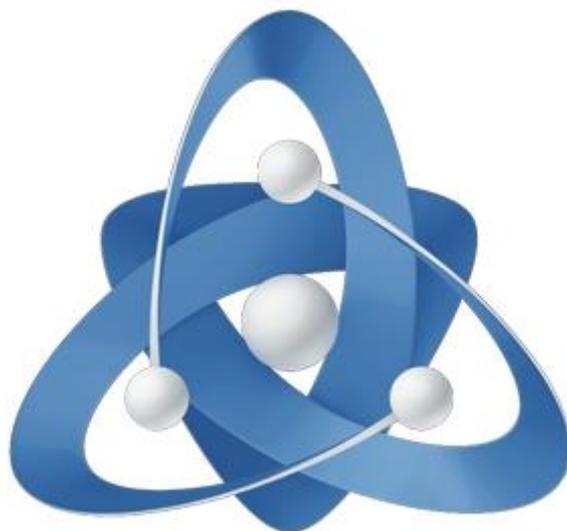


Понемногу обо всём.  
Газетный дайджест для потребителей.



**Администрация городского округа Заречный  
2020 год**

## СОДЕРЖАНИЕ

01	Жаловаться или нет.	01
02	Некомфортные окна.	04
03	Отравления в Заречном - дело времени.	07
04	Бутик в подвале.	11
05	Кого защищает государство?	14
06	Бтиоэфференцессор. Чудо техники или очередной обман?	21
07	Знак вопроса.	24
08	Одеяло вместо таблеток.	33
09	Вы купили мобильник...	38
10	Обман, в который верят...	43
11	Непрошенные гости.	47
12	Что мы покупаем	52
13	Газовые счетчики, фильтры для воды и другие ненужные вещи	55
14	Жулики-юристы	59
15	Непридуманные истории.	62
16	Не доверяйте авантюристам	75

# Жаловаться или нет?

Положение с качеством товаров и услуг в России сложилось достаточно серьезное. Из профессионального интереса я заглядываю в книги отзывов крупных торговых центров, где совершаю покупки. И везде – в Екатеринбурге, Новосибирске, Москве – одно и то же: книги исписаны жалобами, но руководителей магазинов это мало беспокоит. Они ограничиваются простыми отписками, а в ряде случаев и вовсе не рассматривают записи потребителей. Дожидаясь очередной проверки Роспотребнадзора, в магазине много раз успеют поменять книги отзывов, и сотни безответных жалоб просто уйдут в утиль. Жаль, но книги отзывов утратили свое былое значение и стали бесполезными.

Первые десять лет после принятия закона «О защите прав потребителей» он реально работал. Сейчас же многие положения этого закона соблюдаются только на бумаге, и масса некачественных товаров и услуг беспрепятственно попадает к потребителям, а проверки, проводимые Роспотребнадзором раз в три года, мало что могут изменить.

Вместо того чтобы не допустить до потребителей опасные товары, в стране активно ведется просветительская работа. На ТВ нам показывают шокирующие журналистские расследования, дают советы покупать шампунь, изготовленный на основе **кокамидопропила** и не в коем случае не покупать шампунь, в состав которого входит опасное вещество

**лаурилфосфат натрия.** Нам настоятельно рекомендуют исключить из рациона питания продукты, содержащие добавки E520 и E359, и прочее, и прочее, и прочее. На нас вываливают массу бесполезной информации и терминов, запомнить которые потребитель не может в силу своей профессиональной неподготовленности.

Все эти «ликбезы» не полезны для потребителей, они только лишь запугивают, запутывают потребителя и внушают ему мысль о том, что только он сам может и должен думать о своей безопасности. Всё поставлено с ног на голову! А ведь всё очень просто: должна работать система качества от фабрики до прилавка. В продажу не должны попадать опасные, вредные для здоровья и испорченные товары.



И отслеживать этот процесс обязаны производители товаров, работники магазинов и органы госконтроля. А потребитель не обязан разбираться во всех этих тонкостях и выполнять работу за технологов, товароведов и менеджеров, перепроверяя сроки годности, свежесть продуктов и их качество!

Потребители уже устали от некачественных товаров, поэтому иной раз они предпочитают не тратить время на разбирательства и никуда не жалуются. Они просто выбрасывают некачественный товар и дают себе слово больше не ходить в этот магазин.

И, наверное, это правильно, иначе потребитель проведет свою жизнь в бесконечных спорах в магазинах, тяжбах и судебных разбирательствах. Да и нет никакой гарантии, что потребителю удастся что-то доказать в суде, победить, а потом ещё и получить с обидчика то, что присудил суд.

### Городской еженедельник «Пятница»

Отделом по защите прав потребителей администрации  
городского округа Заречный  
за 26 лет работы, в период с **1993** по **2019** год

◀ За некачественные товары и услуги потребителям  
возвращено **115,3** млн рублей

◀ Рассмотрено **10 812** заявлений потребителей

◀ Потребителям дано **66 638** бесплатных консультаций

# НЕКОМФОРТНЫЕ ОКНА

С большим размахом взялась за установку пластиковых окон фирма «Стиль-Декор». Объявления, реклама, приветливая и общительная хозяйка фирмы госпожа Томилова – всё это вызывало доверие у потенциальных клиентов, и они без всяких сомнений обращались в фирму. Томилова незамедлительно оформляла заказ, заключала договор и получала деньги. А вот дальше начинались неприятности: в одном случае просто работа выполнялась некачественно, в другом, очень долго, по нескольку месяцев. Были случаи, когда «мастера» приходили и даже желали работать, но сами хозяева не допускали их, поскольку «мастера» были очень уж нетрезвы.



Но одному заказчику не повезло особенно: окна для его квартиры сделали не по размеру, и чтобы их затолкать в проем, «мастера» стали долбить бетонную стену, нарушив тем самым целостность стенной конструкции дома. В результате балконная дверь не закрывается, окно стоит криво и стеклопакет может лопнуть в любой момент. Конечно поток клиентов у «Стиль-Декор» быстро иссяк, народ стал обращаться в другие фирмы, но и тут их ждали проблемы. Бизнес-леди Маковкина Е.В. сначала устанавливала окна под своим именем, потом под именем завода «Озон», потом все это стало называться ООО «Профстиль». После многочисленных проигранных судов, она сменила адрес и стала работать под вывеской «Окна-Люкс». А сейчас хозяйка всех выше перечисленных фирм утверждает, что теперь она стала «простой приемщицей» и денег людям не вернет. Нет у нее ни денег, ни возможностей...

Супруги – предприниматели Беседины своим оконным бизнесом тоже принесли зареченцам много горя и убытков. Их фирма ООО «Фасад Мастер» указывала в договорах с потребителями недостоверный юридический адрес: якобы они арендуют помещения на территории фабрики «Уралобувь» в Екатеринбурге, по ул. Мира, 39. Однако руководство фабрики сообщило, что на ее территории нет никаких сторонних арендаторов. Полиция в розысках подлинного адреса ООО «Фасад Мастер» ничего не добила, потребители не смогли пригласить бизнесменов в суд...

Плохую услугу зареченцам оказала и бесплатная «Домашняя газета». Опубликованные на ее страницах рекламные объявления выше указанных бизнесменов были восприняты людьми с полным доверием и вот печальный результат. А ведь не набери они злополучный номер телефона из газетного объявления, не встретились бы они с этими бизнесменами и не пришлось бы им тратить время и нервы на выбивание своих кровных денег... Но теперь заказчики должны пройти через все судебные разбирательства без гарантии получить назад свои деньги.

Все пострадавшие задают мне вопрос: почему никто не закрывает эти фирмы, ведь действительно, было бы проще для всех просто «закрывать». Но, к сожалению, таких полномочий нет ни у местных, ни у федеральных органов власти. Поэтому подобные фирмы будут работать до тех пор, пока клиенты сами несут им деньги и помогают жить безбедно.

Еженедельник «Зареченская Ярмарка»

## Отравления в Заречном – это дело времени

*...Бросается в глаза то, что нарушения прав потребителей со стороны продавцов товаров и услуг становятся всё более откровенными и даже, я бы сказал, циничными - говорит Михаил Юрьевич Леднев.*

-Михаил Юрьевич, то есть главный показатель происходящих на потребительском рынке процессов – это именно цинизм по отношению к клиентам?

- Именно так. Парадоксально, но в 90-е годы, когда только шло становление рыночных отношений, цинизма было меньше. По крайней мере, в Заречном. Возможно это связано с тем, что в предприниматели у нас тогда пошли бывшие работники технологичных предприятий – люди с высшим (как правило техническим) образованием, интеллектуалы. Они хотя и не имели должной подготовки в сфере торговли, но по крайней мере имели порядочность. Теперь на рынок, видимо пришла следующая волна бизнесменов – тех, чьё нравственное становление проходило уже в условиях 90-х годов. Главная их особенность – пренебрежение интересами окружающих. Взять деньги – а там хоть трава не расти. Например, получить заказ на мебель, получить деньги и потом просто позабыть о заказчике, исчезнуть. А у фирм, которые устанавливают стеклопакеты, подобное просто становится нормой.

Впрочем, тут еще есть и определенная недоработка со стороны государства. В результате административной реформы, которая у нас планомерно идет все последние годы, остается всё меньше и меньше контролирующих

организаций. С одной стороны, это хорошо, а то, как говорят предприниматели, замучили их контролем. Может быть и замучили, но контроль контролю рознь. А когда дело дошло до того, что санитарный врач, чтобы посмотреть соблюдение санитарных норм, может прийти на предприятие один раз в три года – это очень опасная ситуация. Если бы вы увидели, что творится в подсобках общепитовских предприятий и продовольственных магазинов, то вы бы сильно удивились. И на сегодня это если не норма, то очень близко к тому.

**-Ну а как же помощь малому бизнесу?**

-А это не помощь, это развращение. Может быть и надо сократить контроль, но в разумном понимании. Например, убрать тех, кто ходит бумаги проверяет, отчетность. Но убирать санитарный контроль на фоне вопиющих нарушений технологии, сроков реализации товаров – это крайне опасно.

Когда предприниматель знает, что в ближайшие три года к нему никто не придет с проверкой, он такой бардак разводит... Они боялись только неожиданного визита инспектора и старались поддерживать в более-менее приличном виде санитарное состояние магазина или кафе.

Вот только один пример в Новосибирске в больницу с сальмонеллезом попали 64 человека – все пострадавшие употребляли салат, приобретенный накануне ни где-нибудь в киоске «в подворотне», а крупном торговом центре! Была проведена проверка, выявлена масса нарушений санитарных правил, технологических норм, было много продуктов с истекшими сроками годности. Раньше бы виновные понесли серьезное наказание, а сейчас - из продажи изъяли остатки партии товара и штраф 2 000

рублей. И это за несколько десятков отравленных покупателей! Вот у продавцов и возникает чувство безнаказанности и цинизм.



