как говорится, в семье не без урода...» (Зареченская Ярмарка №50 (579) 14.12.2006 г). Справедливости ради надо сказать, что в наш адрес было много и положительных публикаций, и писем потребителей со словами благодарности. Много чего было...

За все время работы в администрации у меня было много забавных и курьезных случаев, много сложностей и конфликтов, были и опасные ситуации. Из всех этих историй могла бы получиться довольно увлекательная книга. Но я не писатель и до книги дело вряд ли дойдет. Всё ограничится газетными статьями, при подготовке которых я всегда старался писать на «горячие» темы, оперативно информировать потребителей о некачественном товаре, о новых способах обмана, о появлении очередных мошенников в Заречном.

В этом сборнике включены некоторые мои статьи последних лет. Они еще не потеряли актуальность и могут быть кому-то интересны, а может быть, и полезны.

М. Леднев

НЕ ПОЗВОЛЯЙТЕ СЕБЯ ОБМАНУТЬ

Людам иногда хочется поверить в нежданную удачу и в счастливый случай, который изменит их жизнь к лучшему. Наверное, именно поэтому зареченцы, с лёгкостью впускают к себе домой совершенно незнакомых людей, явившихся с известием: «Вам выпал приз!» или «Вас включили в губернаторскую программу по оздоровлению населения!». Эти люди под любым предлогом стремятся попасть в квартиру: то они ходят и разъясняют населению их права на льготы, то обсуждают тарифы на коммунальные услуги, качество лекарств и врачебную помощь. Но заканчиваются все эти «лекции» одинаково: хозяев квартиры начинают активно склонять к покупке чего-нибудь «уникального». Чаще всего купить предлагают лечебные приборы.

На прошлой неделе Заречный опять посетили аферисты. Жертвами этих заезжих продавцов как всегда стали пожилые люди пенсионеры и инвалиды. Пострадавшие рассказывают схожие истории: люди которые пришли к ним в квартиру проводили активную психологическую атаку и манипулируя руками и речью пытались оказать гипнотическое воздействие. Завороженные лекцией о пользе этого аппарата люди подпадали под влияние «гостей» становились безвольными и впадали в непонятное состояние ощущая на себе воздействие типа гипноза. Они платили деньги подписывали бумаги, которые им подсовывали и получали прибор. Никто из пострадавших не смог объяснить почему он так легко и просто отдал деньги незнакомому человеку за неведомый и ненужный товар с красивыми названиями.

Заработать легко и быстро сейчас хотят многие. И используются при этом сомнительные, а порой и просто криминальные методы. Людей обманывают, заявляя о том, что «Аппарат транскраниальной электростимуляции» (или прибор лечебный «Лотос АМ-14», или «Биоэфференцессор» и т.д.) лечит любые болезни. А люди по началу верят этим сказкам и даже пытаются пользоваться приобретенными приборами, но убедившись в их полной бесполезности убирают их с глаз подальше.

В последнее время наиболее активно в Заречном промышленляют люди из ООО «Корпорация Здоровье». Навязывая доверчивому покупателю «лечебный» прибор, они не только гарантируют выздоровление, но и обещают вернуть деньги за прибор по первому требованию покупателя. Это уже потом становится понятным что прибор не лечит и деньги «Корпорация» не вернет ни за что.

Если прочитать инструкцию к прибору, то сразу становится понятно. что покупать его не стоит. Именно поэтому «гости» и не дают покупателям возможности прочитать подумать и решить. Покупателя просто «заговаривают» безостановочной болтовней об уникальных целебных свойствах и низкой цене прибора, вытягивают из него деньги и быстро уходят пока клиент не опомнился.



Я приведу несколько цитат из инструкции на «Пояс бытовой электромассажный». Этот прибор «...разработан Новосибирским НИИ Б/Н...» при участии господ Огиренко и Кузнецова (имя, отчество, должность, научная степень в инструкции не указаны) которые рекомендуют его для применения «...морякам, сотрудникам спецслужб, продавцам, грузчикам и людям, работа

которых связана с сидячим (малоподвижным) положением». Количество процедур - «по мере самочувствия» и вам гарантировано «...Улучшение сна, варикозное расширение вен, улучшение кровообращения». Ни адреса, ни названия производителя покупателю конечно не сообщили. Понятно, что если уж авторы инструкции не смогли составить грамотный и убедительный текст, то уж изобрести и изготовить сложный прибор им и подавно не по силам.

Вывод вполне очевиден: прибор лечить не будет, а все эти «добрые люди» (и изготовители, и реализаторы) – обыкновенные мошенники. Помните, что у этих незваных гостей нет ни совести, ни стыда к тому же они владеют некоторыми методами психологического воздействия на людей и имеют благообразный внешний вид. Они умыты побриты в галстук и очках с документами папками и бумагами. У них и удостоверения какие-то есть в красивых обложках. Эти люди приветливо улыбаются активно интересуются вашим здоровьем стараются расположить вас к себе. Они усыпляют вашу бдительность и выманивают ваши деньги, а в замен оставляют «...для вашего оздоровления» бесполезную побрякушку (а одной жительнице Заречного они умудрились продать сразу два прибора за 9800 рублей!).

Когда вы поймёте, что этот «чудо-прибор:» вам не нужен вы уже не сможете ничего изменить. Добровольно деньги они не вернут и вам не поможет ни суд, ни полиция, поскольку с точки зрения закона всё правильно: сами захотели и сами купили. Какие могут быть претензии...

Зареченцы часто обращаются за помощью в подобных делах в администрацию Заречного, но только малой части пострадавших мы смогли помочь вернуть деньги. Единственный надёжный способ защитить себя, свой кошелек и свое здоровье от посягательств заезжих «добродетелей» - это не пускать их на порог и не вступать ни в какие дискуссии. Не будьте такими доверчивыми и не позволяйте себя обмануть.

Еженедельник «Пятница-провинциальная» от 02 декабря 2010г

Ничто не предвещало беды

Нередко банки предлагают своим клиентам вместо традиционных вкладов иной «финансовый продукт», не являющийся банковской услугой. Казалось бы, какая разница — банковский вклад, страховой полис или облигация, если процентная ставка выглядит привлекательно? А разница есть, и весьма ощутимая.



Эта история случилась в Заречном. Ничто не предвещало беды: наш земляк просто пошел в банк, чтобы закрыть свой счет. Узнав о таком недальновидном желании клиента сотрудница ООО «НДС-Банк» стала настойчиво отговаривать его от снятия денег. «Давайте откроем инвестиционный вклад! - сказала она. - Гарантированная ставка 10,25% годовых, снять деньги можно будет в любое время без потери процентов. Никаких рисков!». Сотрудница банка была убедительна, фраза «инвестиционный вклад» не вызывала подозрений. Клиент уплатил 1 500 рублей за открытие счета и подписал договор ...

Когда через полгода зареченец пришел в банк узнать о состоянии счета, то он не смог добиться вразумительного ответа. Ему пообещали всё выяснить и в следующее его посещение обо всем проинформировать. Но в следующий визит банкиры без объяснений предложили переоформить деньги со счета на какие-то облигации под 8% годовых, которые будут выплачены через три года. Клиента такой вариант насторожил, и он попросил вернуть свои 50 000 рублей. И тут

«вдруг» выяснилось, что «НДС-Банк» не может вернуть эти деньги, поскольку они давно переданы в их дочернюю компанию ООО «НДС-инвестиции», причем по желанию самого клиента! И тут же показали подписанный клиентом договор. Свою подпись клиент узнал, но поскольку подписывал, не читая, то не понял тогда, что заключает договор с другим юридическим лицом на невыгодных условиях и без гарантий. Впрочем, и сейчас, не имея специальных познаний, прочитав договор, клиент просто запутался бы в терминах и всё равно поверил бы устным разъяснениям банка о том, что это выгодно, безопасно и «надо подписывать!» А на подпись клиенту дали вот это: *«Настоящим подписаны оферта о заключении договора на брокерское обслуживание и оферта на заключение депозитарного договора поручения на совершение сделок купли-продажи ценных бумаг. В случае акцепта вышеуказанных оферт сделки совершаются на следующих условиях: 1) Весь остаток инвестируемых средств следует делить на цену одного лота ценных бумаг включая все необходимые расходы и вознаграждения компании...»* и далее в том же духе на трех листах. Для неосведомленного человека текст, мягко говоря, мало понятный...

Теперь же сотрудники банка как бы недоумевают: клиент сам хотел вложить деньги, договор подписал и чем-то еще недоволен! И вообще все его претензии не по адресу! Обращаться-то следует уже не в «НДС Банк», а в «НДС-инвестиции», где клиенту, возможно, вернут 20 000 рублей из 50 000, но ждать придется долго. Может быть, даже очень долго.

Потребитель написал заявление «НДС-Инвестиции» и через месяц получил ответ: *«В настоящее время по независящим от Брокера причинам облигации ООО «НДС-Инвестиции» перестали активно торговаться на бирже (потеряли ликвидность), а их стоимость снизилась до минимального значения.»* В общем, деньги не вернут....

Вот так оно и бывает. Приходит человек в банк забрать свои накопления, а уходит с облигацией или страховкой, или еще какой-нибудь ценной (или не очень) бумагой. Банки в этом случае имеют свою выгоду: комиссионные от страховых и инвестиционных компаний, а потребителю достаются только убытки.

Читать договор перед подписанием, не верить голословным обещаниям, повышать свою финансовую грамотность – эти меры, конечно, снизят вероятность обмана, но 100% гарантии защиты не дадут. Один неосмотрительный шаг – и даже суд не поможет вернуть ваши честно заработанные деньги.

Недоразумения в супермаркетах

Кому вход запрещен

Нередко у двери в супермаркет мы видим информацию о том, что в магазин запрещен вход с собаками, с мороженым, детскими колясками и тд. Для удобства и безопасности покупателей магазин может устанавливать разумные ограничения, и, наверное, не стоит возражать против запрета входить в торговый зал с мороженым, которое может таять, капать, пачкать пол, товары или одежду других покупателей. К тому же подобный запрет не лишает покупателя возможности зайти в магазин и сделать покупку, надо лишь доесть мороженое за пределами торгового зала.

Другое дело - покупатели с детскими колясками. Мать не может оставить коляску со своим ребенком без присмотра, поэтому запретив ей вход в магазин, администрация фактически лишает ее права на покупку и нарушает статью 492 Гражданского кодекса РФ. Подобные инциденты случаются нечасто, и каждый раз мы обсуждаем эту тему с руководством торгового предприятия, приходим к пониманию, но спустя какое-то время всё повторяется. Сменились дежурные администраторы, работают новые охранники, которые не совсем в курсе дел, вот и происходит очередной конфликт. В таких случаях не нужно спорить с охранниками, лучше попросить пригласить к вам кого-нибудь из руководителей магазина и скорее всего вопрос решится мирно.

Если вы повредили товар

Если покупатель случайно повредил в магазине товар, то оплачивать этот товар он не должен. Потребитель становится собственником товара только после того, как оплатит его стоимость на кассе: статьей 459 Гражданского кодекса РФ установлено, что риск случайной гибели товара лежит на собственнике. До момента оплаты на кассе собственником этого товара остается магазин, он и будет нести убытки. Платить за испорченный товар придется только в том случае, если покупатель повредил товар умышленно. Если

работники торгового зала требуют с вас деньги, а вы не считаете себя виновным в порче товара – просите пригласить руководителя магазина, объясните ситуацию. Как правило, выяснить, случайно или умышленно поврежден товар, несложно: камеры наблюдения установлены почти во всех торговых предприятиях. Если решить спор не удастся – делайте запись в книге отзывов, обращайтесь с жалобой в надзорные органы.



С сумками не расставайтесь

Когда вам предлагают оставить вещи в ячейке камеры хранения, помните, что если случится кража, то получить с магазина возмещение ущерба будет непросто. Поэтому, если у вас в сумке есть ценные вещи, лучше не оставляйте ее в ячейке, а заходите с ней в магазин.

Если в ваших вещах уже есть продукты, аналогичные тем, которые можно купить в этом магазине, то об этом лучше сразу предупредить администратора торгового зала, иначе при выходе из магазина могут возникнуть недоразумения, и вам придется объяснять, что вы приобрели эти товары в другом месте и уже оплатили. А чек могли не взять...

Нужно помнить, что охрана и администрация магазина не вправе обыскивать покупателя. Если в добросовестности покупателя возникли сомнения и есть подозрения на кражу, то в этом случае они могут попросить покупателя открыть сумку, чтобы убедиться, что там нет неоплаченного товара. Если покупатель отказывается это сделать, то администрация магазина должна вызывать сотрудников полиции, у которых есть необходимые полномочия.

В крупных магазинах сумки покупателей "заваривают" в прозрачный пакет, чтобы исключить неприятные ситуации с однородными продуктами на выходе из магазина, и, пожалуй, это вполне корректное решение проблемы.

Ошибки и случайности

Если на выходе из магазина у покупателя обнаруживается неоплаченный товар (забыл, не заметил, да и мало ли что) – с ним начинают говорить так, как будто он это украл и доказательства вины неопровержимы... В подобных случаях все решается по усмотрению руководства магазина: человеку могут предложить просто оплатить этот товар, а могут вызвать полицию и устроить разбирательство, по результатам которого покупатель не только оплатит стоимость товара, но и может быть привлечен к административной или уголовной ответственности.

А вот если на кассе вместо 1 единицы товара покупателю пробили 2 или 3 раза эту сумму и обманули на приличные деньги, то с точки зрения руководства магазина кассир «ошибся» и сделал это «случайно» ... Покупателю могут вернуть сумму, на которую его обсчитали, но это только в лучшем случае и при условии, что покупатель от кассы никуда не ушел и вовремя заметил обман.

Покупатель не имеет права выносить из магазина неоплаченный товар, но и продавец не имеет права обвешивать и обсчитывать. Происходит и то, и другое. По моим данным, попыток выноса неоплаченного товара значительно меньше, чем случаев обсчета на кассе....

Еженедельник «Пятница-про» №10 от 16 марта 2017г

Обращаться ли в банк за кредитом?

Кредиты, без сомнения, нужны. Многие люди ими пользуются, решают свои материальные проблемы и остаются довольны результатом. Но мне по роду работы чаще приходится сталкиваться с историями печальными, подобными той, что произошла с автором письма. Происходят они достаточно часто, этим уже никого не удивишь. При этом мы слышим в основном о безответственности должников. Но значительная часть невозвратов по кредитам возникает по вине самих же банков: в погоне за новыми клиентами и высокими доходами многие банки раздают кредиты направо и налево, нисколько не заботясь о проверке платежеспособности своих клиентов. Банкиры зазывают клиентов всеми возможными способами: в наши почтовые ящики кладут листовки, рекламки и приглашения. В листовках клиента называют *ХОРОШИМ ЧЕЛОВЕКОМ* и *ДОРОГИМ ДРУГОМ*, ему обещают и деньги, и счастье: «ОБРАТИТЕСЬ В БЛИЖАЙШИЙ ОФИС НАШЕГО БАНКА И ВАШИ ЖЕЛАНИЯ СБУДУТСЯ!»



А некоторые банки просто рассылали своим потенциальным клиентам кредитные карточки, по которым можно сразу снять определенную сумму денег через банкомат. В инструкции,

прилагаемой к карточке, клиенту подробно разъясняют как карточку активировать и какую сумму можно снять со счета, но ни слова о процентах и условиях погашения кредита. И только воспользовавшись карточкой, люди узнавали о том, что проценты несоразмерно велики, а досрочное погашение возможно только за отдельную плату. У банков есть масса способов получить с клиента дополнительные деньги: это и скрытые проценты, и пени со штрафами, и дополнительные условия, прописанные мелким шрифтом и многое другое, о чем мы до поры-до времени не знаем.

Всех нас активно приглашают за деньгами, нам обещают все возможные блага. Нам обещают, что при возникновении сложностей банк скорректирует сроки и суммы платежей, найдет разумный компромисс. Но, к сожалению, эти обещания не выполняются. Мне неизвестно ни одного случая, когда бы банк понял, посочувствовал и помог. У банкиров всегда готов бесстрастный и жесткий отказ: «Мы рады, что Вы обратились к нам. Конечно, в другое время банк мог бы пойти Вам на встречу, но в данное время, к сожалению, такой возможности у банка нет». Поэтому всегда, если деньги не уплачены в срок - виноват клиент. Банк всегда прав. Он ссылается на договор, на ваши обязательства и согласованный вами график платежей.

За примерами далеко ходить не надо: два года назад жительница Заречного взяла кредит 30 тысяч рублей, уже выплатила 40 тысяч и теперь должна ещё 50 тысяч. Этот кредит оказался бесконечным - штрафы и пени растут как грибы и сумма долга только увеличивается. Ещё случай: один постоянный клиент банка, добросовестный плательщик заболел. Он сломал ногу, попал на больничный, понял, что в срок не сможет внести ежемесячный платеж. Он заранее обратился в банк и попросил отсрочку платежа, но получил отказ и напоминание о необходимости выполнять обязательства, прописанные в кредитном договоре. Другой житель Заречного взял кредит на покупку автомобиля. На этом автомобиле он попал в аварию и погиб. Погибли все, кто находился в машине, – его родители, родственники. Машина не подлежала восстановлению и была утилизирована. А долг банку остался, и «выбивать» его из

вдовы приезжали крепкие ребята из Екатеринбурга. Они жестко требовали деньги, не делая никаких скидок и послаблений, не вникая в то, является ли вдова наследницей, имеется ли какое-либо наследуемое имущество и прочие обстоятельства дела.

По закону клиент обязан платить, а банк вправе требовать. Принуждая клиента отдать долг, банки, магазины и телефонные компании часто пользуются услугами так называемых коллекторских агентств. Вероятно, именно с коллекторами и общалась автор письма. Работают коллекторы жестко и бесцеремонно. Их цель – выбить из должника деньги любой ценой. Они шлют должникам письма с угрозами уголовной ответственности, круглые сутки донимают их телефонными звонками и неожиданными визитами домой. Всеми способами они давят на психику клиента, стараются нарушить его равновесие, посеять панику и порой дело доходит даже до оскорблений и угроз физической расправы с клиентом. Причем коллекторы выбивают деньги из всех подряд: и из тех, кто действительно должен, и из тех, кто ни должен ничего, но банк (или магазин) просто забыл отметить в своей базе данных поступление платежей и прекращение долговых обязательств. Объяснять что-либо коллекторам бесполезно, они ничего не слушают, ничего не перепроверяют: им не нужны разговоры и объяснения, им нужны только деньги. Деятельность коллекторских агентств выходит за рамки закона, и в подобной ситуации за помощью нужно обращаться в правоохранительные органы, у которых есть необходимые полномочия и рычаги воздействия на криминал.

Брать деньги в долг – удовольствие дорогое и рискованное. Нужно понимать, что вместе с деньгами вы берете на себя большую ответственность, что скидок и послаблений вам не сделают, даже если и обещали. А если у вас нет полной уверенности в том, что вы в срок рассчитаетесь с долгом, от кредита лучше отказаться.

Еженедельник «Пятница-про» №31 от 11 августа 2011г

ЖИВЫЕ ИГРУШКИ

Прошлым летом трехлетнюю девочку из Заречного укусила белка. И не в диком лесу, а в ТРЦ в самом центре Екатеринбурга. Ребенок был напуган, испытал боль, получил стресс, подвергся опасности заражения. Но за причиненные ребенку страдания никто так и не ответил...

Так что же такое контактный зоопарк? Насколько он безопасен? И стоит ли водить туда своих детей?

В Екатеринбурге действует более десятка контактных зоопарков, где можно увидеть не только привычных коз, уток или кроликов, но и экзотику: павлинов, агам, гекконов, змей, шиншилл, обезьян и дикобразов. Посетители в очередь не стоят, но заведения популярны, детям интересно, родители довольны.



Большинство посетителей не воспринимает маленьких зверьков всерьез и не видит в них никакой опасности. Но зверек человека побаивается и не очень доверяет ему. Животное ежедневно имеет контакт с большим количеством людей, устает, да и ребёнок, который приходит поиграть с пушистой зверушкой, не всегда правильно рассчитывает свои силы и может сделать животному больно или напугать его. Это может спровоцировать агрессию животного.

В настоящих стационарных зоопарках для животных созданы необходимые условия для жизни и отдыха, оборудованы специальные

укрытия, в которых животное может уединиться. В контактных зоопарках звери не живут, а работают «живыми игрушками», да еще и в тяжелых условиях: в маленькой клетке при постоянном присутствии людей, без возможности активно двигаться, без свежего воздуха и при недостатке света. Всё это сильно сокращает продолжительность жизни зверей, но высокая смертность не приводит к перебоям в работе таких зоопарков: место умерших животных занимают вновь приобретенные. Для посетителей это происходит незаметно.

Каждый стационарный зоопарк подвергается проверке как минимум раз в год, а его работа регламентируется огромным количеством документов. Контактные же зоопарки проверяют в лучшем случае раз в три года. И это при том, что внешне здоровые животные и птицы могут быть бессимптомными носителями инфекций, опасных для человека, а в мини-зоопарках часто нет не только штатных ветеринаров, но и документов с обязательной информацией о видовом происхождении животного, его ветеринарном состоянии, о территории, с которой животное ввезено, а также сведений, позволяющих идентифицировать животное с выданным документом. Идентифицируют животных при помощи микрочипов или клейм, а птиц по специальным номерным кольцам, закрепленных на ноге.

Профессиональный интерес привел меня в один из контактных зоопарков в центре Екатеринбурга. Внешний вид замечательный: яркие вывески, красочные картинки с животными. У стойки при входе улыбчивые и приветливые сотрудники. Поздоровались, стали зазывать посмотреть свой прекрасный зоопарк, уверяли в полной безопасности посетителей. Свое юридическое наименование они назвать не смогли, не было оно указано и на вывеске.

Девушка-администратор любезно согласилась показать ветеринарные сопроводительные документы, однако в итоге нашла только ветеринарную справку формы №4, которая для мини-зоопарка не подходит. Применимы такие справки для зоомагазинов, и срок их действия всего 5 дней с момента выдачи, а эта справка была выдана ещё в 2015(!) году. Вместо длинного перечня сведений о территориальном и видовом происхождении животного, его ветеринарном состоянии и т.д. в справке написано просто: «Попугай». Ни вид попугая, ни его идентификационные данные в справке указаны не были. Такие же сомнительные «паспорта» были у остальных обитателей зоопарка. На

мой вопрос о микрочипах, идентификационных кольцах, татуировках сотрудницы весело засмеялись: «Ну что Вы, у нас такого нет! Это же зоопарк, а не концлагерь! Мы любим своих зверят! Они у нас хорошие...». В общем, сам зоопарк я так и не посетил. Мне хватило впечатлений от беседы с сотрудницами этого заведения. Там всё плохо: сотрудники не знакомы с ветеринарными правилами, птички и зверьки могут быть разносчиками инфекций. Если что – виноватых не найдете.



Ходить или не ходить в такой зоопарк – решайте сами, только помните, что вашу безопасность гарантируют только на словах. Жизнь показывает, что во многих подобных заведениях нет даже элементарных аптечек с йодом и перекисью.

С 1 января 2020 года вступает в силу закон «Об ответственном обращении с животными», контактные зоопарки будут запрещены. Но недобросовестные предприниматели наверняка найдут в этом законе лазейки, которыми они обязательно воспользуются для продолжения своего бизнеса.

Еженедельник «Пятница-про» №49 от 12.12.2019

ПОДАРОЧНЫЙ СЕРТИФИКАТ. Обуза или подарок?

Подарочные сертификаты давно стали привычными для покупателей. Этот способ применяется многими бизнесменами для более активного продвижения своих товаров и услуг. И всё вроде бы просто и удобно: сертификат - это хорошая альтернатива конверту с деньгами и приобретая такой универсальный подарок покупатель избегает риск ошибиться с выбором подарка. Но не всё так хорошо. При последующем использовании подарочных сертификатов у тех, кому их подарили порой возникают недоразумения и споры. Такой «подарок» способен испортить настроение и омрачить праздник.



В Заречном, большая часть магазинов, реализующих подарочные сертификаты придерживается правила «Всё для клиента», и при обмене сертификата на товар учитывает все пожелания потребителя. В некоторых магазинах даже разработаны правила продажи и использования подарочных сертификатов. И во всех этих правилах указано, что сертификат не подлежит возврату и

обмену на денежные средства, а сдача не выдается. Однако в разговоре сотрудники большинства магазинов уточняют, что при желании покупателя всегда идут ему на встречу и вопреки собственным правилам возвращают стоимость сертификата. Но не всегда и не везде процесс обмена подарочного сертификата проходит гладко. Всё зависит от личных убеждений владельца магазина и его отношения к покупателям. Например, магазин «Мир Спорта» готов вернуть стоимость подарочного сертификата, если нужного покупателю товара не оказалось в наличии, а в магазине «Строитель» стоимость сертификата не возвращают и сдачу не дают.

Подобное происходит потому, что в законодательстве РФ нет такого понятия, как подарочный сертификат, нет ни правил, ни регламентов, регулирующих порядок использования сертификата. Поэтому продавцы проявляют изобретательность и устанавливают свои правила, где прописывают выгодные для себя условия: подарочные сертификаты обмену и возврату не подлежат, если стоимость товара меньше номинала сертификата разница «сгорает» и не выплачивается потребителю; устанавливают срок действия сертификата, по истечении которого сумма сгорает и так далее. В обоснование такого порядка продавцы ссылаются на свои правила, на указания своего директора, на что угодно, но только не на закон. А закон в данном случае не на стороне продавца.

Дело в том, что сам сертификат - бумажный, пластиковый, с чипом, с позолотой или стразами - товаром не является. С точки зрения закона подарочный сертификат – это документ, подтверждающий заключение предварительного договора, по которому внесен аванс. Этот документ удостоверяет право держателя сертификата на получение в будущем товара или услуги. При продаже подарочного сертификата покупателю передается не товар и не услуга, а только право на получение товара или услуги стоимостью, не превышающей номинал сертификата. Потребитель вправе отказаться от права получать товар и потребовать деньги.

На товар, приобретенный по подарочному сертификату распространяются все положения закона «О защите прав

потребителей»: если товар некачественный, то можно потребовать его бесплатно отремонтировать, заменить, вернуть его стоимость (ст.18 Закона). Если товар не подошел по расцветке, фасону или по иным причинам- он тоже может быть возвращен в магазин в течение 14 дней (ст.25 Закона). От услуги можно отказаться без объяснения причин (ст.32 Закона). Судами разных уровней (в том числе Верховным судом РФ) было рассмотрено довольно много споров о подарочных сертификатах. Мнение судов однозначно: потребитель вправе отказаться от подарочного сертификата и магазин обязан вернуть его стоимость. И неиспользованный остаток стоимости сертификата магазин обязан потребителю выплатить. Чужое брать некрасиво, но, видимо очень хочется...

Желание предпринимателя оставить себе чужие деньги просто так, не оказав потребителю никакой услуги и не передав ему никакого товара – незаконно и даже неприлично. Верховный суд РФ квалифицирует это как неосновательное обогащение, которое надлежит возратить потребителю.

Если в магазине не оказалось подходящих для вас товаров, а деньги за подарочный сертификат вам возвращать не желают, решайте сами как поступить. Можно купить что-нибудь не очень нужное, или вообще подарить сертификат магазину. Можно вручить письменную претензию с требованием вернуть деньги за сертификат. Если и это не подействует на магазин, тогда нужно обратиться в суд и взыскать с магазина стоимость сертификата, моральный вред, убытки и всё, что еще полагается по закону.

Еженедельник «Пятница-провинциальная» от 21 сентября 2017г

Гематоген: конфета или лекарство?

В аптеках реализуется множество видов продукции под общим названием «Гематоген». Однако и вкус, и цвет, и цена каждого вида «Гематогена» имеет существенные отличия, несмотря на то, что это одноименная продукция. Мы попытались выяснить, какой продукт на самом деле теперь называют «Гематогеном» и какую информацию об этом товаре изготовители и продавцы доводят до потребителей.

Для исследования были закуплены 17 образцов продукции, реализуемой под названием «Гематоген» в аптечной сети города Заречного. После ознакомления с информацией, представленной на упаковке товара, становится ясно, что весь реализуемый сейчас «Гематоген» – это совсем не та продукция, которая реализовывалась в аптеках до начала 90-х годов прошлого века. Тогда «Гематоген» изготовлялся из высушенной особым способом дефибринированной свежей крови убойного скота. Состав нынешнего «Гематогена» существенно изменен и содержит альбумин пищевой (белок, содержащийся в яичном белке, молоке, сыворотке крови и т.д.), крахмальную патоку, сахар, молоко сгущенное, молочную сыворотку, какао-порошок, ванилин и многое другое.

Вкусовые качества «Гематогена» в проведенном исследовании не учитывались, но я считаю необходимым в общих чертах охарактеризовать исследованные образцы, поскольку все они имели совершенно разные органолептические показатели. Консистенция - от сухой и твердой до рыхлой и мягкой, как пластилин. Цвет - от светлого (желтовато-коричневого) до темно-коричневого с красноватым оттенком. Запах - от выраженного аромата до полного его отсутствия. Вкус всех образцов – сладкий, с различными оттенками (привкус изюма, сгущенного молока). В двух случаях на ценниках было указано, что реализуемый продукт является биологически активной добавкой к пище, в остальных 15 случаях на ценниках «забыли» указать полное наименование товара, не довели до сведения потребителей, что это не тот привычный всем

«Гематоген», а продукт несколько иного состава и даже с другим названием («Супер гематоген», «Гематоген народный», «Гематоген Русский», «Гематоген Классный» и т.д.), изготовленный по разным технологиям, разным рецептурам и нормативно-техническим документам. Вес реализуемой продукции на ценниках указан только дважды, да и то лишь на 50 граммовые упаковки. Плитки по 35 гр. реализовались без указания веса товара на ценниках.



Информация на всех ценниках и некоторых упаковках продукта дана небрежно, а порой и недостоверно: к примеру, шоколадную глазурь называют «шоколадом».

На упаковке продукции ОАО «Уфавита» не указан вид продукта, поэтому остается непонятным, является ли он биологически активной добавкой, лекарственной формой или чем-то еще. Информация на упаковке продукции ООО «Фарм-Про» дана очень мелким шрифтом, текст сливается с фоном и практически не читаем. Указанное предприятие расположено по одному адресу и на одном номере телефона с ООО «Генесс».

Факт несколько странный и вызывает некоторые смутные сомнения, тем более, что оба предприятия выпускают продукт «Гематоген», но в одном случае как биологически активную добавку, а в другом как лекарственную форму.

Отличие органолептических показателей исследованных образцов, ссылка изготовителя на разные нормативно-технические документы указывает на то, что это разные продукты, однако в розничной торговой сети их предлагают как однородный одноименный товар.

Подобная информация вводит потребителя в заблуждение относительно свойств и качества приобретаемого товара, его истинного наименования и области применения. Принимая во внимание состав некоторых разновидностей «Гематогена», их можно смело называть конфетами, в соответствии с набором продуктов, из которых они изготовлены. Однако цена при этом получается несколько завышенной. Применительно к лечебно-профилактическому средству эта цена возможно и не так высока, но для конфеты с весьма заурядным содержанием получается дороговато. Конфеты подобного типа - «Пикник», «Марс», «Сникерс», стоят немного дороже, но по вкусовым качествам значительно превосходят перечисленные «Гематогены».

Сегодня производители просто используют желание потребителей купить проверенный годами вкусный и полезный товар: раскрученный в советское время «Гематоген детский» не нуждается ни в какой рекламе и дает возможность производителям продавать свою продукцию в огромных объемах при минимальных вложениях.

Потребителям необходимо помнить, что если в «Гематогене» лечебный компонент минимален или полностью отсутствует, то, может быть, целесообразнее купить настоящую конфету за те же деньги, но вкуснее.