**-Ну, а у нас в Заречном тоже в этом отношении ухудшается ситуация?**

-Как и везде. Уходит в прошлое серьезный санитарный контроль. СЭС проводит проверки, но что значит прийти проверить раз в три года, когда работа с продуктами идет ежедневно? Массовых отравлений у нас пока к счастью не было, но это только дело времени. Пока нам просто везет. В какой-то степени это в «везение» держится на специалистах, которые работали в те времена, когда был ОРС БАЭС, где эффективно действовала серьезная система

внутриведомственного контроля. Эти специалисты еще не все ушли на пенсию, но с каждым годом их всё меньше. А человек без специального образования по умыслу или по незнанию может отправить 100 человек на больничную койку с отравлением и даже не поймет, как это вышло. Это при том, что серьезных рычагов воздействия на нарушителей на сегодня нет ни у кого.

**-И-да... если за отравление 60 человек штраф 2 000 рублей и только ...**

-Вот и получается, что государство само дает повод предпринимателю так вести себя на потребительском рынке. Это вы-го-дно! Штраф всего 2 000, а если выбрасывать все просроченные продукты, убытки возрастут во много раз.

**-А кто нынешние лидеры по количеству жалоб от потребителей?**

-Фирмы, занимающиеся ремонтом квартир и установкой окон. Безответственность полнейшая. Дают объявление «выполним любые работы», но потом выясняется, что они даже плитку на пол не могут нормально положить. Люди просто ходят заработать деньги, а делать ничего не умеют, берутся за всё, а там, как уж получится... Отличить честного предпринимателя и грамотного работника от жулика и неумехи на стадии заключения договора очень сложно. В законодательстве множество лазеек, которыми пользуются недобросовестные бизнесмены, система наказания не работает, госконтроль неэффективен. Вот такая складывается грустная ситуация...

*Беседу провел – С. Гончаров*

Еженедельник «Пятница» №14 от 10 апреля 2008г

# БУТИК В ПОДВАЛЕ

Летом прошлого года вступил в силу закон «О техническом регулировании», в связи с этим утратили силу некоторые законодательные акты и государственные стандарты. В течение нескольких лет им на смену придут национальные стандарты и технические регламенты. Так предусмотрено в законе. А в жизни – одно уже отменено, а другое еще не придумано. Раньше государство так или иначе, но обеспечивало гарантии качества. Нынче всё отпущено на свободу. Путь некачественных товаров и услуг к потребителю стал короче.

О проблемах этого переходного периода и шла речь на научно-практической конференции 4 февраля 2004 года в Екатеринбурге. Зампред правительства Свердловской области **С.М. Чемезов** охарактеризовал ситуацию так: «Переходный период – анархия. Преодолевать трудности, созданные своими руками – удел России. Положение с качеством товаров и услуг очень серьезное, объем забраковок растёт...». «В связи с отменой обязательной сертификации произошло опасное снижение уровня ответственности предпринимателей, - считает министр торговли области **В.П. Соловьева** – Сертифицироваться в добровольном порядке предприниматели не хотят – лишние расходы, хлопоты. Число заявок на сертификацию незначительна, словом, система дает сбой.»

Сопоставляя ситуацию в Заречном с фактами, озвученными на конференции, я полностью согласен с позицией выступавших. Судите сами: у нас работает закусочная «Уралфермер», сертификат оформляет, но получить не может, поскольку в помещении антисанитария, испорченные продукты, недовесы, обман потребителей. При таком положении вещей предприятие сертификацию так и не прошло бы и в итоге было бы закрыто. Но теперь можно работать без сертификата! Жизнь опять убедительно показывает, что без сертификации и стандартизации никак не обойтись, весь мир их успешно применяет, но мы опять «впереди планеты всей».

Отменив, в частности, ГОСТ «Информация для потребителей», государство не подготовило ему замену, создав тем самым лазейку для недобросовестных производителей. И теперь можно, к примеру, выпускать такой продукт, как «Сухие сливки», в котором есть только соевый белок и химические добавки, но нет никаких сливок! «Предприятия, работавшие до изменений в законодательстве на высоком уровне, так и продолжают работать. А те, кто не мог или не хотел, - стали работать ещё хуже», считает директор Всероссийского института сертификации, кандидат технических наук **Л.В. Смирнова**. А профессор **Г.Н. Сюткин**, президент Ассоциации сферы услуг России назвал закон «О техническом регулировании» некорректным и опасным, требующим немедленной корректировки, поскольку он в большей части

противоречит законодательству «О защите прав потребителей».

Существующие на потребительском рынке проблемы еще более резко **Г.Н. Рыженко**, профессор УРГЭУ: «Технологические процессы в торговле полностью нарушены, помещения не приспособлены, зачастую используются перепланированные и не перепланированные подвалы. Нет нормальных условий ни для покупателей, ни для работников. В подавляющем большинстве магазинов самообслуживания неудачное размещение прилавков и витрин, так что порой трудно разойтись двум покупателям».

Конечно, это ненормальная ситуация, когда косметический салон «Люкс» размещается в подвале, а в должности товароведа магазина работает электрик. Я уж не говорю о качестве самих товаров! Но не всё безнадежно. Сам факт проведения подобной конференции и участие в ней наделенных властью людей, понимающих проблему и знающих пути ее решения, внушает оптимизм. Действительно, пора перестать умиляться открытию очередного «бутика» в подвале. Магазинов в наших городах и так уже предостаточно. Пришло время заняться качеством.

еженедельник «Пятница» февраль 2004г

# КОГО ЗАЩИЩАЕТ ГОСУДАРСТВО

*Меня часто спрашивают: почему так много некачественных товаров и услуг. Где контроль и кто за что отвечает? Я рассказываю о несовершенстве законодательства, о том, что местная власть не в состоянии решить проблемы всей страны. Что сейчас полномочия государственных надзорных органов сильно ограничены, что только органы государственной власти могут реально что-то изменить. Однако в итоге не федералы, а мы, рядовые исполнители на местах выслушиваем все претензии потребителей и пытаемся им помочь, но помогать становится всё труднее...*

Жизнь меняется, да всё как-то не в лучшую сторону. Вот уже и российские туроператоры спокойно бросают своих клиентов за рубежом без денег, билетов и гостиниц: так было в Тайланде, Египте, Турции, Израиле, на Кубе. Страховые фирмы не хотят возмещать ущерб, придумывают способы ухода от ответственности и благополучно от неё уходят. Но дальше всех в этом деле пошли автодилеры в Екатеринбурге. Они не стали загружать себя сложными схемами обмана: собрав заказы на автомобили, получив за это приличные деньги и потратив их они просто закрыли фирму и предложили всем желающим пойти в суд. Вот такой бывает бизнес в России. Жестокий, циничный, бессовестный.

А если кто-то искренне заблуждается и верит в то, что всё это безобразие не у нас, а где-то «там», и до нас оно может еще и не дойдет, то это не так. Оно уже давно у

нас, и зареченцы попадают в неприятные ситуации в турпоездках, остаются без денег и автомобилей, терпят убытки от банков и страховых компаний точно так же, как и всё остальное население нашей страны.

Начиналось всё это тихо и незаметно. Несколько лет назад в российских СМИ заговорили о том, что бизнесу в нашей стране тяжело. Потом эти разговоры пошли громче и активней, и наконец, в марте 2008 года было проведено специальное заседание Президиума Госсовета. В итоге, понадеявшись на совесть, профессионализм и понимание деловыми людьми своей ответственности за оказанное доверие, государство решило помочь бизнесу. Однако деньгами помогать не стали – пусть, мол, сами зарабатывают. Бизнесу решили дать больше свободы. Внесли в законы необходимые изменения и вот теперь всем государственным надзорным органам России закон запрещает проверять магазины, рестораны и прочие заведения чаще, чем один раз в три года. Возможно, бизнесу от этого и полегчало, но потребителям стало намного хуже. Качество товаров и услуг снизилось, а сообщения о пищевых отравлениях стали привычными и количество пострадавших уже никого не шокирует и даже не удивляет: десять, двадцать, пятьдесят человек...

Относительно многомиллионного населения страны может быть это действительно не так уж много, но ведь за этими цифрами - конкретные живые люди! Не условные среднестатистические единицы, а граждане. Которые потеряли здоровье и получили массу проблем из-за чьей-то безответственности.

Тем, кто пострадал, безразлично, какие именно проблемы бизнеса привели к столь тяжким последствиям:

профессиональная безграмотность, природная глупость, легкомыслие, жадность или что-то другое. Им никто не вернет здоровье, никто не возместит расходы на лечение. А получить пищевое отравление теперь можно где угодно: в уютном кафе, в элитном ресторане, в рабочей столовой. Рискну пищевого отравления ежедневно подвергаются все граждане России – независимо от профессии и возраста, от занимаемых должностей и заслуг. Студенты, рабочие и пенсионеры имеют такие же шансы отравиться, что и санитарные врачи, чиновники, бизнесмены и полицейские.

Точной статистики отравлений у нас в стране нет, и никто не знает истинного масштаба проблемы. Дело в том, что далеко не все пострадавшие обращаются к врачам, а уж после выздоровления и вовсе никто не хочет писать заявлений и тратить время и нервы на дополнительные разбирательства. Поэтому значительная часть пищевых отравлений не попадает в статистику. Но даже те сведения и цифры, что публикуют наши СМИ, вызывают серьезное беспокойство: в своей ведомственной столовой от некачественной пищи пострадало почти 200 рабочих «Автоваза», 84 человека были госпитализированы, а в это же время в Воронеже 47 человек отравились шаурмой. Да что там столовые, кафе и уличные палатки, если даже на Международном авиакосмическом салоне в Москве случилось массовое пищевое отравление!

В стране сложилась очень серьезная ситуация и происходит одно ЧП за другим. За лето прошлого 2011 года только в детских оздоровительных(!) лагерях России отравилось 430 детей. Черeda отравлений продолжается и

в 2012 году. В марте – массовое пищевое отравление детей в Красноярске. 10 человек госпитализированы; в апреле пострадали школьники в Свердловской области, а на юге России отравились детским питанием более 50 младенцев. Недавно был сальмонеллез и у нас в Заречном, всего пострадало тридцать человек, а когда я писал эту статью по ТВ-новостям сообщили об очередном массовом отравлении в Самаре. И это лишь малая часть безобразий, полный список получился бы значительно длиннее.



Конечно, грязь, антисанитария и обман бывают не всегда и не везде. У нас много порядочных людей, которые грамотно и честно делают свой бизнес, но не о них сейчас речь! Отправляясь в магазин или кафе,

потребитель должен быть уверен в своей безопасности, в качестве товаров и услуг, однако в нынешней обстановке нельзя быть уверенным ни в чем.

Потребители сегодня защищены значительно хуже, чем даже в беспокойные 90-е, и каждый раз, когда человек пользуется услугами кафе, ресторана или магазина, он рискует. А если после обеда в кафе вы по-прежнему в полном порядке – значит вам опять повезло. Но повезет ли в следующий раз? К сожалению, человек не может знать наверняка, что вот в это кафе зайти можно, а тот магазин лучше обойти стороной. Поэтому рано или поздно каждому суждено совершить ошибку: он зайдет не в ту дверь и сделает неправильный выбор.

Надо признать, что ослабление государственного контроля привело не только к антисанитарии и обману потребителей. В 2012 году в московских, волгоградских, самарских, краснодарских, питерских кафе и ресторанах взрывались газовые баллоны, которых там и быть –то не должно! Бизнесмены пользовались газом вопреки правилам и здравому смыслу, а ничего не подозревавшие посетители получали тяжелые увечья и умирали в реанимационных отделениях или становились инвалидами.

После каждой трагедии следовали запоздалые меры: возбуждение уголовного дела, поиски и наказание виновных. Всё это – ПОСЛЕ трагедии.

В сложившейся ситуации государство просто обязано предпринять срочные меры по предупреждению ЧП – профилактические мероприятия, инспекционный контроль, какие-то действенные акции и проверки. Власть обязана действовать. Быстро, чётко, эффективно.

И не после того, как случилась беда, а значительно раньше.

Однако у нас всё происходит с точностью до наоборот. Зато в полном соответствии с буквой закона. За последние несколько лет всё тихо и незаметно пришло к сегодняшнему грустному финалу, и теперь на глазах у надзорных органов происходят массовые нарушения, но никто не имеет права подойти и прекратить это безобразие, потому что таких полномочий ни у кого нет.

А если некое должностное лицо всё же попытается воздействовать на нарушителя, то его поступок будет расценен как превышение полномочий, и по закону будет наказан не нарушитель, а именно тот, кто пытался пресечь безобразие.

В феврале 2012 года прокуратура Екатеринбурга проводила проверку кафе, закусочных и шашлычных. Картина удручающая: к работе допущены люди, не прошедшие медосмотр, в помещениях грязь, антисанитария, для приготовления блюд и изделий используются испорченные продукты. Проверка показала, что те закусочные, которые еще два месяца назад по решению суда должны были закрыться, продолжали работать как не в чем небывало, даже не устранив нарушений. Завершилась и эта проверка, на дворе уже май, кафе работают, а мы всё рассуждаем об ответственном поведении бизнеса и удивляемся тому, что слишком уж часто в последнее время власть и закон оказываются бессильными перед наглостью, плутовством и криминалом.

Но хочется верить, что всё не так безнадежно: руководители нашего государства уже не раз с

сожалением говорили о том, что бизнес не очень оправдывает оказанного ему доверия.

А на днях Главный государственный санитарный врач России Г. Онищенко жестко высказался в СМИ о том, что необходимо срочно пересматривать подходы к госконтролю и организации проверок, что нужно отбросить иллюзии и мечты и трезвым взглядом посмотреть вокруг и заняться наведением порядка.

Я полностью присоединяюсь к этим словам. Действительно здравый смысл должен победить: автомойку, книжный магазин или часовую мастерскую, наверное, достаточно проверить один раз в пять, а то и в десять лет. А вот производство и реализацию продуктов питания, услуги общепита, рынок лекарственных средств и качество детских товаров государство должно держать под строгим и неусыпным надзором - только это поможет навести порядок. И тогда надзорные органы смогут всерьез заняться уже профилактикой ЧП, а не запоздалым поиском виновных.

Наверное, бизнесу в России жить нелегко. Но ведь рядовым потребителям - рабочим, служащим, студентам, детям и пенсионерам выживать ещё труднее! Поэтому именно их интересы в первую очередь и должно защищать государство. Или не так?

Еженедельник «Пятница-про» от 31.05.2012г

# БИОЭФФЕРЕНЦЕССОР

## Чудо техники или очередной обман?

Когда к вам домой приходят люди с предложениями купить почти даром какие-то «очень нужные» лечебные товары, следует придерживаться простого правила: не покупать, не разговаривать, просто закрывать дверь.

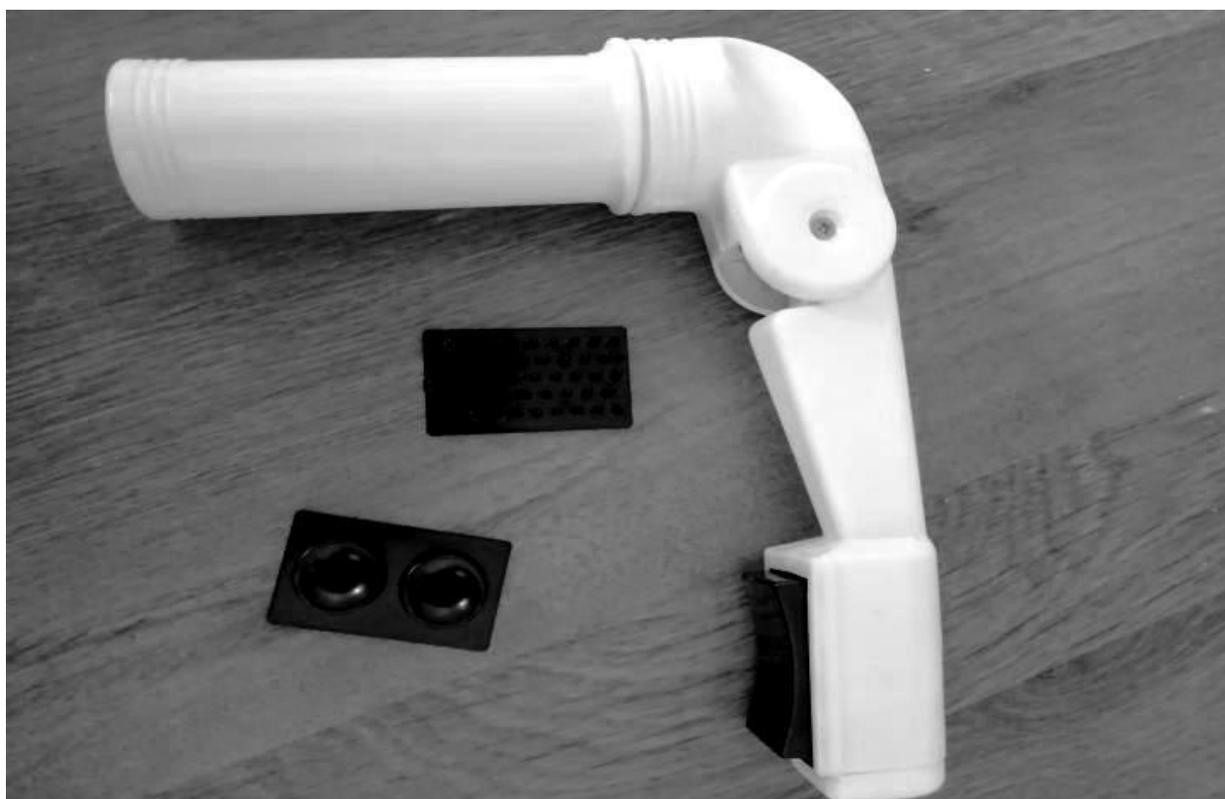
Вся медицинская техника продается исключительно в специализированных магазинах. У настоящих производителей нет необходимости привлекать к распространению своей продукции бродячих торговцев, но у торговцев всегда есть объяснение своего прихода: «Президентская программа» или «акция Губернатора», одним словом вам просто повезло - на вашу квартиру «выпал выигрыш» и прочее в том же духе. Ничего хорошего эти люди к вам домой не принесут - уговорят купить какую-нибудь дорогую безделушку, да еще и не одну.

Недавно квартиры зареченцев опять обходили заезжие бизнесмены и предлагали купить прибор с громким названием "Биоэфференцессор" всего-то за полторы тысячи рублей. Не знаю, насколько успешно прошла эта выездная торговля, но по крайней мере один житель Заречного не выдержал напора торговцев и купил прибор. И вскоре понял, что зря. Покупатель принес в администрацию города свою покупку. Вместе с покупателем мы внимательно осмотрели товар.

Этот прибор - небольшая пластмассовая безделушка, которая уже своим видом вызывает серьезное сомнение в том, что она может пригодиться для чего-нибудь, но по

словам продавцов этим прибором можно вылечить практически любую болезнь.

Для того, чтобы понять, что же на самом деле предлагают купить, потребителю требовалось совсем немного - достаточно было просто осмотреть упаковку, прочитать инструкцию к этому «чуду техники» и сразу стала бы очевидной полная бесполезность этого "прибора": на упаковке нет ни слова по-русски, но несколько раз встречается фраза "Body Massager" и даже человек не владеющий иностранными языками поймет, что это как-то связано с массажем.



К товару покупателю дали инструкцию на русском языке. В этой инструкции о массаже ни слова, а прибор именуют "Биоэфференцессором". В тексте инструкции много орфографических ошибок и неправильных речевых оборотов, упоминаний несуществующих организаций и болезней.

Согласно инструкции, этот прибор *«...рекомендован комиссией КНМТ минздравмедпрома РФ, одобрен НСО ГОСТ РФ. Действие аппарата уникально тем, что после применения 1-2 курсов лечения отказывайся от применения лекарственных средств от различных заболеваний в 90% случаев. Противопоказаний НЕ ИМЕЕТ!»* А вот ознакомление с *"Указателем рекомендуемых (?) болезней"* должно было полностью отрезвить покупателя: *«нефрит лицевого нерва»* (если кто не знает: нефрит – это заболевание почек), *«катаракта глаукома, заболевания желудка и желудочного пузыря, паралич мышц, вывихи суставов, заболевания мочевыделительной и мочепускающей системы, перитонит, боли в пятке, геморрой и усталость...»*

Совершенно очевидно, что этот "Биоэфференцессор" ничего не лечит, а люди, сочинившие эту "Инструкцию" не имеют никакого отношения к медицине. Покупатель понял свою ошибку. Но 1500 рублей уплаченные за товар он уже потерял: продавец неизвестен, претензии предъявлять некому.

История эта получила неожиданное продолжение: на днях в свободной продаже в зареченском магазине «Товары для дома и сада» я увидел точно такой "Биоэфференцессор" в свободной продаже. Инструкции на русском языке не было, а на ценнике написано *«Массажер. цена 112 руб 00 коп» ...*

Еженедельник «Пятница»

# ЗНАК ВОПРОСА

Рубрика вопрос-ответ публиковалась в зареченских газетах «Ярмарка», «Городская пятница», «Пятница-про», «Домашняя газета», «Любимый город».