ОСТОРОЖНО: КОНФИСКАТ!

Время от времени подъезды домов, деревья, столбы и заборы в Заречном кто-то щедро заклеивает листовками с предложением приобрести "таможенный конфискат" или посетить "ликвидацию" неведомого мехового магазина. Текст листовок всегда очень заманчивый: *«Только 1 день! Выставка продажа обуви из натуральной кожи европейских изготовителей...», «Оптовый терминал г.Москва...Без торговых наценок!! -80%!!! ликвидация коллекции осень-зима... Успевай за один день!», «Обувь для проблемных ног...Новосибирск, Германия, Венгрия... более 500 наименований. Вся продукция сертифицирована...»*

Гастролируют эти «выставки» по всей России: арендуют на один день фойе ДК или место в магазине, развешают объявления и готово. Им достаточно одного дня, поскольку именно в первый день торговли приходит большая часть покупателей. На второй день покупателей в два раза меньше, кроме того, уже возможны возвраты товара. По этой же причине бизнесмены стараются повторно не приезжать на места своих былых распродаж...

Назвать это нелегальным бизнесом нельзя, но именно на таких распродажах происходит массовый обман потребителей. И обман этот начинается еще до открытия «ярмарки», - с рекламных листовок, в которых обещают всё, что угодно, лишь бы покупатель пришел. А покупатели часто не вникают в смысл рекламных фраз, хотя обман совершенно очевиден. Несложно понять, что рекламируемая распродажа более 500 наименований обуви – нереальна. Помноженные на размерный ряд эти 500 наименований составят несколько тысяч пар обуви! Целый склад! Такой серьезный товарный запас нереально разместить в небольших помещениях, где проводятся распродажи.

К сожалению, многие потребители привыкли доверять. Они верят продавцам на слово, и даже откровенно китайские названия обуви «Nanxinizun» и «Guanxifu» не вызывают у потребителя сомнений в ее германском происхождении. Верят покупатели и тому, что все эти товары - остатки нераспроданной за зиму одежды и обуви

из крупных магазинов и что товар этот продают за бесценок, ниже закупочной цены.

ОПТОВЫЙ ТЕРМИНАЛ ПРЕДСТАВЛЯЕТ

14 ИЮНЯ
ЧЕТВЕРГ
С 10:00 ДО 18:00

Кожаные куртки
Кожаная обувь

ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ В ПОЧТОВОМ ЯЩИКЕ

-70%

**СОЦИАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ
ПРИБРЕСТИ ФИРМЕННЫЕ
ДУБЛЕНКИ, КОЖАНЫЕ КУРТКИ И ОБУВЬ
ПО ЦЕНЕ КРУПНОГО ОПТА, Т.Е. В 2-3 РАЗА
ДЕШЕВЛЕ ЧЕМ В РОЗНИЧНЫХ МАГАЗИНАХ И
ТЦ ГОРОДА. ОПТОВЫЙ ТЕРМИНАЛ №1 Г. МОСКВА**

ул. Кузнецова, 7А
Вход на 2-ой этаж
(справа от маг. «ВЕРНЫЙ»)

Некоторые продавцы вполне серьезно утверждают, что эта распродажа – специальная антикризисная акция, спонсированная Государственной таможенной службой и что это не торговля ради прибыли, а что-то вроде социального бизнеса. И многие покупатели верят...

Конечно, всё это неправда: товар ни в каких крупных магазинах не был, никто его не конфисковывал, и продается он с хорошей торговой наценкой. Да и не конфискует таможня товары в таких огромных объемах, достаточных для торговли по всей России. Многочисленные ярмарки «таможенного конфиската» к таможне никакого отношения не имеют: таможня не занимается торговлей, а имущество, которое задержали таможенники, передается на оптовую реализацию только через суд. В розничную продажу конфискованные товары напрямую с таможни не поступают.

Иногда довольно забавно выслушивать объяснения продавцов. Они не смущаясь рассказывают о мировом кризисе, о разорившихся финских и германских фирмах, которые были вынуждены продать свои «лекала и технологии совместным предприятиям России и Европы». Теперь эти совместные предприятия выпускают элитную продукцию, но по низким ценам и под новыми названиями. То, что обувь не кожаная, так это, по мнению продавцов, даже лучше: ведь всем давно известно, что искусственные материалы более надежны и долговечны. Даже отсутствие гарантии продавцы трактуют в свою пользу: «У нас все товары качественные, возврата не бывает, поэтому гарантия не нужна». Но факты говорят о другом: некачественных товаров на распродажах не меньше, чем в стационарных магазинах и на вещевых рынках. А возвратов не бывает только потому, что покупателям не удастся разыскать приезжих продавцов. Двум жителям Заречного с большим трудом и с нашей помощью удалось вернуть свои деньги за купленные на распродаже куртки из «телячьей кожи», которая оказалась на поверку синтетикой. Они потратили много времени и нервов, но нашли продавцов, получили деньги и дали себе слово на подобные распродажи больше не ходить.

Среди ассортимента «конфиската» и «ликвидаций» нет юбок, блузок и брюк. Только обувь, сумки, куртки и шубы. И это не случайно: такой товар удобнее и быстрее мерить, не нужно устанавливать примерочные кабинки, да и при переездах он лучше сохраняет товарный вид.

По словам продавцов, все их товары сертифицированы, но показать документы они не могут. Почему-то всегда получается так, что все документы оказываются у директора, который «приедет вечером». Но, как правило, не приезжает.



Чтобы выяснить, насколько достоверна расклеенная по Заречному реклама, я побывал на четырех распродажах. В одной рекламе было указано, что «...в связи с окончанием сезона и большим остатком единичных размеров сеть 17-ти Санкт-Петербургских магазинов «МКМ» проводит однодневную выставку-распродажу без торговых наценок.... Скидки 70%. Обувь, одежда Бельгия, Германия, Финляндия...». В этом объявлении правдой оказалось только то, что распродажа «однодневная». Остальное – обман. На самом деле предприниматель из Курганской

области продавал китайский ширпотреб по рыночным ценам, и ни скидок, ни европейских товаров там не было.

Магазины «МКМ», которых в Санкт-Петербурге не 17, а только 3, к этой распродаже тоже непричастны.

Другой пример: *«Ликвидация склада конфиската! Город Белгород проводит ликвидацию конфиската качество 100%...»*. На этой «ликвидации» китайскими товарами торговал предприниматель из Новотроицка Оренбургской области. По данным налоговой службы, он уже три года назад прекратил осуществлять какую-либо деятельность...

Еще пример. Индивидуальный предприниматель из Ижевска торговал китайскими товарами (и далеко не дешевыми), указав в рекламном объявлении: *«Выставка-продажа товаров из Белоруссии!!! Без наценок!!! Выгода до 80%!!! Последний шанс сэкономить!!!»*. Обманул. Впрочем, бывает обман и похуже. Гораздо опаснее для потребителей, когда торговцы возят по городам и весям неделями и месяцами, в жару и холод «белорусские» скоропортящиеся продукты, называя их «свежими и экологически чистыми».

9 мая на распродаже в «Товарах для дома и сада» зареченцам предлагали *«комфортную и экологичную ФИНСКУЮ обувь»*, обещали *«СКИДКИ ВЕТЕРАНАМ и ИХ РОДСТВЕННИКАМ»*. Про скидки не знаю, может быть, их кому-то и предоставили, но финской обуви в продаже не было. Только Китай...

Справедливости ради надо сказать, что на этих распродажах я не увидел товаров с явным браком. Обычный китайский ширпотреб, который можно купить на наших рынках и дешевле, и с гарантией. Конечно, если очень хочется, то можно покупать вещи и на таких «ярмарках», но при этом нужно помнить, что товаров из Германии, Финляндии, Австрии и Бельгии там просто не может быть. А если товар окажется некачественным, то и претензии предъявить будет некому.

Еженедельник «Пятница-про» №20 от 24 мая 2018г

Доверчивость стоимостью 22 тысячи рублей

Существует очень много способов обмана и попасть в хитрую ловушку жуликов может любой человек, даже очень искушенный. Но порой мы еще и сами помогаем мошенникам. Причина этого в излишней доверенности.

Наши люди привыкли доверять. Они впускают к себе в квартиры жгучих цыганок, прикинувшихся сотрудницами «Собеса». Поверив рекламе, они заказывают бесполезные приборы и лекарства «от всех болезней», а потом пытаются вернуть свои кровные рубли, но это почти никогда не удается. Конечно, лучше просто не попадать в подобные ситуации, чем потом выпутываться из беды. Для повышения бдительности зареченцев мы будем периодически рассказывать о способах обмана, используемых жуликами. Может быть это уберезет кого-то от неприятностей.

Недавно в администрацию города обратился очередной обманутый потребитель. Его история начиналась так же, как и сотни других подобных историй: он услышал в рекламе по радио об изобретении чудо -таблеток «Биобаланс».

Он позвонил по телефону, специалисты фирмы все разъяснили, а затем соединили его со своим врачом, который заверил, что это очень действенный препарат, работать он начинает сразу и эффект достигается мгновенно. Правда стоит этот препарат 37 тысяч рублей, но что это по сравнению с моментальным выздоровлением! Услышав, что у клиента таких денег нет, «доктор» предложил большую скидку... В этот же день домой заказчику доставили два небольших флакончика. Приложением к лекарству дали свидетельство о регистрации лекарства и квитанцию об уплате клиентом 22 тысяч рублей.

Вопреки обещаниям «доктора» лекарство не помогло, а самочувствие даже ухудшилось. Возвращать деньги фирма не захотела и пострадавший обратился в администрацию города.

Я попытался связаться с фирмой по телефону, но их телефоны не отвечали. Изучив имеющиеся документы, я выяснил, что продает этот препарат транспортная компания «Автобан», а сам «Биобаланс» вовсе и не лекарство, а биологически активная добавка к пище. В его состав

входят лактобактерии. В двух капсулах «Биобаланса» их содержится столько же, сколько в ста граммах йогурта. Заявителя просто обманули: и говорил он не с врачом, и купил не лекарство, и, как следствие, получил одно разочарование и большие убытки: ведь на 22 тысячи рублей можно было закупить йогурта на всю жизнь!



Заявителю мы помогли оформить претензию к фирме-продавцу, а в перспективе – подготовка искового заявления в суд. Дело скорее всего будет выиграно, но вот будет ли с кого взыскать деньги – неизвестно, ведь фирма может просто «исчезнуть», как это случилось уже не раз...

Вокруг нас расплодилось великое множество «фирм», занимающихся откровенным обманом и подобные истории происходят в последнее время слишком часто. Единственное, что может защитить потребителя в сложившейся обстановке - это его бдительность.

Еженедельник «Городская Пятница» от 18.06.2009г

Мобильные мошенники

Все случаи, приведенные ниже, произошли у нас в городе Заречном. Я приведу несколько примеров того, как нас с вами пытаются обмануть через наши мобильные телефоны.

На ваш телефон приходит радостное СМС-сообщение: «Эльдорадо» поздравляет Вас с призом – Домашний кинотеатр! Звоните +7 950 840 57 79» Набрав этот номер, вы узнаете, что получить приз можно только после регистрации. Для этого нужно продиктовать «оператору» секретный код не активированной карты экспресс оплаты номиналом не менее 500 рублей. После того, как вы сообщили секретный код, вас поздравляют, обещают перезвонить. Но никто не перезванивает, а набранный вами номер «Эльдорадо» больше не отвечает. Он становится «недоступен» или автоответчик сообщает, что «обслуживание набранного вами номера временно приостановлено».

Сейчас-то уже понятно, что никакого приза не было, вам звонили люди не из «Эльдорадо», а деньги с карты экспресс - оплаты у вас украли. Но тогда вы не могли, да и не хотели понимать это: вам мешал азарт и желание получить «бесплатный сыр». Другой случай. Вам звонят на мобильный и сообщают, что «... Вас беспокоит «Билайн». Для улучшения качества работы Вашего телефона необходимо обновить программное обеспечение, а сделать это можно только вручную ...»

В общем, вы должны набрать на своем телефоне длинную комбинацию цифр, после чего все деньги с вашего счета уходят в неизвестном направлении.

Поняв, что что-то не так, вы пытаетесь посмотреть, с какого номера поступил звонок, но видите, что «номер не определен». Тогда вы обращаетесь в службу безопасности «Билайн» и вам поясняют, что вы имели дело с мошенниками и максимум, чем вам можно помочь, это выяснить, из какого города был звонок. Украденные таким образом деньги жулики потом «перепродают» через пункты приема платежей, используют для своих нужд или просто обналичивают.

Еще один случай. СМС – сообщение приглашает вас принять участие в розыгрыше денежного приза. Бесплатно, или за чисто символическую плату. Для участия в розыгрыше вы отправляете СМС на определенный

номер, но вместо увлекательной игры и денежных призов вы получаете убытки: с вашего телефона забирают деньги.

А вот самый распространенный и циничный способ обмана, он рассчитан на ваше сострадание, вашу заботу о родных и близких - в общем на ваши лучшие качества. Представьте, на ваш телефон ночью приходит СМС: «Я в больнице срочно скинь деньги на номер XXXXXXXXXX потом все объясню». Толком не проснувшись вы спешно отправляете деньги неизвестному человеку, а свою ошибку осознаете только на следующий день.



Недавно мне на сотовый пришло сообщение: «Это мой новый номер. Скинь денег. Пока не звони мне, объясню потом...» Я решил не любопытствовать и не послал денег незнакомому человеку. Но вариантов обмана через мобильные телефоны очень много, все их спрогнозировать невозможно. Однако от большинства попыток обмана мы сможем оградить себя, если будем с осторожностью относиться к «бесплатным подаркам» и анонимным «просителям».

Еженедельник «Пятница-про»

Когда стоит обращаться в суд

Когда спор потребителя с продавцом не удастся решить «мирно», остается только один способ – обратиться в суд. Мне часто приходится сталкиваться с укоренившимся заблуждением: мол, потребитель – хороший человек, а продавец – заведомо плохой, поэтому, когда потребитель идет в суд – судья просто обязан быть на стороне этого хорошего человека. А если всё происходит не так, то потребитель чувствует себя обиженным и обманутым. В этот момент он «забывает» о том, что и покупатель, и продавец – люди, которые могут быть хорошими или не очень, что они могут быть правыми и неправыми, могут не знать закон, а могут нарушать его сознательно.



В жизни не бывает стандартных ситуаций и каждый конкретный спор нужно рассматривать отдельно, с учетом всех обстоятельств. Заречный суд рассматривает много исков потребителей и давно уже стал лидером Свердловской области по этой категории дел. Судьям зачастую приходится разбираться в запутанных обстоятельствах дела, оценивать спорные доводы и не всегда убедительные

доказательства. Судебная практика показывает, что потребитель не всегда прав. Но даже если он прав – это нужно обосновать и доказать в ходе судебного разбирательства. Чтобы убедить суд в своей правоте, потребителю необходимо подготовиться к участию в судебном процессе, быть не сторонним наблюдателем, а активным его участником. Поскольку судебное разбирательство построено на состязательности сторон, то именно потребитель (или его адвокат) должен отражать выпады противника, опровергать его доводы, заявлять ходатайства. В исковом заявлении необходимо подробно описать суть конфликтной ситуации, в которую вы попали, указать, в чем именно заключается нарушение ваших прав, привести свои аргументы и доводы, а в заключительной части заявления четко сформулировать свои исковые требования – чего конкретно вы хотите от ответчика (денежные суммы, выполнение конкретных действий или прекращение этих действий).