*«Я хотела приобрести квартиру в Заречном. Агентство предложило мне хороший вариант, я заключила соглашение и внесла задаток 20 тысяч рублей. Но обстоятельства изменились, и я отложила покупку квартиры. Я обратилась в агентство, но деньги мне не вернули и сослались на закон. Правильно ли это?»*

###

В упрощенном виде задаток - это часть стоимости, выданная покупателем продавцу как дополнительная гарантия и подтверждение серьезности намерений по выполнению условий договора. Если впоследствии от исполнения договора отказывается давший задаток покупатель, то задаток не возвращается. Если за неисполнение договора ответственна сторона, получившая задаток (продавец), то она обязана вернуть покупателю двойную сумму задатка. Кроме того, законом предусмотрено, что сторона, ответственная за неисполнение договора обязана возместить другой стороне убытки. Соглашение о задатке обязательно должно быть оформлено письменно, иначе внесенная сумма по закону будет считаться не задатком, а авансом, на который все вышперечисленное не распространяется. Заключая соглашение о задатке взвесьте все «за» и «против» и только потом принимайте решение.

В случае, если неисполнение договора вызвано обстоятельством, за которое не отвечает ни та, ни другая сторона, задаток должен быть возвращен. Обстоятельство это должно быть очень серьезным, и простого изменения жизненных планов здесь недостаточно.

Сторона, получившая задаток может вернуть его и добровольно - законом это не запрещено. Но вот захочет ли – сказать сложно. Я позвонил в четыре зареченских агентства недвижимости: три из них предпочитают с задатком не работать, а у одного агентства был случай получения задатка и отмена сделки. Задаток клиенту вернули.

*«В мастерской испортили обувь, которую я сдала в ремонт. При получении обуви я увидела, что появились царапины на коже, порез на каблуке. Я потребовала выплатить стоимость сапог, но мне отказали, и я была вынуждена забрать сапоги. Но в таком состоянии обувь носить невозможно, внешний вид их испорчен совершенно. Я готова провести экспертизу и доказать, что обувь повредили работники мастерской, но как мне потом взыскать с них стоимость экспертизы?»*

###

Получив испорченные сапоги из мастерской, Вы совершили большую ошибку: теперь практически невозможно установить время и место возникновения повреждений, имеющих на обуви. Нельзя доподлинно утверждать, что они были испорчены именно в этой мастерской. Вполне вероятно, что работники мастерской станут от всего отказываться и отрицать свою вину. Возможно, они будут утверждать, что повреждения появились уже после получения обуви из мастерской. Например, что Вы их сдавали еще куда-то, или испортили, попытавшись отремонтировать их самостоятельно. Проведение экспертизы в Вашем случае не целесообразно. Это приведет только к дополнительным расходам по оплате работы эксперта, но четкого ответа на спорные вопросы не даст. Случаи, подобные Вашему – не редкость: разногласия и конфликты чаще всего возникают именно в момент получения вещи из ремонта, химчистки, пошива т.д.

Чтобы как-то защитить себя от подобных неприятностей в будущем, постарайтесь быть повнимательнее. Передавая вещь для ремонта проследите за тем, чтобы в квитанции о приеме было подробное описание вещи (правильное наименование вещи, описание ее внешнего вида и состояния, имеющиеся повреждения, особые отличительные признаки, которые могут помочь идентифицировать вещь и т.д.) При получении вещи внимательно осмотрите ее, убедитесь, что на ней не появились новые повреждения, оцените качество ремонта и не в коем случае не забирайте вещь, если ее испортили. Пока Вы не получили вещь, у Вас есть реальные шансы оспорить не только качество ремонта, но и вообще что-либо доказать.

В случае утраты или повреждения вещи исполнитель услуги обязан возместить потребителю ее двукратную стоимость, поэтому

потребителю необходимо настоять, чтобы в квитанции обязательно указали оценочную стоимость вещи. Очень часто, к сожалению, цену в квитанциях не указывают и из-за этого у потребителей возникают дополнительные сложности с определением цены и доказыванием других, казалось бы, очевидных фактов.

---

***«Я купил пакет на подключение к сотовой связи. Подключить его не удалось: SIM - карта не работала. Я обратился в магазин, те созвонились с оператором связи, и, оказалось, что моя карта у них просто не зарегистрирована. Директор магазина предлагает мне самому ехать в Екатеринбург в офис оператора связи и разбираться там, поскольку магазин только продает карты, а ответственность за них не несет. Прав ли директор магазина, отказавшись принимать у меня дефектную карту?»***

###

Товар - это любая вещь, реализуемая потребителю по договору купли-продажи. SIM-карта – это хотя и специфический, но тоже товар, и поэтому к SIM-карте применяются все положения закона, устанавливающие требования к качеству товара и закрепляющие за потребителем права, возникающие у него в случае приобретения товара с недостатками. Объем прав и порядок предъявления претензий по недостаткам SIM- карты такой же, что и в случае с другими товарами: потребитель вправе по своему выбору потребовать замену, уценку SIM-карты или возврат ее стоимости. При этом продавец имеет право провести проверку качества SIM- карты, выяснить причину ее неисправности. Возможно, что причина неисправности не является производственной, а возникла в результате неправильного использования SIM - карты самим потребителем.

Кроме того, статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право самому решать к кому предъявить претензии - к предприятию торговли, где он приобрел товар или к изготовителю товара. В данном случае потребитель решил обратиться с некачественным товаром в магазин, а магазин, отказавшись принять неисправную SIM- карту уклонился от обязанности, возложенной на него законом, и переложил все хлопоты по решению проблемы на потребителя, нарушив тем самым его права.

В некоторых случаях самостоятельное обращение к оператору связи действительно может ускорить и упростить решение вопроса с возвратом или заменой SIM - карты, а закон предусматривает право потребителя требовать возмещение всех убытков, возникших в связи с возвратом, заменой или уценкой дефектного товара. Но в любом случае, решение вправе принимать только сам потребитель и никакое навязывание здесь недопустимо.

=====

***В магазине «Соболь» в Екатеринбурге я купила шапку норковую. Пронесив ее меньше месяца, я обнаружила, что мех по кромке шапки стал рваться и распадаться буквально на кусочки. Я обратилась в магазин и попросила отремонтировать шапку, заменив кусочки распавшегося меха, но мне отказали. Работники магазина сказали, что помочь мне ничем не могут, сослались на то, что в этом не их вина, а я сама нарушила правила эксплуатации. Я пользовалась шапкой очень аккуратно и считаю, что мне отказали не обоснованно. Как мне защитить свои права?»***

###

Магазин нарушил сразу несколько статей закона: ст.ст 4, 7 Закона «О защите прав потребителей», которые обязывают магазин передать потребителю безопасный и качественный товар, а в случае выявления скрытых недостатков, в соответствии со статьей 18 Закона - произвести ремонт или замену товара, уценку или возврат его стоимости. Статья 18 Закона четко регламентирует порядок рассмотрения претензий потребителя по качеству товаров. В указанной статье определено, что в случае возникновения спора о причинах дефекта товара магазин обязан провести экспертизу товара за свой счет, а потребитель вправе оспорить результаты такой экспертизы.

Поскольку переговоры не дали результата, Вам нужно направить в адрес магазина письменную претензию, в которой необходимо подробно изложить суть проблемы, указать характер дефекта шапки и четко сформулировать свои требования (ремонт, замена, уценка шапки или возврат ее стоимости). Претензию нужно вручить представителю магазина, либо направить ее по почте с уведомлением о вручении. Если Вы не получите ответа на свою претензию, или получите отказ, спор может быть разрешен в суде.

При обращении в суд Вы вправе требовать не только возврат стоимости шапки, но и выплату неустойки (1% от стоимости шапки за каждый день задержки исполнения Ваших требований о замене), возмещение всех убытков, причиненных расторжением договора купли - продажи и морального вреда.

В случае если магазин не установил гарантийный срок на шапку, доказывать причину возникновения дефекта должен покупатель. Для этого необходимо обратиться в экспертную организацию, желательно не заинтересованную в результатах экспертизы. Если в экспертном заключении будет указано, что имеющийся в товаре дефект производственного характера, магазин обязан возместить Вам расходы по проведению экспертизы. В случае если эксперт придет к выводу, что Вы сами испортили вещь – возмещение расходов по экспертизе Вам не полагается.

Организаций, которые могут провести экспертизу много: это НЭО «Независимая экспертиза», НИИ «Уралпромсертификат» и другие. Информацию о порядке проведения экспертизы, адреса и телефоны экспертных организаций Вы можете уточнить в администрации городского округа Заречный.

=====

*В обувном магазине с добрым и веселым названием «Дама-Мадама» (владелец Яргин Е.В.), в ТЦ «Галактика» я купила зимние сапожки «San Bellavista». Сапоги не дешевые (5190 рублей), но красивые и удобные. Жаль только, что носить их мне пришлось совсем недолго: на обуви лопнула кожа, да ещё в таком месте, что и отремонтировать-то невозможно - на самом стыке с подошвой. Я обратилась в магазин, написала заявление и передала кассовый чек с обувью сотруднице магазина. Сапожки у меня приняли, но качества не проверили, просто отказали в замене. Когда мне возвращали обувь, выяснилось, что продавцы потеряли кассовый чек. Всё это продолжается с декабря прошлого года, и я уже просто устала от всех этих бесконечных хождений и переговоров. Итог этой истории: я осталась и без денег, и без обуви. Единственное чего я добилась от этого магазина – в конце января продавцы всё-таки вернули мне кассовый чек на обувь.*

###

Статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю дано право отказаться от товара с недостатком и потребовать его замену или возврат стоимости. Если магазин эти требования не исполняет, нужно обращаться в суд с требованием обязать магазин выплатить вам стоимость бракованного товара и неустойку, возместить убытки и компенсировать моральный вред. Конечно, в суде потребителю нужно будет доказать, что товар куплен именно в этом магазине, что в товаре имеется производственный недостаток, что магазин не захотел решать дело «мирным» путем.

А на магазин ИП Яргина в администрацию поступило жалоб больше, чем на весь ТРЦ «Галактика», и всё, что рассказала нам автор письма о магазине «Дама - Мадама» – не ново, для них это обычное дело, именно так принято у них обращаться с клиентами. Но Заречный – небольшой город. У нас и добрая и худая слава быстро расходуется, поэтому нежелание общаться с покупателями, необоснованные отказы и конфликты рано или поздно приведут к оттоку покупателей и уменьшению прибыли магазина. И тогда, возможно, в «Даме-Мадаме» будут встречать каждого клиента как дорогого гостя.