При этом всё то, о чем вы пишете в заявлении, все обстоятельства, на которые вы ссылаетесь необходимо подтверждать и доказывать. И делать это должны именно вы. Помните, что суд только рассматривает ваши доводы и доказательства, он не должен подсказывать, советовать и консультировать. Суд не имеет права брать на себя роль защитника или обвинителя: он должен быть независимым, объективным и беспристрастным. Все денежные суммы, которые вы требуете взыскать с ответчика вы должны обосновать. Подтвердить свои доводы вы можете документами (договором о выполнении работ, квитанцией, кассовым чеком, товарным чеком, гарантийным талоном, письмом, претензией, почтовой квитанцией и т.д.) и показаниями свидетелей. В заявлении необходимо пояснить из чего складываются требуемые вами суммы, убытки и неустойки. Так, например, расходы по ремонту квартиры пострадавшей от затопления могут быть подтверждены сметой, калькуляцией с расценками на работы и материалы. Все эти документы должны быть приложены к заявлению. Однако если представленных доказательств окажется недостаточно для принятия решения, может

потребуется дополнительное заключение специалистов и тогда суд может назначить экспертизу.

Экспертиза платная и оплачивать её будет тот, кто проиграет в судебном процессе. Выбор эксперта – это тема отдельного серьезного разговора, поэтому я скажу только, о том, что в идеале экспертиза должна быть профессиональной и честной, но в жизни нередко приходится сталкиваться с тем, что эксперты каким-то образом заинтересованы в результатах своей работы, необъективны, а иногда и не очень грамотны. Поэтому прежде наведите справки о том эксперте, к которому вы намереваетесь обратиться и только после этого предлагайте эту кандидатуру суду. Но суд может отклонить предложенного вами эксперта и к этому мнению суда стоит отнестись очень серьезно, ведь в отличие от вас суд уже имел дело с многими экспертами и имеет чёткое представление о профессионализме и объективности того или иного экспертного учреждения.

К сожалению, никогда нельзя со 100% точностью спрогнозировать ход судебного разбирательства и его результат, невозможно предусмотреть все вопросы и проблемы, которые могут возникнуть в судебном процессе. Иногда только в суде выясняются неизвестные раньше факты, способные в корне изменить ход событий. Для наглядности я приведу два конкретных примера. В первом случае житель Заречного приобрел в салоне «Оптика» очки из высококачественного титанового сплава. Очки дорогие, 2000 рублей, но продавцы посоветовали приобрести именно их, поскольку такие очки обладают повышенной прочностью и никогда не сломаются. Однако оправа сломалась в считанные дни. Хозяин магазина обвинил во всем покупателя и отказался возвращать деньги. Покупатель обратился в суд, началось длительное разбирательство, была проведена экспертиза, которая установила, что никаким чрезмерным нагрузкам оправа не подвергалась, а её поломка произошла потому, что изготовлена оправа из низкокачественного сырья, по сути - из отходов производства, и обладала повышенной хрупкостью. По решению суда хозяин магазина выплатил потребителю 16750 рублей, в том числе 9784

рубля за экспертизу. А вот в другом случае экспертиза показала, что неисправность компьютера возникла по вине самого потребителя. Суд потребитель проиграл и заплатил 8086 рублей за экспертизу.

Подобные истории повторяются из года в год с завидным постоянством, и продавцы продолжают торговать низкопробными поделками под видом эксклюзива, а некоторые покупатели не стесняются предъявлять претензии по качеству сотового телефона, которым сами же забивали гвозди. А раз так – то неизбежно и дальше будут возникать судебные иски, чьи-то убытки и переживания. Мы часто поддаемся эмоциям и забываем о том, что всегда и во всем должен быть здравый смысл. А жаль, ведь если четко представлять себе последствия, к которым приведут предпринятые действия, если отдавать себе отчет и понимать, что заведомо завышенные требования и бездумные обращения в суд только лишь усугубят возникшую проблему – сколько времени, нервов и денег можно было бы сохранить!

Безусловно, свои права защищать нужно, но прежде, чем что-либо предпринимать прочитайте Законы, Правила, посоветуйтесь с юристами, реально оцените свои шансы на успех. Повторюсь еще раз: суд не должен ничего обосновывать и доказывать, его задача только оценивать те доказательства, которые предоставили участники процесса. Собираясь обратиться в суд вы должны позаботиться о доказательствах, а если у вас доказательств недостаточно, и вы не знаете где и как их можно получить – стоит серьезно подумать о том, нужно ли вообще обращаться в суд, поскольку в этом случае вы рискуете не только проиграть дело, но и понести дополнительные расходы по оплате услуг представителя ответчика, работы эксперта и прочих судебных издержек.

Еженедельник «Пятница-про» от 19 января 2012г

Компьютерная диагностика. Обман за ваши деньги.

...Подъезды домов в Заречном опять обклеены объявлениями: 9 июня в помещении школы №2 проводится компьютерная диагностика состояния здоровья. Нам обещают, что обследование займет всего 15 минут и заменит консультацию десятка специалистов в поликлинике, массу дорогостоящих лабораторных анализов и обследований, таких, как УЗИ, томография и рентген. По результатам обследования сделают назначения и помогут всем желающим избавиться от астмы, диабета, болезней сердца и многого другого.

Надо сказать, что отчасти это обещание действительно выполняется. О выздоровевших мне ничего не известно, но вот люди, которым помогли избавиться от денег в Заречном есть, это я знаю точно. Такие услуги «завозят» в Заречный по нескольку раз в год. Мы решили подробнее разузнать об этой диагностике и получили довольно любопытные сведения.

Для диагностики используются компьютерные программы с серьезными названиями: «Оберон», «Руно» и т.д. Выяснить, каков механизм диагностики оказалось не так просто: все попытки заканчивались тем, что мне рекомендовали позвонить по одному телефону, там переадресовывали на другой телефон, а там долго искали нужного консультанта. В итоге рассказывали что-то типа «...стволовые клетки мозга содержат всю информацию организма, компьютер считывает эту информацию, сравнивает ее с нормой и выявляет отклонения...» или «...вся диагностика проводится путем воздействия на биологически активные точки человека микромощным источником инфракрасного излучения...»

При всех отличиях этих «диагностик» наступает одинаковый финал: клиенту предлагают купить набор биологически активных добавок стоимостью в несколько тысяч рублей. Ради этого, собственно и придумана вся эта затея с компьютерной диагностикой. Если вы стали их клиентом, то к вам будет применено и активное психологическое воздействие: вы услышите медицинские термины, почувствуете искреннюю озабоченность вашим здоровьем, получите на руки многостраничные цветные распечатки результатов диагностики. По

замыслу организаторов все это должно убедить клиента в том, что он попал в надежные руки. Для большей убедительности организаторы в своих рекламах пишут, что имеют сертификаты и лицензии, указывают их серийные номера и сроки действия. Я попросил показать документы, на которые была ссылка в рекламе, но в наличии этих документов не оказалось. Зато были другие: Свидетельства о том, что консультанты



прослушали курсы продолжительностью от 12 до 24 часов, и могут проводить диагностику. То, что все они не имеют медицинского образования, почему-то никого не смущает. Организаторы этих «шоу» заявляют, что их диагностика поможет вам сэкономить деньги, время и силы. А вот мне почему-то не верится. Да и в самом деле, о какой диагностике и каком лечении можно говорить, если пациента обследуют не врачи, а далекие от медицины люди, и затем «лечат» чем – то таким особенным, чего и в аптеках-то не бывает ...

Несколько лет назад мы проводили проверку наших зареченских целителей, которые, по их словам, «излечивали практически всё», так вот у этих «докторов народной медицины» было только удостоверение об окончании трехдневных курсов целителей, которые проходили в ДК железнодорожников г. Новосибирска.

Другой случай: женщина, посетившая сеанс в ДК «Ровесник», где ее закодировали «на похудание» стала наоборот активно полнеть. Деньги (и сумму не маленькую) мы ей тогда вернуть помогли, но свой вес она еще долго не могла нормализовать. Вот такие они, наши маги и целители.

Компьютерная диагностика всего организма

Метод биорезонансного сканирования позволяет :

- *Обследовать все органы и системы на клеточном уровне.*
- *Получить информацию о своём здоровье ,равносильную обследованию врачей более 10 специальностей и нескольким десяткам лабораторных исследований.*
- *Выявить болезнь на ранней стадии развития, что недоступно никаким другим способом: ни с помощью УЗИ , компьютерной томографии, рентгена.*
- *Обследовать детей.*
- *Сэкономить деньги, время и силы.*

В план обследования входит :

- * Сердечно-сосудистая система
- * Желудочно –кишечный тракт
- * Мочеполовая система
- * Опорно-двигательная система
- * Бронхо-лёгочная система
- * Эндокринная система
- * Зрительный и слуховой аппарат
- * Нервная система
- * Оценка иммунитета
- * Выявление инфекции во всех органах (вирусы, микробы, глистные инвазии в том числе лямблий, хламидий, трихомонад и т,д.)
- * Тестирование (подбор) лечебных препаратов в соответствии с индивидуальными особенностями организма
- * Консультационное сопровождение

После обследования пациент получает на руки:

- *Цветное изображение органов с имеющимися изменениями и отклонениями*
- *Перечень диагнозов по обнаруженным заболеваниям*
- *Рекомендации по лечению*

Справки и запись на диагностику по телефону с 10-00 до 20-00.

Диагно- стика 8-922- 60-67- 869	Диагно- стика 8-922- 60-67- 869	Диагно- стика 8-922- 60-67- 869	Диагно- стика 8-922- 60-67- 869	Диагно- стика 8-922- 60-67- 869	Диагно- стика 8-922- 60-67- 869	Диагно- стика 8-922- 60-67- 869
---	---	---	---	---	---	---

К сожалению, ни у главы города, ни у должностных лиц администрации нет законного права запрещать подобные «шоу». Поэтому каждый должен решить сам: обращаться за помощью к заезжим волшебникам, чародеям и целителям или потратить свои деньги с пользой.

Еженедельник «Пятница-про»

ПОКУПАТЕЛЬ ВСЕГДА ПРАВ?

Магазин несет всю полноту ответственности за качество реализуемой продукции. Если все же к покупателю попадает товар ненадлежащего качества, магазин обязан принять такой товар и вернуть покупателю деньги.

Причем в законе этот вопрос оговорен достаточно подробно: покупателю должны быть возвращены деньги в полном объеме, ровно столько, сколько он уплатил. Закон запрещает делать какие-либо вычеты из стоимости товара в случае полного или частичного использования товара.

Что касается льда, снега и воды в упаковках с замороженными продовольственными товарами- это уже не новый способ, используемый продавцами для увеличения своего дохода. Мало того, что рыба покрыта толстым слоем льда, лед оказывается еще и внутри самой рыбы!

Однако фантазии изготовителей и продавцов не ограничиваются рыбой. При изготовлении колбас и ветчин производители часто используют специальные химические добавки, способствующие удержанию влаги в массе продукта. Таким образом, прирост веса готовой продукции происходит не за счет использования дополнительного сырья, а за счет добавки воды в массу полуфабриката. Порой при производстве напитков, нектаров из концентратов фруктов почти не заметно на вкус происходит подмена сока откровенным суррогатом. Известны случаи, когда при производстве напитков, вместо натуральных компонентов изготовители использовали только химию: ароматизаторы, вкусовые добавки, пищевые красители. Естественно, «забыв» предупредить об этом покупателя.

Некачественная продукция проникла во все сферы, даже медицина и авиация не остались в стороне. Что уж говорить о магазинах и рынках!

Но вот что странно: зачастую продавцы упорно не хотят видеть очевидное. Обоснованные претензии потребителей в магазинах порой даже не хотят выслушивать, на все у них есть готовый ответ. О вкусовых свойствах некачественной колбасы они могут долго спорить: мол, вкусы у людей разные, кому что нравится; «Голландский» сыр с запахом и вкусом замазки не нравится? – покупайте другой;



Оторвавшаяся подметка обуви, по мнению продавца, может указывать только на то, что вы не умеете носить обувь. Но вот ржавеющие изделия из нержавеющей стали явно указывают на то, что и туда что-то не положили, или положили, но не то. Не должна ржаветь «нержавейка»! Но ржавеет, такие случаи уже не редкость.

Неизвестно, как долго потребителям придется самим отвоевывать свои законные права. Ясно одно: пока государство не установит жесткую систему контроля и наказания нам будут продавать воду по цене рыбы, ветчины и сока, дело это прибыльное...

Еженедельник «Пятница-про»

Экстремальный туризм. Испорченный отдых

Как-то незаметно ситуация с туристическими услугами в России вернулась в начало 1990-х годов. Тогда нередкими были случаи, когда, купив путевку, люди не могли выехать на отдых по вине турфирм, при этом деньги потребителям никто не возвращал. Даже длительные судебные разбирательства не всегда давали результат.

Рынок услуг туризма в России становился всё более цивилизованным, сфера туризма менялась в лучшую сторону, и казалось, что это необратимо. Были приняты законы, поправки, правила, было введено даже обязательное страхование ответственности туроператоров перед клиентами, но стопроцентной гарантированной защиты потребители так и не получили.

Законы не срабатывают, и мы всё чаще слышим, что турфирмы «вдруг» становятся банкротами и не исполняют свои обязательства, у страховых фирм не хватает средств на выплаты пострадавшим, или у них по странному стечению обстоятельств именно в этот момент перестает действовать лицензия. За последние несколько лет туристический рынок лихорадило во время беспорядков в Египте и Тунисе, а банкротство нескольких крупных туроператоров повлекло срывы множества запланированных туров. Тогда туристический рынок Свердловской области сработал достойно: споры были, но все они были урегулированы цивилизованно и проблем с возвратом денег и заменой туров не возникло. В этом году побиты все прежние «рекорды»: только за несколько последних дней банкротами стали крупнейшие туроператоры России: «Нева», «Роза ветров Мир», «Нордик стар», «Экспо тур», «Интаэр», «Лабиринт», пострадали десятки тысяч россиян. Хозяева турфирм выдвигают неубедительные версии причин массового банкротства: ситуация в России, резкое снижение спроса и покупательской способности населения, резкий рост курса валют, негативная

политическая ситуация, расходы турфирм превысили их доходы. Хотя, судя по всему, многие турфирмы работали по принципу пирамиды и знали, к чему это приведет.

К моменту банкротства у «Лабиринта» неожиданно оказались огромные долги около 1,5 миллиардов рублей перед другим банкротом «Идеал тур» и так уж «совпало», что владельцем этих фирм оказался один и тот же человек. Сам себе задолжал, бывает...



Прокуратура, Роспотребнадзор, Ростуризм запоздало активизировались и проводят проверки. Следственный комитет возбудил пять уголовных дел. Разбираться им придется долго, потому что слишком запутано всё и, вероятно, с целью. Ведь только «Лабиринтов» оказалось несколько; ООО «Лабиринт», ЗАО «Лабиринт-Т», ООО «Компания Лабиринт». Кстати, от одного из этих «Лабиринтов» пострадали несколько зареченцев. Сейчас они в Греции, и решается вопрос с их вылетом домой.

Конечно, вызывают сочувствие те люди, которые заплатили деньги, но уже не едут в отпуск. Еще больше пострадали те, кто уже выехал и оказался в чужой стране без гостиниц и обратных билетов. Ростуризм рекомендует обращаться в консульские службы России, но те, как показывает практика, ограничиваются только словами, без реальной помощи.

Если ваши родственники находятся за границей и попали в трудную ситуацию, вы можете им помочь. Свяжитесь с уполномоченными организациями, дайте им сведения о своих родственниках. Телефон «Ростуризма» (495) 607-71-17, в Ассоциации «Турпомощь» круглосуточно работают телефоны 8-800-100-41-94 и (495) 981-51-49, для желающих вернуться домой есть возможность просто зарегистрироваться на сайте «Турпомощи» www.turpom.ru. Однако на практике дозвониться по этим телефонам непросто, а сайт перегружен, поэтому зарегистрироваться быстро тоже не получится. Но действовать всё равно нужно, тогда и будет результат. «Уральские авиалинии» по телефону 8-800-2000-262 круглосуточно дадут информацию о наличии или отсутствии забронированных мест, оплате от туроператора за конкретных туристов.

Если всё же кому-то придётся покупать билет повторно, дополнительно оплачивать проживание в гостинице, то в этом случае потребителю необходимо запастись доказательствами (фото, видео, свидетели, квитанции) для того, чтобы по возвращении из путешествия требовать через суд возмещение этих расходов.