Покупателям я хочу еще раз напомнить, что магазин – это в принципе не то место, где можно расслабляться. При подборе и покупке товара будьте внимательны, тщательно присмотритесь к качеству материалов, из которых изготовлен приглянувшийся вам товар, убедитесь, что на товаре отсутствуют явные дефекты и механические повреждения (царапины, порезы, разрывы, дырки, трещины и т.д.). Храните кассовые чеки, приходите в магазин со свидетелями, запасайтесь доказательствами! И тогда, даже если продавцы «не вспомнят» вас и «не узнают» свой товар, вы всё равно сможете доказать свою правоту.

=====

*«В прошлом году по почте я сделала заказ в издательстве Атлас. Заказ получила, оплатила его и решила больше с этой фирмой дел не иметь, поскольку заказ мне обошелся в два раза дороже, чем было указано в каталоге. Однако фирма стала присылать мне какие-то счета и письма с требованием погасить задолженность за другие заказы. Мало того - в письмах сказано, что, не смотря на имеющиеся долги новые посылки в мой адрес фирма уже подготовила и вышлет. Сумма моего долга судя по*

*письмам быстро увеличивается. Меня в письме предупреждают, что если я не оплачу долг в срок 10 дней возникнут серьезные последствия. Что нужно предпринять для того, чтобы прекратить все это безобразие?»*

###

Поскольку Вы заказов не делали, посылок не получали и нигде не расписывались, Вам совершенно не о чем волноваться, "последствий", которыми Вас пугают не будет. Законность деятельности фирмы, в которой Вы сделали заказ вызывает серьезные сомнения, а внимательное прочтение их писем эти сомнения только укрепляет.

В письмах и платежных документах указано неполное (а возможно и не настоящее) название фирмы. Но название это достаточно солидное и на первых порах даже вызывает доверие: Филиал АО "Издательство Атлас". Для потребителей в квитанциях указан московский телефон и номер абонентского ящика, куда "...можно обращаться по всем вопросам", но никакого адреса (ни почтового, ни юридического) нет.

Для уточнения некоторых подробностей я позвонил по телефону, указанному в письме. Мне ответил женский голос: "Издательство Атлас. Галина. Слушаю Вас!" Я коротко пояснил ситуацию, попросил дать мне телефон руководства и сообщить адрес фирмы. "Галина" ответила, что телефон у них один, пригласить кого-либо или соединить с кем-либо она не может, менеджер будет только "завтра". Адрес фирмы и полное название "Галина" мне не назвала, сказав, что "к сожалению такой информацией операторы не располагают", предложила писать на абонентский ящик. А услышав о том, что а/я не устраивает и нужен именно адрес для того, что бы знать, куда направить претензию, а если это не поможет- то и судебный иск, "Галина" и вовсе "обиделась", сказав: "Будьте корректнее в выражениях" и положила трубку.

Я не знаю, что это за "фирма", но думаю, что не филиал, не издательство и не "Атлас", а женщина, отвечающая по телефону- не Галина. И если адрес засекречен, значит для этого есть веские причины. "Фирма" просто не хочет близко общаться ни с клиентами, ни с правоохранительными органами. Это своего рода "пирамида" и кто-то из заказчиков действительно свой заказ получит, да еще и по

согласованной цене, кто-то заплатит в два раза дороже, а кто-то, заплатив деньги не получит ничего.

Подобных "фирм" в России -огромное количество. Проблема в том, что порой очень непросто отличить настоящее предприятие, реализующее качественную продукцию от мошенников.

Кстати, после телефонного разговора с «Галиной» письма с требованием денег приходиться перестали....

---

---

*Я приобрела на рынке у «Дома торговли» зонт-автомат (не дешевый!). Буквально после двух использований на его светлой ткани появились пятна ржавчины от спиц. А некоторые спицы искривились. Зонт стал просто неприличным, как со свалки. Его даже стыдно использовать. Но когда я обратилась к продавцу и попросила вернуть стоимость зонта, то мне отказали, заявив, что я не аккуратно пользовалась зонтом. Я не смогла продавцу ничего доказать. Зонтик пришлось выбросить. Обидно...*

###

Это излюбленная тактика продавцов – обвинять во всем самого потребителя: и в качестве то он ничего не понимает, и пользоваться ничем не умеет, ни обувью, ни зонтиком...

Продавец в данном случае неправ, поскольку зонт явно некачественный. Ржавые спицы указывают на использование низкосортных материалов, не предназначенных для контакта с влагой. Для зонта средней ценовой категории такой дефект недопустим.

Покупая дешевый «одноразовый» зонтик, не стоит ожидать от него долговечности и устойчивости ко всем природным катаклизмам. А вот к настоящим фирменным зонтам, при изготовлении которых используют высококачественные материалы требования более жесткие. В таких зонтах спицы делают из углепластика или стекловолокна, покрывают их титановым напылением, используют другие современные материалы и технологии. Это придает зонту дополнительный запас прочности и позволяет пользоваться им даже при ветреной погоде. Правда и цена такого зонта становится уже более ощутимой.

Но порой недорогой зонт служит долго, а качественный «фирменный» зонт быстро приходит в негодность.

Дело в том, что более 80 % зонтов производится в Китае, но только малую часть ввезенных в Россию зонтов можно назвать фабричной, т.е. изготовленной на заводе, фабрике из качественного сырья и с обязательным соблюдением всех технологических требований.

Основная же масса реализуемых у нас зонтов - это продукция мелких фабрик и подпольных мастерских. Такой зонтик может быть и вполне пригодным, но может и преподнести «сюрприз»: заржавеет после первого же дождя, или просто не раскроется в нужный момент. Бывает, что и ткань в таких зонтах промокает, и спицы ломаются, и почти сразу перестает работать автоматика.

Все это возможно потому, что в подпольном производстве используются без разбора все материалы, оказавшиеся под рукой, в том числе и некачественные, и вовсе не предназначенные для изготовления зонтов.

К сожалению, не всегда удастся сразу отличить фабричный зонт от подделки. Поэтому выбирая зонт, обратите особое внимание на прилагаемую к нему письменную информацию. Если это фабричный зонт, то на его этикетке будет обязательно указано не только в какой стране он изготовлен, но и полное наименование фабрики, ее адрес, наименование материала, из которого изготовлен зонт.

Покупая зонт внимательно осмотрите его. В норме зонт должен выглядеть так: ткань равномерно натянутая по всему куполу, без складок и провисаний, спицы одинаковые и ровные. И обязательно проверьте качество работы механической части зонта: откройте-закройте его несколько раз.

Если механизм работает не четко или конструкция раскрытого зонта получается очень «зыбкой» (слегка встряхните зонт в раскрытом состоянии, и вы это ощутите), то лучше отказаться от такой покупки. Впрочем, если вы попали под дождь и не хотите промокнуть, то за символическую цену для однократного использования подойдет зонт любого качества.



# ОДЕЯЛО ВМЕСТО ТАБЛЕТОК

*Уже не первый год в России продают шерстяное постельное белье. Дорогое, но безумно качественное и полезное для здоровья. Так утверждают продавцы. Люди верят продавцам на слово и покупают белье по цене 60-90 тысяч рублей за комплект.*

*Потенциальных покупателей не насторожило, почему нужный всем товар продается не в магазине и каким-то странным способом? Почему у изделия из шерсти такая заоблачная цена?*

Этот бизнес организован просто клиентская база подбирается из людей, заполнявших когда-либо купоны на участие в различных розыгрышах. Подобные акции часто проводятся в крупных торговых центрах и не вызывают у покупателей никаких подозрений. Вероятно, подобную базу имеет и фирма «Еврокомфорт», которая торгует шерстяным бельем. Человек заполнил купон, опустил его в ящик и забыл. А через некоторое время ему звонят на мобильный телефон и радостно сообщают: «Вам приз! Приходите на презентацию и вручение приза в такой-то день, такой-то час!» В заречном уже несколько таких презентаций проходило в ресторане «Тахов». По отзывам участников. Всё было организовано неплохо: бесплатный обед – скромный, но приятный (картофель-фри, мясо, салат, кофе) непринужденная, почти дружеская атмосфера, вручение каких-то мелких призов

(льняная салфетка, декоративная подушечка, поясок из шерсти). А между делом происходит главное, то, ради чего и устроено всё это действо: людям рассказывают о чудесном постельном белье из шерсти австралийских овец. При этом организаторы много чего не договаривают, лукавят, а порой и вовсе рассказывают откровенные небылицы. Но многие люди верят...

Конечно, только сам потребитель вправе решать, что купить, а от чего отказаться. Кому-то действительно комфортно спать на постельном белье из чистой шерсти, а кто-то совершает такую покупку под влиянием заблуждений. Если нет денег – заботливые представители «Еврокомфорта» помогут вам тут же заключить кредитный договор с банком. Всё для людей...

По утверждениям продавцов, изделия, реализуемые фирмой «Еврокомфорт» произведены где-то в Италии из особой высококачественной натуральной шерсти австралийского меринуса. Продавцы уверяют, что из того объема шерсти, который затрачен на постельный комплект, можно изготовить 8 мужских костюмов или 3 шерстяных ковра.

Может быть, это действительно так, но сколько же тогда весит такой комплект постельного белья и будет ли он удобен? Ведь далеко не всем нравится укрываться тяжелыми одеялами.

Реализаторы утверждают, что главное достоинство шерсти – это то, что при её обработке не использовалась никакая химия, а применялись только *«натуральные природные компоненты»!* Они уверяют,

что именно это позволило сохранить полезные свойства шерсти, а химия бы лишила материал этих свойств, но тут же, противореча себе, рекомендуют раз в год химчистку. И то, что химчистка сразу лишит шерсть «целебных свойств» продавцов нисколько не смущает. Еще они рекомендуют еженедельную чистку белья пылесосом и моющим средством «Domal», как будто это не постельное белье, а коврик в прихожей...



*Дальше бизнесмены заявляют, что «...изделия из натуральной шерсти рекомендованы для постоянного применения врачами многих специальностей – терапевтами, неврологами, хирургами и др. Шерсть нейтрализует ядовитые вещества. Выделяемые вместе с потом. Эти свойства шерсти используются для лечения многих заболеваний сердечно-сосудистой*

*системы, нормализует сон и кровяное давление, восстанавливают иммунную систему, продлевают интимную жизнь человека, уменьшаем головные и мышечные боли». Да, наверное, одеяло вместо таблеток - серьезный аргумент для людей с повышенным давлением. Но нельзя же верить во всё без разбора! Ведь продавцы всерьез утверждают, что «...шерсть снимает стресс, обладает антибактериальными, обезболивающими свойствами, снимает воспаление и стресс, благотворно влияет на нервную систему, нейтрализует токсины, которые вырабатывает организм человека, омолаживает кожу, делая её более эластичной и упругой...». Неубедительны и псевдонаучные доводы «Еврокомфорта» о том, что «...овца-смирное животное, не проявляющее никакой агрессии к окружающему миру. Это спокойствие и передается человеку при контакте с шерстяными волокнами...» Следуя этой логике, получается, что человек в бобровой шубе и норковой шапке должен грызть деревья и нападать на мелких животных. «Еврокомфорт» без всякого стеснения заявляет, что все компоненты постельного комплекта уникальны: *Наматрасник предохраняет организм человека от электромагнитных излучений и воздействия геопатогенных зон земли. С одной его стороны натуральная шерсть, а с другой специальная ткань, в которую вплетена сеть из серебряных нитей, которые убивают вирусы и микробы, присутствующие в наших диванах и матрасах. Надо помнить, что после трехлетнего использования наши диваны и матрасы на**

*15% состоят из трупов пылевых клещей, отходов их жизнедеятельности, продуктов гниения. Шерстяное белье спасает от этого...»*

И в этом случае продавцы опять хватили через край. Да, много нестыковок и противоречий в буклетах и рассказах продавцов из «Еврокомфорта»: сами делают акцент на неиспользовании химии, сами же рекомендуют ежегодную химчистку, тогда мол, это белье будет служить не менее 40 лет. Но здравый смысл подсказывает, что любое изделие из шерсти при ежедневном использовании вряд ли протянет сорок лет...

Из шерсти какого животного, для каких космонавтов изготовлен этот товар - можно только догадываться. При чем здесь Италия и Австралия, если на ярлычках указана Россия – тоже неясно. Очевидно одно: цена сильно завышена, качество товара сомнительное, и лечить он не может. Если вы попадете на подобную презентацию и решитесь на такую дорогую покупку, то ответьте себе на вопрос: вы действительно хотите спать сорок лет подряд на тяжелом шерстяном белье. Стираемом раз в год, обработанном пылесосом и средством «Domal»? если да – то конечно, покупайте.

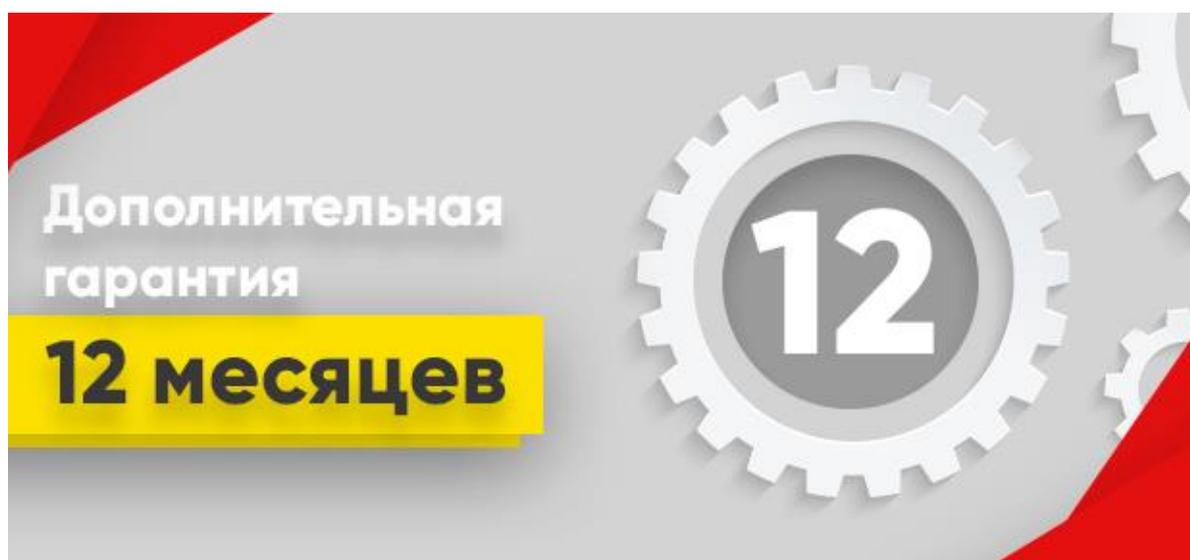
Еженедельник «Пятница провинциальная»

# ВЫ КУПИЛИ МОБИЛЬНИК...

Жительница Заречного обратилась в редакцию с вопросом: «При покупке сотового телефона нам предложили сертификат на дополнительную гарантию. Мы согласились и купили, но когда телефон сломался, то его отремонтировать отказались и сертификат не помог. Деньги за дополнительный сервис нам тоже не вернули, хотя никакого сервиса мы не получали. Правомерно ли поступил магазин?»

Комментарий дает начальник отдела по защите прав потребителей администрации **М.Ю. Леднев**

На самом деле все эти «дополнительные гарантии» выгодны только самому магазину: он-то действительно получает дополнительную прибыль, а вот потребителям это никаких преимуществ не даёт. Тот ремонт, который магазин обещает сделать по дополнительной гарантии, он обязан сделать по закону и безо всяких дополнительных соглашений и доплат.



Автор вопроса уже обратилась в суд, дело выиграла, и магазин не только вернул ей стоимость дополнительной гарантии, но и возместил моральный вред. Но эта победа -

капля в море, ведь никто не знает, сколько таких «дополнительных гарантий» ежедневно продают доверчивым зареченцам в салонах сотовой связи и магазинах бытовой техники. Десятки и сотни продаж, помноженные на пару тысяч рублей за каждую «дополнительную гарантию», - неплохой доход, причем практически из ничего. Такой лёгкий способ зарабатывания денег пришелся по вкусу многим крупным компаниям, и сейчас эту бесполезную услугу можно купить почти во всех магазинах, торгующих техникой.

Однако, как такового обмана в этих «дополнительных гарантиях» нет. Интересно, то, что бизнесмены нисколько не скрывают своих намерений и не стесняются письменно излагать эти кабальные условия. Например, «Евросеть» в письменном соглашении о дополнительной гарантии честно сообщает, что никаких дополнительных услуг вам не полагается, а в случае, если неисправность вашего телефона возникнет после воздействия молнии, пожара или наводнения, то вам и вовсе ничего ремонтировать не будут, а вот если этот же самый пожар или наводнение, или молния ударит по «Евросети», то она освобождается от всех обязательств перед вами, хотя и так ничего вам не обещала.

Вот так честно и откровенно прописано в соглашении о дополнительной гарантии всё, в том числе и предупреждение о том, что полученные от вас деньги вам не вернут уже ни при каких условиях. И это соглашение не прячут, а напротив, дают на руки потребителям, потребители ставят в этом документе свою подпись, даже не удосужившись прочитать, что же такое дополнительное они покупают и на каких условиях. К сожалению, привычка подписывать «не глядя» и верить на слово ещё крепко сидит в русских людях. А ведь времена-то уже не те, и теперь просто опасно быть такими доверчивыми и беспечными. И кто знает, какие серьезные проблемы могут вас ожидать после того, как вы подпишетесь неизвестно за что.

К сожалению, слишком часто теперь внимание и улыбчивость продавцов, их радушие и готовность помочь заканчивается после того, как вы уплатили деньги, подписались там, где надо, и ушли со своей покупкой. А когда вы придете в магазин с жалобой на качество этой покупки, вам совсем не будут рады и даже не посчитают нужным скрывать этого. Вот в салонах «Связной» со своими состоявшимися и уже недовольными клиентами не слишком церемонится. В ответ на законные требования потребителей «Связной» шлет письма в псевдо-любезном стиле, но по сути своей довольно циничные: *«Уважаемый господин Иванов! Выражаем Вам благодарность за то, что Вы воспользовались услугами торговой сети «Связной»! В своей работе «Связной» стремится к максимальному удовлетворению запросов и требований своих покупателей...»* Дальше в изысканных выражениях покупателю объясняют, что, к большому сожалению, его требование не может быть исполнено, а заканчивается письмо фразой, написанной жирным шрифтом и аж с тремя восклицательными знаками: ***«Благодарим за понимание и надеемся снова увидеть Вас в салонах сотовой связи «Связной»!!!»*** После такого письма потребитель должен принять непростое решение: отказаться от дальнейшей борьбы или обратиться в суд.

Надо сказать, что «Связной» в последнее время заметно «опередил» своих коллег: он применяет изощренные методы воздействия на потребителей и упорно отстаивает свои интересы в суде. Неискушенному потребителю, который впервые в жизни переступил порог суда, спорить со «Связным» достаточно сложно. Благодаря неожиданным инициативам «Связного», дело порой принимает почти детективный оборот: начинаются очные ставки, опрос свидетелей, опознания продавцами покупателя и наоборот, или вдруг «Связной» начинает требовать с потребителя деньги

за экспертизу, которую никто не проводил. Всё это дает возможность «Связному» если не выиграть дело, то по крайней мере затянуть его.

Например, в июне прошлого года в «Связном» покупателю продали разукomплектованный телефон «Nokia». На претензии покупателя вначале давали обнадеживающие обещания, потом в ход пошли отписки, и, наконец, дело попало в суд. В суде «Связной» взял инициативу в свои руки: заявлял возражения и ходатайства, требовал проведение очных ставок. Только в декабре 2011 суд смог вынести решение и обязал «Связной» вернуть покупателю стоимость телефона и компенсировать моральный вред.



Вот другой прошлогодний пример: потребитель приобрел в том же «Связном» планшетный компьютер, который перестал работать уже в день покупки. Дальше всё по обычной схеме: заявления, претензии, отписки, отказы. Потребитель

обратился в суд, и только тогда он получил деньги за планшетник, неустойку и моральный вред.

Безобразий на потребительском рынке теперь предостаточно, особенно часто пренебрегают законом именно крупные компании, сеть магазинов которых действует по всей нашей стране. Ни один потребитель не застрахован от покупки некачественного товара и от встречи с недобросовестным продавцом, и, если вы вчера удачно совершили покупку, вполне возможно, что завтра вам не повезет.

Чтобы не стать жертвой обмана постарайтесь выполнить три условия: **1)** При покупке будьте внимательны, проверяйте внешний вид товара, его комплектность. Если появляется подозрение, что телефон, фотоаппарат или плеер, который вам предлагают, уже не новый – попросите заменить его, а если это «последний экземпляр» да ещё и с витрины, то лучше не торопитесь и отложите покупку; **2)** Приходите за покупкой с коллегами, друзьями или родственниками. Они и подскажут, и посоветуют, а если что – будут вашими свидетелями и подтвердят в суде что и как было; **3)** Если приобретенный вами товар сломался и вас просят сдать его в магазин для проверки качества, помните о том, что по закону вы имеете право присутствовать при проверке качества и экспертизе товара, поэтому не спешите заранее передавать товар в магазин. Это поможет уберечь ваши телефоны, планшетники и прочую технику от попадания влаги, механических ударов, несанкционированных вмешательств и всего прочего, что могут сотворить без вас с вашей техникой представители бизнеса. А вас защитит от беспочвенных обвинений в нарушении правил эксплуатации и не даст возможности снять вашу технику с гарантии.