Напоминаю, что консультации, разъяснения, помощь в проведении претензионной работы и составлении искового заявления в суд потребители могут получить в администрации города Заречного (ул. Невского,3, кабинет 218). Приемные дни: понедельник и четверг с 9 до 12 часов, вторник с 13 до 16 часов. Телефон 3-25-39

Городская газета «Пятница» №31 от 14 августа 2014г

ЧТО ТАКОЕ ЭКСПЕРТИЗА

В Российском законодательстве есть понятие «Экспертиза». А вот понятия «независимая экспертиза» нет. В реальной жизни экспертиза порой получается очень даже «зависимая». Объясняется все очень просто: крупная торговая сеть заключает с экспертной организацией договор, в соответствии с которым специалист-эксперт периодически проводит осмотр не исправного товара, сданного покупателями в магазин. По результатам осмотра эксперт составляет акт, в котором указывает причину возникновения неисправности- производственный дефект, или неправильная эксплуатация самим покупателем. Если дефект производственный- магазин обязан вернуть покупателю деньги за некачественный товар. А вот если по заключению эксперта выходит, что тора испортил сам покупатель- магазин возвращает покупателю неисправный товар и требует возместить расходы на экспертизу.

А теперь давайте попробуем угадать, что именно увидит такой эксперт в вашем товаре, если зарплату эксперту платите не вы... Все правильно! Эксперту, не защищающему интересы магазина-работодателя, денег не дадут. А раз платят- значит он «честно» отработывает свой хлеб.



Необъективные и даже совершенно абсурдные заключения экспертов мне приходилось встречать довольно часто. Вот два случая: осмотрев норковую шубу, которая рвалась в разных местах при незначительной нагрузке, эксперт сделал вывод, что покупатель виноват сам- неправильно подобрал размер, купил шубу-маломерку и просто разорвал ее, натянув на себя. Второй случай произошел с настоящей «фирменной» и естественно дорогой обувью «Salamander», да еще купленной в «фирменном» магазине. В первые

же дни эксплуатации отклеиваются носки подошвы. Реакция магазина- само отклеиться не могло, нужна экспертиза. Заключение эксперта- сам испортил!

И в том и в другом случае дефекты были вполне очевидными, даже для людей, не являющихся экспертами, но деньги вернуть удалось только после долгой судебной тяжбы и серии дополнительных экспертиз. Гораздо хуже если к эксперту «купленному» магазином попадет ваш сотовый телефон (или фотоаппарат, или еще что-нибудь подобное). После того, как телефон намочат водой или вскроют грубо и неаккуратно, а потом откажут вам в исполнении всех ваших требований ссылаясь на заключение эксперта, уже и в суде доказать что-либо будет просто невозможно. Потому что после того, как вы отдали телефон на «экспертизу», по воле добрых людей из магазина или службы сервиса он уже действительно побывал в воде, действительно был неквалифицированно вскрыт и окончательно испорчен. Теперь любая повторная, пусть даже самая правильная экспертиза подтвердит выводы предшественников.

Российские законодатели учли сложности, с которыми сталкивается потребитель при спорах о качестве приобретенных товаров. В закон внесли соответствующие дополнения и теперь потребитель имеет право присутствовать при проверке качества и экспертизе, это прописано в статье 18 Закона «О защите прав потребителей». Поскольку закон дал вам право присутствовать при экспертизе, и вы решили этим правом воспользоваться, то в ваше отсутствие товар не должен подвергаться обследованию, и тем более какому-либо вмешательству. Товар без вас не нужен. Следовательно, не нужно передавать товар в руки продавцов, заранее. Лучше принести его непосредственно туда, где будет проведена экспертиза. Маловероятно, что прямо при вас в телефон станут лить воду или нечеловеческими усилиями отрывать детали от обуви, чтоб затем заявить о том, что в процессе эксплуатации обуви, она подвергалась недопустимым нагрузкам. Конечно, поездка к эксперту потребует затрат времени, наверное, это хлопотно. Но эти хлопоты несопоставимы с последствиями от подтасовки, угроза которой вполне реальна.

Конечно, такие предосторожности нужны далеко не всегда и если вы имеете дело с добропорядочным магазином, можете без опаски доверить ему свой товар. Но вы должны четко представлять, с кем имеете дело. В сомнительном магазине лучше просто ничего не покупать, но уж если купили, то не дайте себя обмануть.

«Зареченская Ярмарка» №17 (649) от 24.04.2008г

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЛИКБЕЗ

От неудачных покупок не застрахован никто. Поэтому каждый потребитель должен иметь, по крайней мере, общее представление о том, как оградить себя от неприятностей и с минимальными затратами выйти из сложных ситуаций. На страницах «Пятницы» было достаточно много публикаций на эту тему, но защита потребителей остается актуальной темой и ее обсуждение одинаково полезно и потребителям, и предпринимателям.

Торгующие организации нередко стараются уклониться от выполнения своих обязательств в расчете на юридическую неосведомленность потребителя, его нежелание «связываться» и тратить время. Чем пассивнее потребитель, тем меньше соблюдаются его интересы. Поэтому необходимо держать активную позицию, но действовать, нужно опираясь на закон и исключительно законными методами.

Если приобретенный товар оказался с дефектом, потребитель имеет право в соответствии со статьей 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" по своему выбору потребовать: ●ремонт товара; ●замену на товар аналогичной марки; ●расторжения договора купли-продажи и возмещения убытков. Часто продавец предлагает потребителю только гарантийный ремонт, лишая потребителя законного права на выбор. Но по закону только сам потребитель вправе принять решение: отремонтировать дефектный товар, заменить его на другой или просто вернуть в магазин и получить возврат стоимости товара.

Постоянно проводятся всевозможные сезонные распродажи, различные акции типа «Два товара по цене одного», «Подарок от фирмы» или «Супер-скидка». Как правило- это рекламная уловка. Магазины не занимаются благотворительностью, а зарабатывают деньги. Поэтому все возможные убытки уже посчитаны, включены в цены. Часто при поломке товаров, приобретенных на распродажах, потребителям отказывают даже в ремонте по гарантии, не говоря

уже о возврате стоимости такого товара - наверное, многие видели объявления типа: «На уцененные товары гарантии нет!».

Это нарушение статьи 16 закона «О защите прав потребителей»- продавец обязан принять претензии по качеству товара, приобретенного в его магазине вне зависимости от того, в какой период товар был приобретен, в период проведения «Акции» или уже после ее окончания.

При выборе дорогостоящих товаров длительного пользования потребителя в основном интересует цена товара и его качество. Потребитель может десять раз проверить работу замка-молнии на сапогах, прочность пуговиц на шубе, но даже не поинтересуется, у кого он собирается купить эти вещи. А между тем, нередки случаи, когда в товарах, приобретенных на рынках, ярмарках у заезжих бизнесменов обнаруживаются дефекты, но предъявлять претензии некому.

Потребители часто совсем не обращают внимание на этикетки и ярлыки на товаре. А зря. Часто информация на этикетке совершенно не совпадает с тем, что говорит продавец. «Чудесная ангорочка», которая «...Вам очень идет», часто оказывается 100 % синтетикой низкого качества, но выясняется это уже в процессе носки изделия. Если на этикетках нет сведений о составе, лучше не полагаться на ласковые уговоры продавца, а воздержаться от такой покупки. Иначе Вы рискуете услышать в ответ на свои справедливые претензии что-нибудь типа «Вы не умеете носить приличные вещи, сами виноваты...» или другой невнятный и не дружелюбный отказ.

Нередко продавцы необоснованно обвиняют покупателей в нарушении правил эксплуатации товара. А поскольку покупатель виноват сам, то и дефект товара не производственного характера, а значит вины производителя и продавца нет. Если вы уверены в обратном- настаивайте на экспертизе, которую в течение гарантийного срока продавец обязан провести за свой счет. Часто перспектива хлопот, связанных с экспертизой и возможные денежные затраты лучше любых споров и доказательств убеждают продавца скорейшим образом удовлетворить законные требования потребителя.

В случае если экспертиза проведена, но вы сомневаетесь в ее объективности, вы можете оспорить ее в судебном порядке. Но всегда нужно помнить: если экспертизой будет установлено, что недостатки товара возникли по вашей вине, оплачивать работу экспертов придется вам.

К рекламным обещаниям продавцов желательно относиться с большой осторожностью и иронией, трезво, критично. Очень показательное рекламное объявление: «Магазин «СТОК»- последние коллекции модной одежды, Exclusive, Elite Style...» (для справки: в магазине реализуются товарные остатки, залежалая, уцененная одежда и обувь). Реклама в России настолько смела и непредсказуема, что порой предлагает самые невероятные и даже опасные вещи. Сколько явного и скрытого обмана в рекламе сложно, даже представить.

Еженедельник «Пятница-про»

ОСТОРОЖНО! МОШЕННИКИ!

Звонок в дверь. Приветливый юноша (или девушка) предлагает вам подключить пакет новых каналов, установить счетчик, провести техническую диагностику ваших пластиковых окон, проверить качество воды, выгодно приобрести супер-пылесос или лечебный прибор. Ситуация знакомая для многих, ведь по квартирам зареченцев такие люди ходят часто. И хотят все эти незваные гости только одного – дорого продать вам ненужную вещь или оказать бесполезную услугу.

В последнее время в Заречный часто заезжают фирмы, занимающиеся незаконной установкой приборов учета бытового газа. Представители этих фирм приходят в квартиру, и заявляют хозяевам, что согласно новому Федеральному закону необходима срочная установка счетчика на газ, иначе газ будет отключен, а хозяевам назначен большой штраф. Они настоятельно рекомендуют прямо сейчас установить счетчик и обещают большую скидку. Единственное правильное решение в такой ситуации – не впускать к себе домой шарлатанов к себе в квартиру и не соглашаться на установку «недорогого» газового счетчика. Но некоторые наши сограждане доверчиво вступают с «гостями» в разговор, запускают этих людей в свой дом. Как

правило, жертвами «бизнесменов» становятся пожилые люди, пенсионеры. Их потери составляют в среднем от 5 до 7 тысяч рублей.

Установкой приборов учета газа может заниматься только специализированная организация, получившая допуск к проведению работ и заключившая договор с аварийно-диспетчерской службой. По информации газовой службы Заречного ни одна из заезжих фирм таких договоров не заключала, и их незаконная деятельность может представлять опасность не только для жильцов квартиры, где установлен счетчик, но и всего дома.

Но самое главное в том, что в законе нет требования о наличии счетчика на газ в каждой квартире. Установка счетчиков обязательна только в том в случае, если газ используется для отопления помещения, а в квартирах жителей Заречного система отопления централизована и газ используется только на кухне для приготовления пищи, поэтому никакой необходимости в установке приборов учета газа нет. Если к вам домой пришли специалисты из неведомых организаций типа «Урал Газоучёт», «Уралпромгаз» или совсем из какого-нибудь «РосГлавГаза» отнеситесь к их визиту с осторожностью. Необходимо знать, что в Заречном с газовым оборудованием работает только ОАО «Газпромгазораспределение Екатеринбург» и если у вас есть сомнения или вопросы, то просто позвоните им по телефону 04, наши газовики внесут ясность.

Подобную схему навязывания и обмана применяют и продавцы фильтров для очистки воды. Стоимость таких устройств доходит до 80 тысяч рублей. При этом значительная часть проданных зареченцам устройств на самом деле оказалась непригодной для очистки воды: согласно документации изготовителя, это не фильтры, а дозаторы с функцией постоянного подогрева воды. Но эта подробность выясняется уже после установки «фильтра» и подписания всех документов: договора о выполнении работ, акта приемки, кредитного договора. Качество воды в Заречном вполне достойное, анализы проб воды регулярно проводят специалисты территориального отдела санэпиднадзора, где имеется и оснащенная лаборатория, и соответствующие методики. Никакой пользы от дорогостоящих «фильтров» вы не получите, а вот убытки в несколько десятков тысяч рублей гарантированы. Помните, что подписывая договор вы даете свое согласие на доставку, продажу или установку изделия или товара, а заключив кредитный договор вы берете на себя обязательство заплатить в банк и сумму кредита, и проценты по нему.

Отказаться от товара и кредита почти никогда не удастся, поэтому прежде чем что-либо подписать хорошенько подумайте.

АПТЕЧНЫЕ ТОВАРЫ

«Приобретенные в аптеке лекарственные средства и предметы медицинского назначения обмену и возврату не подлежат...». Такие объявления есть в каждой аптеке. И это не самодеятельность аптек и не нарушение прав потребителей, а норма, утвержденная постановлением правительства РФ №55 от 10.01.1998г. Однако относится эта норма только к тем случаям, когда приобретены качественные товары, не имеющие недостатков. Так, например, если вы купили лечебный прибор, который оказался неудобным в применении, или ортопедическое приспособление, которое вам не подошло по размеру, или лекарство, которое вы передумали принимать – во всех этих случаях аптека денег вам не вернет и товар не примет. Но в некоторых случаях аптека все же обязана вернуть покупателю деньги за товар.

Хотя к работе в аптечных сетях допускаются только сотрудники, имеющие специальное образование и опыт работы, но даже опытные фармацевты могут ошибиться и продать покупателю не ту дозировку препарата, какая предписана врачом, или не ту форму выпуска (одноименное лекарство не в виде таблеток, а в виде мази или наоборот). Ошибки своих фармацевтов аптеки, как правило, устраняют добровольно и меняют товар, или возвращают покупателю деньги.

Закон дает потребителю право вернуть в аптеку товар с недостатком: неисправный ингалятор, лекарство с истекшим сроком годности, или без маркировки о сроке годности. Так же подлежит возврату и лекарство, маркировка которого неразборчива, полиграфия смазана, нарушена герметичность упаковки лекарства. Можно вернуть и лекарство, на которое отсутствует инструкция по применению препарата.

Если аптека отказывается принимать некачественный товар, то необходимо сделать запись в книгу отзывов, по возможности подробно изложить суть конфликта и обязательно указать свои

ФИО адрес и телефон. Затем нужно будет обратиться с жалобой в Росздравнадзор или территориальный отдел Роспотребнадзора. Адреса и телефоны контролирующих органов, как правило, указаны на информационных стендах, имеющих в каждой аптеке.

Зачастую неисправные медицинские приборы - термометры, тонометры, ингаляторы и другие медицинские товары, на которые установлены гарантийные сроки, аптека не принимает у потребителя, а рекомендует потребителю самому ехать в сервисный центр и решать там вопрос с ремонтом. В этом случае действия аптеки неправомерны: в законе прописана обязанность продавца принять товар с недостатком и совершить необходимые действия по устранению недостатка товара.



Помните, что аптека обязана принимать только товары, имеющие производственные недостатки. Качественные лекарства и медицинскую технику вернуть в аптеку нельзя! Будьте предельно внимательны при покупке медицинской техники и лекарственных препаратов, это избавит от проблем и вас, и работников аптеки.

Еженедельник «Пятница-про»

А у нас в квартире газ ...

Безопасны ли газовые приборы?

Сейчас в магазинах богатый выбор газовых плит, обогревателей и горелок. Дорогие и подешевле, качественные и не очень, брендовые и простые – товар на любой вкус. По российским законам производство, реализация и применение газовых приборов разрешено только при наличии сертификата соответствия, который выдается после тестовых испытаний и подтверждения безопасности. Государство установило достаточно жесткие требования к газовому оборудованию, но, к сожалению, выполнение этих требований контролируется слабо.

Нередко в продажу попадают газовые приборы, которые не проходили обязательных испытаний и реализуются без подтверждения безопасности. Отсутствие сертификата соответствия – верный признак того, что товар не изучался специалистами. А возможно, товар всё-таки проходил сертификационные испытания, но был забракован и признан опасным для жизни и здоровья потребителя. В таких случаях сертификат не выдается, но дальнейшая судьба забракованного товара государством не отслеживается. Это способствует беспрепятственному попаданию опасного товара на потребительский рынок. Но и наличие сертификата в наше время тоже не гарантирует ничего. В интернете много вот таких объявлений: ***«Сертификат на газовую плиту за день. Для оформления минимум документов! Все виды разрешений можно сделать у нас! Точно в срок. Берем все заботы на себя».*** К сожалению, это не подпольные конторы и сертификаты они выдают не из-под полы, а вполне легально. На их сайтах указаны адреса, телефоны, регистрационные данные ИНН, ОГРН, реквизиты для оплаты.