Еженедельник «Пятница-про» 2 февраля 2012г

# Обман, в который верят

Этот вид обмана известен давно, но наши сограждане очень доверчивы и продолжают попадаться на уловки жуликов. А те не стесняются в методах: предоставляют потребителям неполную, а чаще и откровенно недостоверную информацию о качестве, лечебных свойствах, медицинских показаниях и противопоказаниях реализуемых товаров. Для большей убедительности они часто обращаются к потребителям под видом государственных, общественных и благотворительных организаций.

Жулики руководствуются высказыванием «чем невероятнее ложь, тем скорее в неё поверят» и беззастенчиво врут. Иногда они говорят полную чепуху, но, как не странно, им верят. Я приведу два примера такого обмана, а вы сами делайте выводы.

## ЛЕЧЕБНЫЕ ТРУСЫ

В сопроводительных документах подробно рассказано, что производят эти чудесные трусы из специальной нити с использованием шерсти тушинской овцы. Тушинская овца живет вовсе не в подмосковном Тушине, как вы подумали, а исключительно в горных районах Турции и всё поголовье овец дает ежегодно не более 3 кг чудодейственной шерсти, которая во всем мире ценится на вес золота.

Технология производства сложна и трудоемка: изготовленные трусы на целый месяц погружают в

раствор, который насыщен ионами серебра, затем обрабатывают их особыми лучами ультрафиолета.

Готовая продукция проходит какой-то немыслимо строгий производственный контроль, после чего поступает в продажу. Но по утверждению производителей объем выпущенных трусов очень невелик и на всех желающих их не хватает.

Если вы позвонили в фирму по телефону 8-800-XXXXXXX и там «случайно» оказалось в наличии «всего несколько штук», то вам просто повезло. Торопитесь, покупайте, иначе купят другие.



Если вы проявляете нерешительность или сомневаетесь в том, что трусы могут лечить, то вам объяснят, что «лечебный эффект трусов» обусловлен воздействием ионов серебра и тушинской шерсти на

биологически активные точки на теле человека. Вам объяснят, что эти трусы лечат почти всё и стоят 48 000 рублей, но здоровье дороже, да и вам, как пенсионеру (или инвалиду, или первому позвонившему, или просто хорошему человеку) могут сделать уникальную скидку и продать трусы всего за 30 000 рублей. В общем уловов много, кто-то на них попадает, и жулики не бедствуют.

А тушинская овца действительно существует. Разводят ее в Тушетии (горный район Грузии), каждая овца дает около 4 кг грубой шерсти, которая ничего лечить не может.

## **КАПСУЛЫ ЗДОРОВЬЯ**

Одна упаковка «Капсул здоровья Хаммер» стоит 2 500 рублей. В упаковке всего две капсулы, содержащие вытяжку из трав: корня женьшеня, корневища радиолы розовой и шалфея. Состав простой, но изготовитель преподносит эти всем травы как нечто уникальное: корневище радиолы розовой он называет не иначе, как легендарный чудодейственный Золотой Корень, шалфей тоже не просто лекарственная трава, а чудесное средство от недугов, целительные свойства которого известны еще со времен Древней Греции и Рима, а эффективность женьшеня, содержащегося в капсулах аж в 100 раз выше биомассы женьшеня, используемого в других препаратах...



Если отбросить всю эту словесную шелуху, то останутся две капсулы с набором из трех трав, которые можно купить в любой аптеке во много раз дешевле, да ещё и с гарантией качества.

Еженедельник «ПятницаПро» 14 марта 2013 года

# НЕПРОШЕННЫЕ ГОСТИ

Времена дефицита давно ушли в прошлое, прилавки магазинов сейчас переполнены товарами на любой вкус и кошелек. Появились и новые формы торговли, например, продажа товаров прямо на дому у покупателя. Дело в принципе неплохое, но минус в том, что продавец приходит в дом к потенциальному покупателю без приглашения и не с тем товаром, который покупатель хотел бы приобрести.

Эти незваные «гости» ведут себя навязчиво, на робкие отказы хозяев квартиры не обращают внимания и настойчиво предлагают купить то, что они принесли. Это может быть чудо-пылесос, очки от слепоты, уникальные лекарства или какой-нибудь другой «эксклюзивный» товар.

На самом деле весь их ассортимент – ширпотреб сомнительного качества, но с высокой ценой, и люди, поддавшиеся на уговоры этих продавцов, выкладывают за «ценное» приобретение несколько тысяч или десятков тысяч рублей, получая взамен ненужную безделушку.

Такие «рейды» мошенников по квартирам происходят достаточно регулярно, и с февраля этого года по квартирам зареченцев опять ходят какие-то непонятные люди. Они представляются сотрудниками государственной противопожарной инспекции, или работниками газовой службы, или инспекторами МЧС. А на прошедших выходных они представлялись уже сотрудниками городской администрации.

Эти люди просят впустить их в квартиру для осмотра состояния газовой плиты и системы вентиляции. Проведя беглый «осмотр» кухни, они начинают говорить о

неудовлетворительном состоянии вентиляции и газового оборудования, о реальной опасности возникновения пожара или взрыва, предупреждают о возможном штрафе за допущенные нарушения, а затем предлагают простое решение проблемы - купить у них детектор загрязнения воздуха «Спасатель-01», который по «счастливой случайности» как раз у них остался в наличии. И не дорого. Всего то восемь тысяч рублей

Чтобы быстрее склонить клиента к покупке, продавцы пугают его тем, что правительством России якобы принято постановление об обязанности граждан устанавливать в своих квартирах специальный детектор, а тех граждан, которые этот прибор не установят, с мая месяца 2018 года будут штрафовать и отключать от газоснабжения. Некоторые люди им верят...

Неподготовленный человек легко попадает на удочку торговцев бесполезным товаром: продавцы используют разные психологические уловки, сбивают с толку, запутывают растерявшегося человека и доводят его до той стадии, когда он уже не в состоянии принимать обдуманные решения. Причем общаться продавцы предпочитают с людьми преклонного возраста: они более доверчивы, их проще обмануть. То, что люди зачастую отдают за такие покупки свои последние деньги, циничных продавцов не интересует. Они не испытывают жалости ни к старикам, ни к больным людям. Тем, у кого нет наличных денег, они предлагают купить вещь в кредит под высокие банковские проценты и тут же оформляют кредитный договор. Родственники жертвы, узнав о таком «приобретении», пытаются исправить ситуацию, но вернуть деньги за бесполезный товар удается очень редко.

Прежде чем впустить в дом незнакомых людей обратите внимание на их внешний вид. Инспекторы пожарного надзора и сотрудники МЧС всегда одеты в форменное обмундирование и имеют при себе служебное удостоверение. Они выполняют только свои служебные обязанности и **НЕ ЗАНИМАЮТСЯ ТОРГОВЛЕЙ**, поэтому если вам предлагают что-то купить, не поддавайтесь на уговоры. Проявите бдительность, позвоните в МЧС, газовую службу, в свою управляющую компанию и уточните, направлялась ли по вашему адресу специалист.



Предупредите своих пожилых родственников о том, что к ним домой могут пожаловать мошенники, которые попытаются выманить у них деньги. Постарайтесь убедить их, что в наше время доверять незнакомым людям опасно.

В минувшие выходные сотрудники организации с солидным названием «ЭнергоКонтроль» проводили поквартирный обход. Они рассказывали о Постановлениях правительства, электросчетчиках, штрафах, вручали уведомления с синей печатью и настоятельно рекомендовали заменить прибор учета. Зареченцы к этим визитам относились по-разному: одни с недоверием, другие сразу соглашались поменять электросчетчик. Но после выходных и те, и другие стали звонить в городскую администрацию с вопросом: что это за «ЭнергоКонтроль» и каковы его полномочия?

ООО «ЭнергоКонтроль» зарегистрировано в Санкт-Петербурге, имеет дочернюю фирму в Брянске и филиал в Екатеринбурге. Занимаются они продаже электросчетчиков и никаких полномочий по контролю не имеют. Их цель – убедить клиента в необходимости замены счетчика, даже если такая замена не требуется.

О квалификации сотрудников этой фирмы и о масштабах их деятельности красноречиво говорит их собственное объявление о приеме на работу: *«Крупная компания ведёт набор сотрудников на должность: контролёр технического состояния. Зарплата от 42 000 рублей. Требования: общительность, коммуникабельность, желание развиваться. Можно без опыта работы. Обязанности: проверка на техническое состояние приборов учета электроэнергии на заданном участке. Предоставляется автомобиль с водителем для выезда на*

*территорию. Дружный коллектив. Карьерный рост. Выплаты ежедневные и еженедельные. Премии за выполненный план и много всего интересного. Приходите, мы рады всем!».*

Если у Вас есть желание купить новый счетчик с доставкой на дом и Вас не пугает переплата и качество установки – покупайте. Но помните, что никакие надзорные органы в выходные дни не работают и по квартирам не ходят. А вопросами эксплуатации оборудования и приборов учета занимаются управляющие компании. Причем только на своих территориях: ТСЖ «Аквариум» не станет проводить ревизию оборудования УК «Ленинградская», а ООО «ДЕЗ» не поедет обследовать состояние жилфонда в Асбесте.

Если Вам действительно нужен новый счетчик, то лучше приобрести его в специализированном магазине и доверить его установку профессионалам. Сомнительных посетителей лучше не допускать к себе домой, а если они проявляют излишнюю настойчивость - звоните в полицию.

Многие зареченцы уже поддались на удочки хитрых бизнесменов, «гуляющих» по квартирам и установили ненужные счетчики газа, водяные фильтры, неработающие датчики дыма, ничего не лечащие «медицинские» приборы, очень дорогие пластиковые окна. Будьте осторожны, не доверяйте случайным людям, и Вы сэкономите свои нервы и деньги.

Еженедельник «Пятница-ПРО» 15 марта 2018 года

# Что мы покупаем

Стремительно растет количество магазинов, супер-гипермаркетов, расширяется ассортимент товаров. У российского потребителя огромный выбор, но выбирать порой приходится между сомнительным товаром и товаром откровенно некачественным.