Поскольку за один день провести все обязательные испытания просто невозможно, вполне вероятно, что такая сертификация будет проведена формально или фиктивно, или будут исследованы только отдельные показатели безопасности. Все три варианта такой «сертификации» допускают на российский рынок потенциально опасные товары.

Однако опасность для потребителя кроется не только в оборудовании, но и в самом газе. По технологии в газ должен добавляться специальный ароматический компонент, благодаря которому у газа появляется резкий запах, и это помогает потребителю почувствовать утечку газа. Такая ароматическая добавка стоит денег, и некоторые недобросовестные бизнесмены экономят, добавляя ароматизатор в очень малых дозах. Это приводит к тому, что при утечке газа его запах почти не ощущается.

Нередко сами потребители для заправки газовых баллонов обращаются не на специальные газонаполнительные станции, а, например, на АЗС, где заправка таких баллонов строго запрещена. В неспециализированных пунктах заправка производится без взвешивания баллона, без уточнения остаточного количества газа, без проверки пригодности самого баллона. Некачественное газовое оборудование и неправильная его эксплуатация часто становится причиной утечки и взрыва газа.



Чтобы не произошло трагедии, потребитель должен себя обезопасить. Это не сложно, если: **При** выборе газового прибора прежде всего обращать внимание на наличие техпаспорта и инструкции на **русском** языке, а уже потом на цену и дизайн; **Покупать** и заправлять баллоны только на официальных газонаполнительных пунктах; **Соблюдать** технику безопасности при пользовании газовыми приборами.

Еженедельник «Пятница-про» 21 февраля 2019г

Как нас обманывают

К сожалению качество товаров и услуг в России оставляет желать лучшего. Страховщики нарушают сроки и порядок страховых выплат, не обосновано уменьшают их суммы. Банки предоставляют недостоверную информацию о процентной ставке кредита, включая в договор массу хитрых уловок, которые потом приводят потребителя к дополнительным денежным потерям. Производители продуктов питания тоже не слишком церемонятся с потребителями: используют не качественное сырье, нарушают технологию, фальсифицируют натуральные продукты.



Федеральные телеканалы дают много информации для потребителей, иногда нам сообщают с телеэкрана факты просто пугающие. Потребителей учат, как отличить нормальное мясо от мяса, накаченного химией и водой, как не купить испорченную рыбу, как отличить фальшивый мёд от натурального. Советы, конечно, полезные, но не это нужно потребителям. Тем более, что многие телевизионные советы просто вызывают недоумение. Например - не покупать незнакомые товары, «не отовариваться» в ларьках, или не употреблять

таблетки со странным вкусом. А какой вкус таблеток не странный? И почему в их качестве нужно сомневаться, если куплены они таблетки в аптеке, а не в подворотне! В целом же тематика ТВ программ указывает на то, что на российском потребительском рынке неблагополучно и потребителю нужна помощь. Именно помощь и гарантированная защита, а не совет, как пообедать в кафе и не заболеть.

Потребитель не должен быть экспертом во всех областях, он не должен идти в магазин как на войну. Он имеет право на качественные и безопасные товары и услуги, на достоверную информацию о них. Законом эти права потребителям уже даны, осталось только дожидаться их неукоснительного соблюдения.

«Пятница городская» 11 марта 2010г

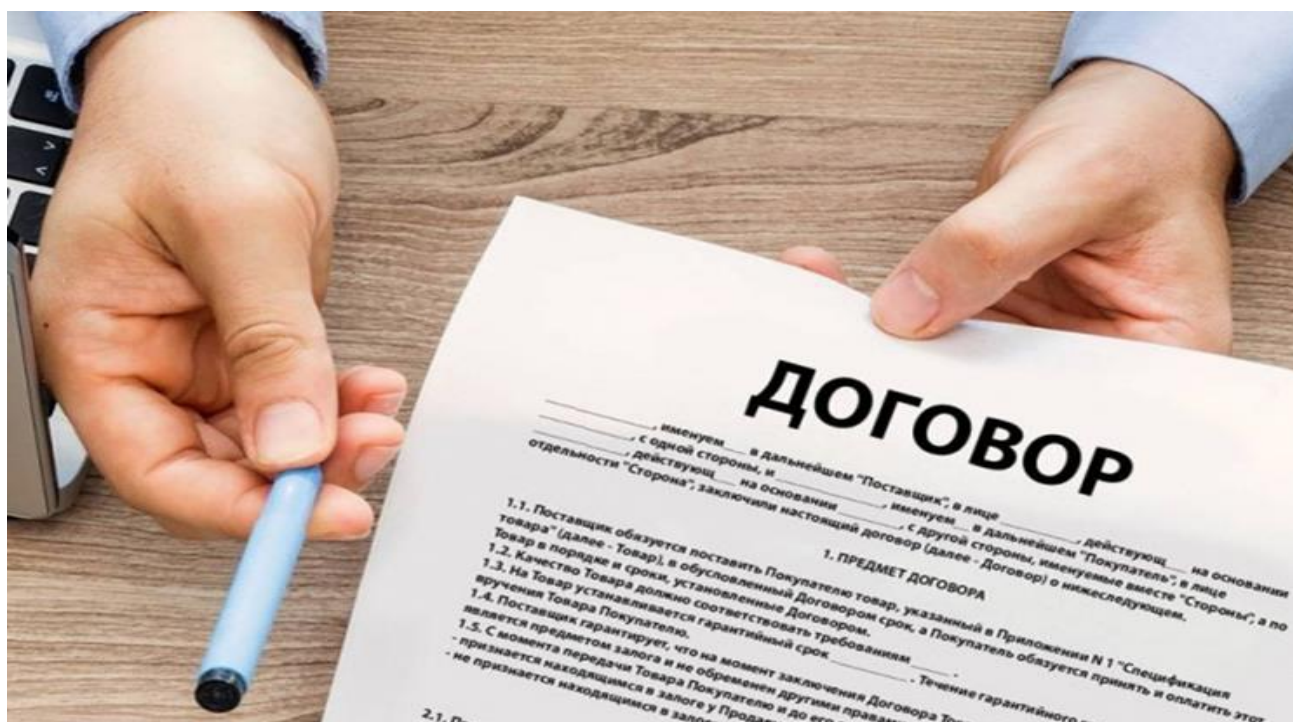
ДОГОВОР С ТУРФИРМОЙ

Уже давно в России стало нормой то, что турфирмы включают в договоры условия, ущемляющие права потребителей. Конечно, это вовсе не означает, что поездка будет неудачной и отдых будет испорчен. В большинстве случаев туристы остаются довольны отдыхом. Об условиях договора им приходится вспомнить в том случае, если на отдыхе что-то было не так и у потребителя возникли претензии к турфирме. Именно тогда многие потребители впервые вникают в условия договора, который они подписали до начала путешествия.

Я допускаю, что существуют турфирмы, у которых в договорах нет условий, противоречащих закону и нарушающих права потребителей. Но все договоры, которые мне довелось пересмотреть в Заречном и Екатеринбурге, содержат массу незаконных условий. Договоры, разработанные турфирмами составлены так, чтобы на потребителе было побольше обязанностей, а у турфирм побольше прав. В одном из договоров турфирма упростила для себя процедуру отмены тура до предела, и если по каким-то причинам тур становится невыгодным для фирмы (некомплект группы, например), то единственное обязательство, которое взяла на себя турфирма, это «...предупредить потребителя об отмене тура не позднее, чем за 24 часа до его начала». И всё, никаких штрафов, выплат и компенсаций.

Но зато если передумал ехать или решил изменить маршрут сам турист, то ему отказаться от заключенного договора будет не так-то просто. То есть отказаться-то он, конечно, сможет, но не задёшево: по условиям договора турист обязан оплатить туроператору неустойку, возместить все фактически понесенные расходы, в том числе бронирование гостиницы, проживание, авиаперелет и прочее. Даже если потребитель, заключив договор утром, к вечеру этого же дня решил никуда не ехать, то по договору он уже должен заплатить от 5% и более от стоимости тура. Дальше процент удержаний стремительно возрастает. Если до начала тура осталось от 30 до 16 дней с потребителя удерживают 10%, от 15 до 8 дней - размер удержания увеличивается уже до 50%, а если до начала тура осталось от 7 до 3

дней, то удержание составляет аж 80%. Если осталось менее 3 дней, то применяется 100% удержание и потребителю не вернут ни копейки. Еще в запасе у турфирм есть «особые» случаи, которые отдельно прописаны в договоре. Так, например, в период зимних или весенних каникул при отказе от тура менее чем за 30 суток до его начала с клиента удерживают 100% стоимости тура. А некоторые турфирмы пошли дальше, и в случае, если до начала тура осталось меньше месяца, то при отказе от тура удерживают с клиента все 100% независимо от времени года.



Но и это еще не всё: в большинстве договоров отдельным пунктом оговорено, что в случае отказа от поездки потребитель обязан уплатить турфирме штраф, сумма которого не может быть меньше фактически понесенных расходов турфирмы. Входят в эту сумму и недополученная прибыль, и штрафы, выставляемые турфирме авиакомпаниями и гостиницами. Причем стоимость перелета взыскивают с потребителя даже в том случае, если его место на самолете перепродали другим пассажирам и самолет вылетел с полной загрузкой. Известны случаи, когда сумма штрафов даже **превышает** стоимость тура. Понятно, что соглашение о штрафах между турагентами, туроператорами и принимающей стороной, и другими заинтересованными лицами может быть фиктивным,

придуманым с единственной целью – держать клиента на коротком поводке и не упустить свою прибыль.

И в рекламе, и при личных беседах сотрудники турфирм не устают повторять, что их турфирма всегда готова пойти клиенту навстречу и учесть все его пожелания. Но при внимательном прочтении договора выясняется, что сделано это будет не бескорыстно, и если вы решили изменить или дополнить программу вашего отдыха, то имейте в виду, что *«...Каждое изменение договора по просьбе клиента увеличивает стоимость договора на 20 у.е. плюс стоимость самого изменения»*. Вот такой ненавязчивый сервис.

Всё перечисленное выше – грубое нарушение прав потребителей. Условия, подобные этим, есть во всех договорах турфирм, какие мне приходилось видеть. Но беда в том, что потребители при заключении договоров не были ознакомлены с этими условиями, а договор прочитали, только когда возникли разногласия с турфирмой. У турфирм в подобных случаях один ответ: «Что вы от нас хотите? Вы же сами подписали эти условия, читайте Договор внимательнее!».

Пообщавшись по телефону с менеджерами нескольких турфирм Екатеринбурга, я понял, что тема отказа от туров для них очень болезненна. Я задавал им всем один вопрос: если я приобрету тур, а затем откажусь от поездки, то смогу ли получить назад свои деньги в полном объеме? В некоторых фирмах мне говорили о возможных удержаниях от 5 до 80% от стоимости тура, но в большинстве фирм я получил уклончивые туманные ответы «...решаем в каждом конкретном случае...», «...нужно разбираться...», «...приезжайте, поговорим...». В одной фирме мне даже предложили сначала купить тур, а потом задавать такие вопросы. И ни в одной турфирме мне не пообещали вернуть всю стоимость тура. А ведь по закону потребитель обязан возместить фирме только те расходы, которые фактически понесла турфирма, приступив к исполнению моего договора! Но такое несоответствие закону нисколько не смущает руководство турфирм.

Но всё-таки от поездки люди отказываются редко. Гораздо чаще туристам приходится сталкиваться с другими нарушениями их прав. Всегда при заключении договора в турфирме увлекательно рассказывают о преимуществах выбранного варианта отдыха, показывают симпатичные картинки и обещают комфортный и

интересный отдых. Однако, прибыв к месту отдыха, туристы нередко получают совсем не то, что им было обещано при покупке тура. Обещали уютный отель, комфортный отдых, до пляжа 200 метров, а в реальности третьесортная гостиница, до пляжа ехать целый час, гостиничный номер неопрятный, сантехника ржавая, а под окном круглосуточная стройка...

И вроде бы на такой случай и пункт в договоре есть: *«...При возникновении претензий клиент обязан заявить об этом гида, который при невозможности решения проблемы составляет и заверяет совместно с туроператором протокол. Только это может служить основанием для принятия претензий и выплаты компенсации, которая производится в случае, если это является существенным нарушением условий договора...»*. Но проблема в том, что гиды и туроператоры далеко не всегда ведут себя достойно. Зачастую они и не пытаются разрешить проблемы туриста, уклоняются от составления протоколов и не хотят письменно удостоверить свои собственные недоработки. А для слишком настойчивых клиентов в договоре есть такая ссылка: *«...Турфирма не несет ответственности при несоответствии предоставленных услуг необоснованным ожиданиям клиента и его субъективной оценке...»* И все недовольства клиента турфирма будет списывать на его «субъективную оценку», «необоснованные ожидания».

Договоры нужно подписывать только после того, как вы его прочитали. Но даже если вы подписали договор не читая, и согласились на кабальные условия договора, это поправимо. В суде можно оспорить многие из незаконных условий договора, доказать свою правоту и получить компенсацию испорченного отдыха или возмещение убытков, причиненных потребителю турфирмой. Это непросто и небыстро, но это единственный способ добиться справедливости и защитить свои права. Но при этом необходимо помнить, что именно вам придется доказывать то, что услуги были некачественными. Поэтому необходимо запастись доказательствами нарушения ваших прав: фото и видеосъемка, письма, претензии, счета, квитанции, справки и свидетели. Конечно, будет лучше, если всё, о чем я здесь написал, вас не коснется.

Еженедельник «Пятница-про» 24.01.2013г

Не потерять здоровье и деньги

На качество медицинских услуг жалоб всегда много, и часто потребители жалуются на частные клиники. Без лицензии клиника работать не имеет права и в большинстве случаев у клиник такие лицензии есть, но лицензия сама по себе не может гарантировать качество диагностики и лечения. Дело в том, что при оформлении лицензии заявитель предоставляет сведения о квалификации специалистов, о наличии у них дипломов и сертификатов, сведения об имеющемся в клинике медицинском оборудовании. Все эти сведения, конечно, проверяются, но после выдачи лицензии клиника на целых три года выпадает из поля зрения надзорных органов. Плановые проверки - только один раз в три года, такой порядок установлен законом. За эти три года в клинике многое может измениться: могут уволиться дипломированные специалисты, может сломаться оборудование, да много чего может быть. На место уволившихся могут быть приняты специалисты не очень квалифицированные, а взятое на замену оборудование может оказаться и вовсе непригодным. Будет ли клиника продолжать работу в таких условиях – зависит только от степени порядочности её руководителя.



Частная клиника - это в какой-то степени лотерея. Если пациенту повезет, то он может за небольшие деньги подлечиться, но если не повезет, то можно потерять и деньги, и здоровье.

Доказать врачебную ошибку всегда очень трудно, а в случае с частной клиникой почти невозможно. При обращении в суд

потребуется доказательства, выписки, результаты обследований, но на руки эти документы выдают не всегда. Всё записано в амбулаторной карте, а карты часто «теряются», особенно если возникает конфликтная ситуация.

В прошлом году проверки органов здравнадзора показали, что около 70% фирм, оказывающих потребителям платные медицинские услуги, нарушают

закон. Одни работают с нарушением требований лицензирования, другие – без нужных специалистов, третьи применяют изделия медицинского назначения с истекшими сроками годности. Но обман потребителя начинается еще до оказания услуги, на стадии оформления договора. В условиях договора клиники заранее прописывают выгодные для себя условия: ограничивают свою ответственность за исход лечения, прописывают условие о невозврате аванса на случай, если клиент вдруг решит отказаться от услуг клиники.

Вот несколько выдержек из договоров частных клиник Екатеринбурга: *«...В случае возникновения во время обследования и лечения непредвиденных осложнений, угрожающих моему здоровью, обязуюсь информировать об этом лечащего врача и даю согласие на изменение характера лечения...»*. Понятно, что пациент – если он конечно не имеет медицинского образования – не может четко представлять какие именно осложнения могут угрожать его здоровью, поэтому он не может правильно и объективно оценить свое состояние и проинформировать об этом врача. Исходя из положений договора, в случае осложнений будет виноват не лечащий врач, который должен оценить состояние больного и предпринять меры, а сам пациент. *«...Я утверждаю, что все интересующие меня вопросы мною заданы, все полученные ответы и разъяснения мною поняты, возможный риск предстоящего исследования, манипуляции мною осознан...»* какие вопросы могут быть у человека без медицинского образования? Насколько правильно он может понять и трактовать слова врача? Да и каждый ли врач способен реально оценить риски и предусмотреть все возможные осложнения? Думаю, что нет.

А вот это место в договоре мое «любимое». Получая деньги, медики заранее снимают с себя всякую ответственность, не обещают вообще ничего и заставляют пациента с этим согласиться: *«...Я понимаю, что медицинским персоналом будут приниматься все необходимые меры для моего излечения, но никаких гарантий или обещаний относительно результатов лечения не может быть предоставлено...»*. То есть, если вам долго и дорого лечили зуб, который нужно было удалять, а в итоге и удалили, но за отдельную плату, то вы не должны удивляться и возмущаться. Вам никто ничего не обещал! *«Я ознакомлен со всеми пунктами настоящего документа и согласен с ними...»* - эта фраза есть почти в каждом договоре, которые мне приходилось видеть. Как показывает практика, пациенты подписывают договоры в медицинских учреждениях не читая. И это потом создает проблемы. Прочитайте договор, подпись всегда успеете поставить...

ИНТЕРНЕТ_МОШЕННИКИ

Мошенничество в Интернете давно стало привычным явлением. Конечно, большая часть покупок в Интернет-магазинах совершается благополучно, но даже в нашем небольшом городе Заречном достаточно людей, пострадавших от мошенников: оплатив товар, люди так и не получили запчасти к автомобилю, ноутбук, фирменную гитару...

Чаще всего мошенники, получив деньги, не высылают ничего, но бывают и нестандартные варианты. В моей практике был случай, когда вместо заказанной антенны стоимостью около трех тысяч рублей потребителю прислали сторублевую модель, которая почти ничего не ловит. В другом случае вместо автомобильного навигатора в посылке оказалась только коробочка с толстой инструкцией на нерусском языке. Но даже если покупатель столкнется не с откровенными мошенниками, а с недобросовестными продавцами, то и в этом случае очень сложно бывает доказать, какой товар и на каких условиях покупатель заказал в интернет-магазине, поскольку письменный договор не заключается. Пару лет назад к нам в отдел обращалась покупательница, которая заказала в интернет магазине розовый женский пуховик, а ей прислали целых два, но мужских и черных. Она так и не смогла добиться справедливости: магазин утверждал, что выслал ей именно то, что она заказывала, а полиция не нашла в этом деле состава преступления, поскольку стоимость двух мужских пуховиков и одной женской модели оказалась одинаковой.

Доказать свою правоту в суде потребитель зачастую тоже не может: кассового чека и договора нет, а Интернет-переписка, телефонные разговоры для суда мало убедительны. Очень часто при доставке товара наложенным платежом покупателю предлагают сделать перевод денег не на магазин, а на имя его «директора» или «главного бухгалтера», которые на самом деле могут быть соучастниками жуликов. Да и адрес интернет-магазина, указанный на сайте, может быть фиктивным.

Чтобы не стать жертвой обмана, потребителю следует быть внимательным и проявить элементарную осмотрительность. Прежде всего нужно обратить внимание на качество сайта и на объем информации о продавце, размещенной на сайте. Если там указано полное наименование и организационно-правовая форма фирмы-продавца, юридический адрес, ИНН, контактные телефоны (желательно стационарные), то это дает потребителю некоторую уверенность в легальности магазина. Если же на сайте указан только адрес электронной почты и сотовый телефон, то это должно покупателя насторожить. Качественное оформление сайта тоже может указывать на надежность фирмы, а наличие орфографических ошибок и неправильно построенные предложения – наоборот.

Иногда мошенники делают точные копии реальных сайтов известных интернет-магазинов. Приняв заказ и получив предоплату, эти «магазины-дублеры» перестают отвечать на телефонные звонки и письма, а их сайты просто исчезают или меняют свое название.



Слишком низкая цена, обещание каких-то дополнительных подарков и прочие заманчивые предложения тоже должны насторожить покупателя. Недавно одному жителю Заречного, когда

он заказывал дорогой видеореги­стратор, пообещали прислать в подарок коврик для мышки. Заплатив около десяти тысяч рублей, покупатель получил на почте бандероль, но видеореги­стратора там не оказалось. Только коврик в подарок....

Кроме красивой картин­ки на сайте должна быть исчерпывающая информация о реализуемых товарах: из какого материала товар изготовлен, кто его производитель, какой гарантийный срок на этот товар установлен и т.д. Само изображение товара должно быть показано с разных ракурсов, и желательно с возможностью увеличить изображение для детального просмотра.

Отзывы покупателей – тоже очень важный момент, вот только доверять отзывам, размещенным на сайте самого магазина, не стоит. Эти отзывы могут быть фальшивыми. Для получения более-менее достоверной информации о магазине нужно почитать отзывы на различных форумах покупателей или сторонних сайтах. Времени на такое чтение потребуется немного, и вы наверняка узнаете о выбранном вами магазине много интересного.

До оформления заказа обязательно пообщайтесь по телефону с менеджером магазина и задайте ему побольше вопросов: уточните какие-то подробности о товаре. Если это настоящий магазин, то менеджер расскажет о товаре доступно и с подробностями. Если же это магазин-фальшивка, то вряд ли человек на том конце провода может быть в курсе особенностей товаров, которых он никогда не видел. При этом обратите внимание не только на компетентность сотрудника, но и оцените его вежливость, доброжелательность, грамотность изложения и т.д.

В заключение хотелось бы напомнить, что полиция часто бывает бессильна и не может найти интернет-мошенников, присвоивших деньги покупателя, поэтому во многом от самого покупателя зависит, станет он жертвой или нет.

Бизнес под защитой

Представители бизнес-сообщества сумели убедить руководство России в том, что госконтроль избыточен, что бизнес «кошмарят» и не дают развиваться. Государство отреагировало, приняло меры, защитило бизнесменов от госорганов.



Но реформа органов госконтроля, ликвидация и реорганизация некоторых из них (Госторгинспекция, Нефтеинспекция и др) привела только к тому, что потребительский рынок стал еще менее прозрачен, чем был. Полноценные проверки теперь проводятся крайне редко, раз в три года, а некоторые сектора потребительского рынка остались и вовсе вне поля зрения органов госконтроля.

При этом роста бизнеса и его ускоренного развития не произошло. Вместо этого многие бизнесмены расслабились и

просто «забыли» о санитарных правилах, элементарной гигиене и порядке. О низком качестве продуктов много информации и в газетах, и в телепередачах. Теперь уже все знают, что в рыбе много льда, а в колбасе мало мяса, что рынок завален некачественными промышленными товарами и фальшивыми лекарствами что полным ходом идет реклама и продажа лекарств в обход аптечной сети, что в ювелирных салонах продают по цене золота неведомые сплавы, а испорченные продукты теперь нам могут подсунуть и в какой-нибудь забегаловке, и в крупном супермаркете...

Порядок в этой сфере может навести только государство. А органы местного самоуправления, куда теперь в основном и обращаются потребители за помощью, (по крайней мере у нас в Заречном именно так), активно помогают потребителям, но не имеют ни полномочий, ни финансов для того что бы взять на себя всю работу, которую раньше выполняло государство.

Законы, правила и нормативы, регламентирующие деятельность потребительского рынка есть. Государство должно заставить изготовителей, поставщиков и продавцов уважать закон и работать по правилам.

До тех пор, пока государство не наладит в стране четкую систему госконтроля, порядка на потребительском рынке не будет. Сегодня российский потребитель не защищен и не может быть уверен, что предлагаемые ему товары или услуги качественны и безопасны.

Еженедельник «Пятница»

ГМО, химия и микробы. Что хуже?

Покупатели редко обращают внимание на сведения о составе продукта. Да и маркировка изготовителя порой нанесена на товар так, что её трудно прочитать. А иногда производители и вовсе указывают не достоверные сведения о составе товара. Эта «скромность» изготовителей понятна. Им не хочется афишировать то, то их продукте натуральны компоненты заменены искусственными аналогами (например - соя вместо мяса), ароматизаторами, консервантами и красителями, которые вредны для здоровья человека.

Вот несколько примеров вредного воздействия химических добавок: Е-320 (бутилоксианизол) входит в состав жевательных резинок в качестве антиоксиданта. Может оказывать токсическое действие на организм, особенно в сочетании с другими химическими веществами. Длительное кормление крыс с добавкой Е-320 привело к тому, что внутренние органы крыс претерпели значительные патологические изменения.

Большая часть ненатуральных ароматизаторов и красителей (разрешенных к применению!), используемых в основном при производстве напитков, кондитерских изделий - вызывает нарушения работы печени, почек, влияет на обменные процессы в организме человека. Подсластитель аспартам, который часто используют при производстве газированных напитков вызывает жажду. Поэтому иногда странно после употребления безалкогольного газированного напитка почувствовать, что жажда не проходит, а напротив, усиливается. Аспартам может вызвать аллергию, головную боль и нарушение сна.

В газетах и на телевидении сейчас появляется много материалов об опасности применения в пищу продуктов, содержащих генетически модифицированные объекты (ГМО). На мой взгляд вывод вполне очевиден: вред ГМО возможно и проявится когда-то в далеком будущем, а вот воздействие химических добавок можно ощутить сразу после их применения - быстро, и наверняка.



Но самую большую опасность для здоровья человека представляют скоропортящиеся продукты. Сыр, молоко, колбаса, кондитерские изделия имеют короткий срок хранения, а в условиях наступившего лета, да при нарушении условий и сроков хранения, длительной транспортировки продукты испортятся совсем быстро. Испорченный продукт вам могут продать и в магазине, и на рынке. Поэтому при выборе продуктов нужно обращать внимание и на сроки годности, и на внешний вид продукта, и на его запах. Если возникает сомнение в доброкачественности продукта, лучше просто отказаться от такой покупки.

Пищевое отравление может произойти и от употребления некачественного хлеба, пораженного картофельной палочкой или плесенью, и от овощей и фруктов не первой свежести. Факторов риска очень много. Единственный способ защитить свое здоровье – быть внимательными при выборе и покупке продуктов, а затем уже в домашних условиях обеспечить надлежащее хранение продуктов. При неправильном хранении даже самый качественный продукт быстро испортится у вас дома и может навредить вашему здоровью.

Быстрые кредиты

Кредиты в России сейчас очень популярны, и значительная часть бытовой техники (в основном сотовые телефоны) приобретаются именно в кредит. Магазинам товарные кредиты выгодны, и, несмотря на достаточно высокие проценты, выгодны они и потребителям. «Быстрые кредиты» ещё более прибыльны для коммерческих организаций, а в некоторых случаях, при займе на короткий срок, они могут быть выгодны и потребителю. Но, давая в долг без проверки платежеспособности и надежности клиента, коммерсанты сильно рискуют не получить свои деньги назад. Отчасти именно поэтому коммерсанты и установили бешеные проценты и штрафы, которые с лихвой перекрывают все потери от невозвратов.

В рекламных листовках ООО «Твоя стратегия» сказано, что займы выдают в течение 15 минут людям от 20 до 70 лет, при этом нужен только паспорт гражданина РФ. Очень мелким шрифтом написано, что деньги дают под 2% в день, то есть под 732% годовых (!), а при нарушении срока возврата нужно будет заплатить ещё пени 2% в день и штраф 700 рублей. Конечно, заем на таких кабальных условиях крайне невыгоден, однако если человеку срочно понадобились деньги и только на несколько дней, а больше взять нигде, то, возможно, такой заем оправдан. Но вот ряд положений договора явно противоречит законодательству: *...Подписание договора является официальным согласием Заемщика на обработку своих персональных данных (а уж как использовать – будет единолично решать «Твоя стратегия») ... Все споры рассматриваются мировым судьей судебного участка №1 Железнодорожного района Екатеринбурга (хотя по закону - в Заречном).* Однако больше всего меня обеспокоило то, что согласно договору *«...Займодавец вправе в любое время без всяких причин уступить этот долг третьим лицам (!)...»* Третьи лица - это коллекторские агентства, которые занимаются взысканием

(правильнее было бы сказать «выбиванием») долгов из граждан. Коллекторы в России появились лет пять назад, деятельность их нередко выходит за рамки закона и порой доходит до откровенного шантажа и угроз.



На днях я прочитал объявление коллекторского агентства о том, что им на работу требуются мужчины: «...образование любое, грамотная устная речь, стрессоустойчивость, понимание специфики работы (выезд к клиентам на работу и домой, проведение мероприятий по возврату задолженности, дозванивание) время работы с 9-00 до... Ненормированный день, ночные звонки и визиты к клиентам...» Уже по этому объявлению понятно, что такая работа будет носить противоправный характер и как минимум это можно квалифицировать как вмешательство в частную жизнь граждан. Однако банки не интересуются сложностями во взаимоотношениях коллекторов и потребителей. Да и сами-то банки не слишком церемонятся со своими клиентами. Порой даже солидные и уважаемые кредитные учреждения нарушают закон: применяют к заёмщикам штраф за отказ от кредита, удерживают комиссию за открытие и ведение ссудного

счета, за досрочное погашение кредита. Часто банки в одностороннем порядке изменяют тарифы, принуждают платить за выдачу справки о размере задолженности и позволяют себе много других вольностей. Конечно, всегда можно оспорить сомнительные требования банкиров в суде, но бывает и так, что даже после удачного судебного процесса банкиры продолжают испытывать потребителя на прочность. Так, один из зареченских банков удержал с клиента что-то около 70 тысяч рублей и, осознавая незаконность этого удержания, письменно предупредил клиента о том, что, если клиент попытается оспорить их незаконные действия, банк досрочно расторгнет договор. Проиграв суд, банк вернул незаконно удержанные деньги, а, чтоб клиенту жизнь не казалась мёдом, потребовал вернуть всю сумму кредита (что-то около двух миллионов рублей) не через 15 лет как договаривались, а досрочно, в течение двух дней. Не получив требуемую сумму в двухдневный срок, банк молниеносно переуступил все права по договору коллекторскому агентству в Екатеринбурге. Потребитель не согласился с таким вероломством банка и обратился в суд с новым иском...

Закон разрешает давать деньги в долг, даже если за это просят грабительские проценты. Добровольно подписав договор, потребитель берет на себя обязательства выполнять условия этого кабального соглашения. Конечно, кредиты нужны, но нужна и осмотрительность в выборе банка. Необходимо внимательно читать договор до того, как вы его подпишете, тогда вы сможете избежать неприятностей, убытков и походов по судам.

Еженедельник «Пятница-про» от 15 декабря 2011г

Бесценного лекарства не бывает

Представьте, что из всех магазинов исчезли ценники. Вы набираете с прилавков товар, а потом на кассе выясняете, сколько стоит то, а сколько это. Тот товар, который вас не устроил, вы возвращаете на место, берете другой и снова на кассу. И таким же образом с вами перемещаются от прилавков к кассам и обратно десятки таких же, как вы, покупателей...

Полный бред, скажете вы и будете неправы. Это реальность, и первые ласточки уже в Заречном: с прошлой недели две аптеки «Живика» стали работать без ценников. Сотрудники аптеки уверяют, что так удобней и для них, и для покупателей. На самом деле большинство покупателей таким новшествам не рады, но аптекари разводят руками: всё по закону, всё по правилам. Терпите, привыкайте.

Однако «по закону» получается, только если выдернуть из текста Правил отдельные фразы и перевернуть их смысл. Если же Правила прочитать внимательно, то сомнений в необходимости ценников не возникнет.

Ценники могут быть разными: бумажными, электронными, деревянными или высеченными в граните – но они ДОЛЖНЫ БЫТЬ. Именно так написано во всех правилах. В пункте 2 статьи 8 Закона «О защите прав потребителей» *установлена обязанность продавца предоставить потребителю информацию (в том числе и о цене) в наглядной и доступной форме.* В пункте 19 Правил продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением правительства РФ №55 от 19.01.1998г) сказано: *«...продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара и цены за единицу товара. Допускается оформление ценников на бумажном или ином визуальном доступном для покупателей носителе информации, в том числе, с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло».* Это требование должны соблюдать все предприятия торговли, будь то аптека, антикварная лавка, гипермаркет или зоомагазин. А в пункте 35 «Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения» (утв. Приказом Минздрава РФ от 31.08.2016 №647 н) написано специально для аптек: *«...в удобном для обозрения месте*

должен быть помещен ценник на лекарственный препарат с указанием наименования, дозировки...».

Из всего вышесказанного можно сделать только один вывод: **аптека обязана снабдить все реализуемые товары ценниками** и разместить эти ценники в удобном для обозрения месте. В «Живике» всё наоборот: визуальный доступ к ценам имеют сами продавцы, а для потребителей в удобном для обозрения месте есть только объявление о том, что цены на экране у кассы. Подходите, спрашивайте.

Кстати, под вывеской аптека «Живика» работают разные юридические лица: ООО «Живика Центр», ООО «Вега Живика», ООО «АС Бюро Плюс», ООО «Альфа Живика», ООО «Ригла ЕКБ». Лица разные, но юридический адрес в Екатеринбурге у них один: ул. Уральских рабочих, дом 28.



Торговля без ценников выгодна, поскольку дает возможность тихо и незаметно приподнять цены. Отказываться от такого выгодного, хотя и незаконного способа торговли «Живика» не собирается. Глава Заречного уже уведомил прокуратуру о сложившейся ситуации.

Проверки бизнеса по нынешнему законодательству можно проводить не чаще, чем один раз в три года, но при наличии жалоб от граждан в профильные органы госконтроля будут организованы внеплановые проверки, которые ускорят процесс восстановления порядка в «Живике».

Если вас не устраивает такое бесцеремонное нарушение ваших прав аптечной сетью «Живика», пишите заявления в администрацию ГО Заречный или напрямую в Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области по адресу: 620014, Екатеринбург, ул.Московская,14 или на электронную почту info@reg66.roszdravnadzor.ru.

Еженедельник «Пятница-про» №26 от 05.07.2018г

Как сохранить лицо и... деньги

Продать дорогой и ненужный товар задача непростая. Для её выполнения хитрые дельцы применяют нетрадиционные способы. Не совсем законные, не совсем порядочные, но - эффективные. Тут и психологическое давление на потребителя, и введение в заблуждение, и откровенный обман.

Бизнес заключается в том, что ничего не подозревающему клиенту нужно продать дорогой набор косметики в чемоданчике из дешевого дерматина.

Схема привлечения клиента работает просто: в торговых центрах, на выставках проводят анкетирование, собирают данные потенциальных клиентов, иногда сразу вручают сертификат на бесплатную спа-процедуру, иногда приглашают уже позже по телефону. При этом обязательно попросят взять с собой паспорт, чтобы можно было удостовериться в том, что вы именно тот человек, которому полагается бесплатное обмазывание косметикой. Условие о наличии паспорта должно бы насторожить клиента, но почему-то не настораживает. Не настораживает клиентов и то, что место, куда они потом приезжают за получением спа- процедуры, совсем не похоже на косметический салон. По всем признакам это офис рекламы и продажи косметики: не клиника и не салон, а магазин. И обманом завлеченный клиент попадает не на косметическую процедуру, а на распродажу. Сценарий одурачивания клиента практически не меняется никогда. Я опишу, как примерно работает эта схема. Может быть, это кого-то остановит от необдуманного поступка.

К назначенному времени вы приезжаете в салон, вас радушно встречают и ведут в специальную комнату. «Косметолог» сразу приступает к делу: наносит вам на лицо одно за другим косметические средства и, ни на секунду не умолкая, говорит заученными фразами о замечательных свойствах этой косметики, о том, что это просто чудо какое-то, что оно и лечит, и омолаживает. В роли косметолога, как правило, выступает обычная студентка одного из вузов Екатеринбурга, от косметологии очень далекая, но милостивая и приветливая, да ещё и в белом халате.

Особое внимание этот «косметолог» обращает на состояние вашей кожи и начинает изображать искреннее беспокойство за вас. Волнуясь, она объясняет вам, что кожа лица у вас проблемная, что её нужно срочно лечить, что на лице у вас сильно проступает сосудистый рисунок или утрачена эластичность, или критический уровень сухости кожи или другая напасть. В общем, неважно что, но с этим срочно нужно что-то делать, иначе могут быть осложнения, за которыми последуют серьезное заболевание кожи,

необратимые изменения внешности. Врут эти девушки убедительно, так, что посетитель поневоле начинает думать о том, как сохранить свое лицо.

Посетитель ещё вяло сопротивляется, но на все его возражения заготовлен «компетентный» ответ, что медлить нельзя, что ваша красота, молодость, здоровье, счастье и вообще все ваше - в ваших же руках... Они вдохновенно убеждают, что клиники, лазеры и прочее - это вчерашний день и нулевой эффект. Но выход есть! Вам больше не понадобятся ни клиники, ни лекарства, потому что вам повезло, вы попали к надёжным людям, у которых есть именно то, что вас спасет. Именно «это» они и наносят на ваше лицо. Тут идут в ход названия препаратов, звучат известные и неизвестные бренды, фамилии знаменитых людей, которые только «это» и применяют...



С этого момента процесс одурачивания клиента входит в активную фазу. «Косметолог» без остановки повторяет, что средство «Desheli» (или «Lameral» или «Mon Platin» или еще какое-нибудь красивое сочетание букв) - лучшая в мире лечебная косметика, что это новейшее достижение, что оно спасет вас от уже начавшихся больших проблем с кожей. Вы уже и сами начинаете «понимать», что кожу нужно лечить, и тут вам деликатно намекнут на необходимость купить набор косметики, а затем уже предложат покупку напрямую.

Если вы будете не слишком стоворчивы, в комнату зайдут еще несколько девушек («косметологов», «дерматологов», «визажистов» и т.д.) и наперебой станут убеждать вас, говорить, что в вашем состоянии, с вашей проблемной кожей нельзя отказываться от такого удачного способа излечить недуг. «Специалисты» покажут вам множество документов, бланков с печатями, объяснят, что всё это подтверждает целебные терапевтические свойства косметики. Вам даже сообщат радостную весть о том, что только сегодня и только для вас возможна большая скидка, и даже рассрочка, и даже безо всяких процентов и переплат. А возможно и оформление кредита без поручителя. Прямо сейчас!

Впрочем, тема о кредите может и вовсе не обсуждаться. Весь разговор пойдет только о рассрочке и отсутствии переплат. А на подпись вам дадут договор купли-продажи, акт передачи товара, ну и под шумок кредитный договор с банком. Практика показывает, что измученные двухчасовыми «спа-процедурами» и «задушевыми беседами» клиенты эти бумаги подписывают не глядя.

Итак, вас умотали, заговорили, запутали. Пока вы не опомнились, вам дают подписать документы, радостно вручают чемоданчик с косметикой и вежливо выпроваживают из своего офиса. Покупка дорогая, тысяч под сто, но вы сами почти верите в то, что оно того стоит и вам повезло....

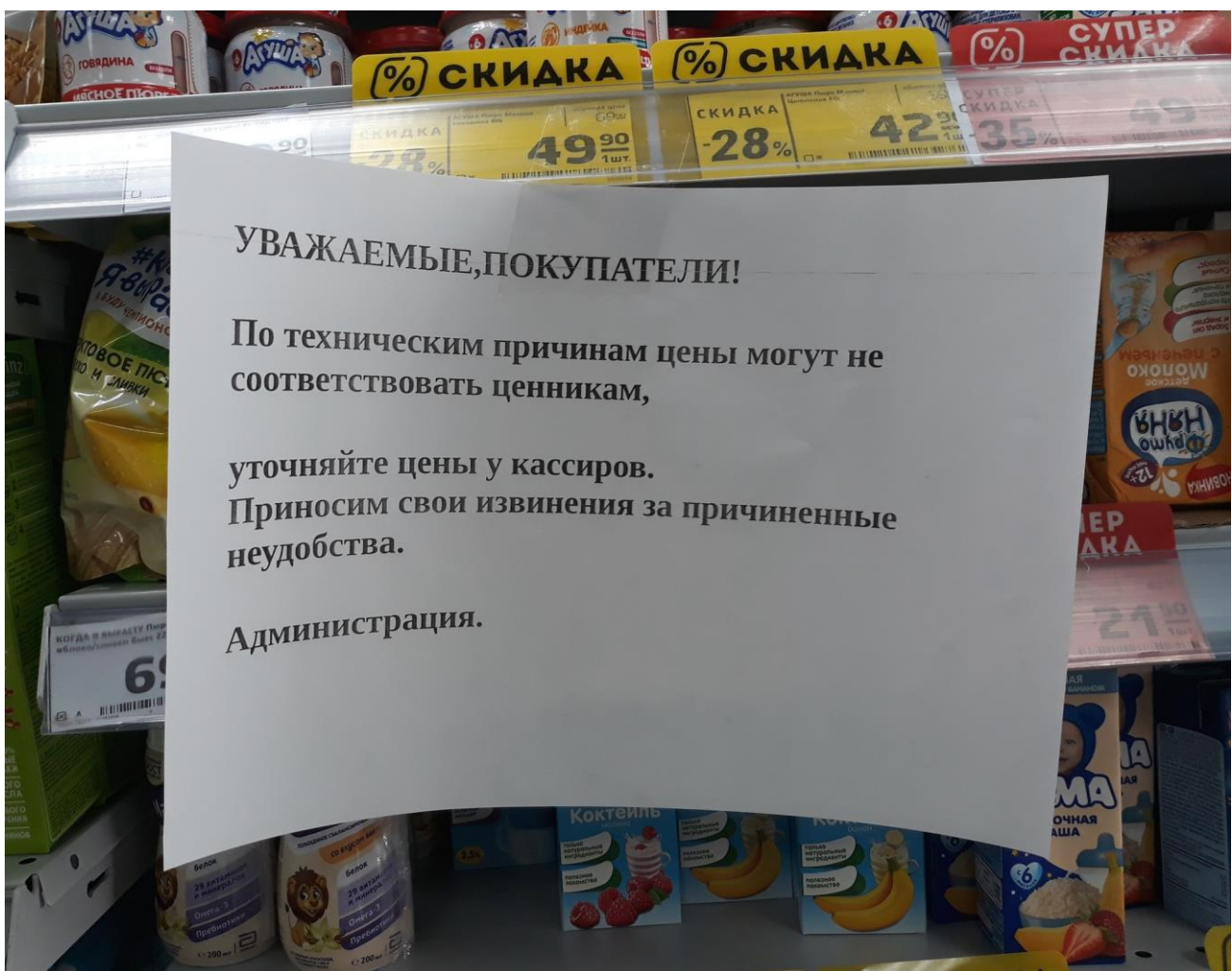
Вернувшись домой, отдохнув и собравшись с мыслями, вы начинаете осознавать, что вас слегка обманули. Вам становится понятно, что вас разыграли и сделали невольным участником спектакля. С опозданием вы понимаете, почему во время непрекращающихся уговоров эти милые девушки совали вам в руки одновременно какие-то сертификаты, рекламки, чашку с бодрящим чаем, а в результате вы и прочитать ничего не успели и чай только глотнули... Вы начинаете перечитывать документы, рассматривать косметику. На баночках и тюбиках информации о лечебных свойствах косметики нет, она прописана только в спецификации к товару, которую составила сама фирма-продавец. Такая информация не внушает доверия и не подтверждает НИЧЕГО.

Я вполне допускаю, что «Desheli», «Lameral», «Mon Platin» вполне безопасная и возможно даже для кого-то подходящая косметика. Но она не лечебная, не уникальная и стоить должна во много раз дешевле. Покупать или не покупать это очередное «чудо» косметологии – решать вам. Но помните, что, купив такой чемоданчик, вы вряд ли сможете потом вернуть его продавцу и будете долго выплачивать кредит...

Еженедельник «Пятница провинциальная» №7 от 20 февраля 2014

По какой цене платить?

Наверное, каждый человек хотя бы раз был в ситуации, когда он в магазине самообслуживания взял товар с прилавка по одной цене, а на кассе с него требуют более высокую цену, чем указана на ценнике. У продавца есть этому свое объяснение: товар поступил по новой цене, стал дороже, а заменить ценники не успели, но в компьютере и на кассе цена самая правильная, поскольку при поступлении товара в магазин база данных обновляется автоматически, поэтому должен заплатить по новой цене.



Вполне возможно, что преднамеренного обмана здесь нет, и действительно продавцы не успели заменить ценники. Но даже если так, то в этой ситуации закон полностью на стороне покупателя:

товар должен быть продан потребителю именно по той цене, которая была первоначально указана на ценнике.

Если вы попали в такую ситуацию, то прежде всего попросите пригласить администратора магазина, сообщите ему о сложившейся ситуации и потребуйте продать товар по цене, указанной на ценнике. Если администратор магазина начинает рассказ о том, что «просто не успели поменять» ценники, то напомните администратору: действия сотрудников противозаконны, они нарушают статью 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также статью 10 Закона «О защите прав потребителей».

Потребителю будет нелишним знать, что согласно ст.10 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан своевременно предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Цена товара – неотъемлемая часть этой информации. В Гражданском кодексе РФ существует такое понятие, как ОФЕРТА, то есть задокументированное предложение. В магазине именно ценник является офертой. Так вот, выставив определенный товар и снабдив его ценником, продавец предлагает купить этот товар по указанной цене всем желающим. Продавец обязан продать вам товар по той цене, которая в этой оферте (т.е. ценнике) указана.

Если после вашего напоминания о Законе товар по указанной в ценнике стоимости вам продавать отказываются (а если вы уже заплатили, то не возвращают разницу в цене), то вы имеете право обратиться с жалобой в территориальный орган, осуществляющий защиту потребителей (Роспотребнадзор) или с исковым заявлением в суд. В этом случае потребуются доказательства противоправных действий работников магазина. Это могут быть свидетели, ставшие очевидцами ситуации, фотографии ценника, магазина, кассового чека. Ваша запись в книге отзывов тоже может стать доказательством в суде.

Еженедельник «Пятница провинциальная» от 25 июня 2015 года

М. Леднев

Понемногу обо всём



Газетный дайджест
для потребителей

СОДЕРЖАНИЕ

● Вместо предисловия.	01
● Не позволяйте себя обмануть.	06
● Ничто не предвещало беды.	09
● Недоразумения в супермаркетах.	11
● Обращаться ли в банк за кредитом?	14
● Живые игрушки.	17
● Подарочный сертификат. Обуза или подарок?	20
● Гематоген: конфета или лекарство?	23
● Осторожно: конфискат!	26
● Доверчивость стоимостью 22 тысячи рублей.	31
● Мобильные мошенники.	33
● Когда стоит обращаться в суд.	35
● Компьютерная диагностика. Обман за ваши деньги.	39
● Покупатель всегда прав?	42
● Экстремальный туризм. Испорченный отдых.	44
● Что такое экспертиза.	47
● Потребительский ликбез.	49
● Осторожно! Мошенники!	51
● Аптечные товары.	53
● Безопасны ли газовые приборы?	55
● Как нас обманывают.	57
● Договор с турфирмой.	58
● Не потерять здоровье и деньги.	62
● Интернет мошенники.	64
● Бизнес под защитой.	67
● ГМО, химия и микробы. Что хуже?	69
● Быстрые кредиты.	71
● Бесценного лекарства не бывает.	74
● Как сохранить лицо и... деньги.	76
● По какой цене платить?	79