Зачастую продукты производятся из низкосортного сырья или из заменителей, и, чтобы не отпугнуть покупателя, производители используют разные уловки: размещают темно-синий текст на темно-сером фоне или указывают состав продукта на этикетке микроскопическим шрифтом, который просто невозможно прочитать. Да и эти сведения не всегда достоверны. Лабораторные исследования часто показывают наличие в молоке, сыре, колбасе растительных компонентов, которых там быть не должно (крахмал, соевый белок, пальмовое масло).

На упаковках продуктов производители любят крупно и броско писать «Рекомендовано институтом питания РАМН», «Одобрено кем-то», «Лучший», «Самый», «Товар №1» и пр. Производитель давно понял, что «рекомендованный» продукт пользуется у потребителя большим доверием, клиент готов переплатить, и в итоге кто только сейчас не рекомендует. Нам обещают всё что угодно: «Без ГМО», «Без холестерина» (даже на этикетке растительного масла, где холестерина быть не может в принципе).

Ради собственной выгоды производители зачастую умышленно предоставляют недостоверную информацию о конечной продукции, экономят на всем, но не указывают на этикетках, что заменили сырье более дешевым, упростили технологию и рецептуру и пошли на откровенную фальсификацию. Так, при выпуске хлебобулочных изделий

вместо куриного яйца они часто используют яичный порошок, вместо масла или маргарина - дешевый пальмовый жир, добавляют разрыхлители, улучшители, ароматизаторы, стабилизаторы и прочее, и прочее.

По данным Россельхознадзора, почти половина молочных продуктов, реализуемых на российских прилавках, — это фальсификат, то есть реальный состав продукта кардинально отличается от того, что указано на упаковке. Чаще всего фальсифицируют творог и сыр (порядка 70%). Ситуация с качеством колбасных изделий еще более удручающая: на прилавках магазинов много колбас без мяса, но по цене мяса. Дорого, невкусно и бесполезно. Да и как может быть полезной колбаса из сои, перемолотых шкур, костей с добавлением мяса... Есть такую продукцию, конечно, можно, не отравитесь, но пользы от такой пищи вы точно не получите.

Фальсификация продовольственных товаров в России достигла огромных размеров. Например, объем выпускаемого в России сыра значительно превышает объемы молока, а по данным Росстата за 2016 года в страну было ввезено порядка 890 тысяч тонн пальмового масла, если приплюсовать сюда кокосовое и пальмоядровое масла, а также их фракции, то получится около миллиона тонн. По этим цифрам тоже можно косвенно судить об объемах фальсификата.

Качество товаров и услуг напрямую зависит от нормативно правовой базы страны. В законодательстве Российской Федерации немало пробелов и недоработок, которые требуют устранения. Необходимы более жесткие государственные стандарты и контроль за их соблюдением со стороны надзорных органов. А по действующему законодательству плановая проверка предприятий в РФ осуществляется не чаще чем один раз в 3 года. Может случиться так, что с проверкой на предприятие никто никогда не придет, если через три года это предприятие поменяет название. Таким образом

предприятие еще на три года будет освобождено от проверок, а фирмы «однодневки», которые занимаются выпуском некачественной продукции, оказанием сомнительных услуг или просто откровенным обманом потребителей, госорганы проверять просто не успевают.

Со временем российские законы будут доработаны, будет восстановлен государственный контроль потребительского рынка, это неизбежно. Но пока защита потребителя – в руках самого потребителя, и, чтобы не быть обманутым, потребителю нужно быть недоверчивым и требовательным.

При выборе продуктов читайте информацию на их этикетке, и если там присутствуют слова «ГОСТ», «Натуральный продукт», если срок хранения продукта ограничен, то такой продукт заслуживает доверия.

Обязательно обращайте внимание на цену товара и помните, что натуральные продукты слишком дешевыми быть не могут. Безопаснее всего покупать продукцию, уже знакомую Вам, или изготовленную на производстве с хорошей репутацией. Конечно, всё это не дает 100% гарантии качества, но риск покупки «кота в мешке» снижает.

Если Вы приобрели продукт с явными признаками недоброкачества, обратитесь к руководству магазина, выскажите свои претензии и потребуйте возврат стоимости некачественного товара. Если руководство магазина мер не принимает, то следует обратиться с жалобой в государственные надзорные органы: прокуратуру, Роспотребнадзор либо в городскую администрацию Заречного.

Еженедельник «Пятница» от 14.11.2017

## Газовые счетчики, фильтры для воды и другие ненужные вещи

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.



Подключение приборов осуществляется с многочисленными нарушениями технических условий, и пользоваться газовой плитой после такой «реконструкции» может быть опасно.

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 и вернуть эти деньги уже нельзя.

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 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 имеет право работать только ОАО «Газпром газораспределение Екатеринбург» и если у вас есть сомнения или вопросы, то просто позвоните им по телефону 7-30-05 или 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.

Прежде всего нужно помнить, что качество воды в Заречном вполне достойное, а осадок, который показывают продавцы - это просто фокус. Анализы качества воды регулярно проводят специалисты территориального отдела санэпиднадзора, где имеется и оснащенная лаборатория, и соответствующие методики.

В тех случаях, когда удалось найти и доставить в полицию такого мошенника, то он всегда ссылается на то, что потребитель сам изъявил желание, сам пригласил и сам заплатил. Никакого принуждения не было, именно такой дозатор для воды данный клиент мечтал иметь за 80 тысяч, или клиенту очень был нужен счетчик на газовую трубу. Подписи потребителя в договорах и квитанциях подтверждают слова продавца. А потребитель даже и не читал бумаги, которые сам подписал...

Еженедельник «Пятница провинциальная»

# ЖУЛИКИ-ЮРИСТЫ

Мошенники давно проникли почти во все сферы потребительского рынка. Они действуют в интернете, в розничной торговле, в сфере туристических, медицинских и образовательных услуг. Рынок юридических услуг не исключение.

По закону стать адвокатом может только лицо, имеющее высшее юридическое образование и юридический стаж не менее двух лет. Решение о присвоении статуса адвоката принимает специальная комиссия после того, как претендент сдает квалификационный экзамен. А вот для оказания иных юридических услуг законодательство не предъявляет специальных требований, поэтому, любое лицо, достигшее 18-летнего возраста, вправе оказывать юридические услуги.

В газетах и сети интернет много объявлений от разных ООО, предлагающих юридические услуги. Среди них много организаций, которые только изображают видимость деятельности. За солидную плату они подготовят клиенту кучу ненужных писем и запросов куда угодно, напишут заявления во все мыслимые и немыслимые инстанции. Мошенники пользуются неосведомлённостью людей и обещают бесплатные или очень дешёвые услуги, и обязательно **ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ ИСХОД ДЕЛА**.

«Бесплатная юридическая консультация» - самая действенная форма обмана. Схема проста: у клиента появилась проблема, решение которой требует помощи квалифицированного юриста, и клиент решает посетить юридическую компанию с «бесплатной юридической консультацией». Он звонит по указанному в рекламе телефону и в назначенное время приезжает в офис «фирмы».



Цель встречи - вовсе не бесплатная консультация, как думает доверчивый клиент. Цель - заключить с клиентом договор на оказание юридических услуг. То как этот договор будет выполняться, уже совершенно другой вопрос.

Итак, клиент показывает документы и описывает суть своей проблемы. «Юрист» с преувеличенным вниманием эти документы изучает. Что бы создать видимость того, что идет активный процесс изучения проблемы юрист периодически делает пометки у себя в блокноте. После «изучения» дела, юрист говорит клиенту, что у них широкий опыт в ведении подобных дел, что дело выигрышное. На этом бесплатная часть общения заканчивается и клиенту объясняют, что нужно заключить договор с внесением предоплаты.

Клиенту дают на подпись стандартный договор, куда внесены данные клиента, указаны услуги, которые ему окажут и стоимость этих услуг. В зависимости от сложности дела цена может составлять от 20 000 рублей до 100 000 рублей и более. Если у клиента нет нужной суммы, то юристы всегда пойдут клиенту на встречу. Можно начать с аванса 10-15 тысяч рублей.

За эти деньги клиенту обещают изучить дело и подготовить пакет документов для подачи во всевозможные органы власти для решения вопроса. Вот так за 30-40 минут активной имитации деятельности «Фирма» заработала неплохую сумму. Даже если клиент передумает, то оплаченные деньги он всё равно назад не получит. «Работа ведётся», а окончательный результат вы получите только после полной оплаты услуг по договору.

Юридические услуги в договоре прописаны таким образом, что проверить их качество клиенту очень сложно. Необходимость подготовки тех или иных писем и запросов клиент тоже объективно оценить не может. Пользуясь этим, фирма создаст видимость кипучей деятельности: «проведет» правовой анализ ситуации и представленных заказчиком документов, «осуществит» подбор нормативно-правовой базы, «подготовит» проект искового заявления (о подаче иска еще даже и речи нет). «Фирма» напишет жалобы в правительство Свердловской области, мэру города, губернатору, в полицию и прокуратуру, Федеральную антимонопольную службу, Роспотребнадзор, Ростехнадзор, Уполномоченному по правам человека, в администрацию Президента Российской Федерации и другие инстанции, в компетенцию которых решение проблем клиента явно не входит. Обязательно будет обеспечено консультативное сопровождение (конечно, платное). Хотя выражаться оно может в периодических успокоительных беседах или заверениях что «всё идёт по плану» ...

Чтобы не попасть на жуликов, не пользуйтесь случайными объявлениями. Посмотрите реальные отзывы клиентов в интернете, спросите знакомых, уже получивших юридическую помощь, прислушайтесь к их рекомендациям. У нас достаточно грамотных юристов и честных юридических фирм. Не ищите бесплатных или дешевых услуг. Качественными они быть не могут.

*еженедельник «Любимый город» №1 от 16.01.2020*

# **НЕПРИДУМАННЫЕ ИСТОРИИ**

**(по материалам заявлений потребителей в администрацию.  
Истории были опубликованы на официальном сайте  
администрации ГО Заречный [www.gorod-zarechny.ru](http://www.gorod-zarechny.ru))**

## **История первая**

В магазине «Перспект», расположенном по адресу г. Заречный, ул.Кузнецова,7 гр. Б. приобрела для своей внучки детский халат по цене 1770 рублей. После совершения покупки осмотрев халат уже дома покупательница поняла, что он не подходит её внучке по фасону.

В соответствии со ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен такого товара производится в течение 14 дней, не считая дня его покупки. Обмен производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства, товарный вид, пломбы и фабричные ярлыки. В случае если необходимого для обмена товара нет в наличии на момент обращения в магазин, то в соответствии с п.2 ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврат уплаченной за товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы

подлежит удовлетворению в течение 3 дней со дня возврата товара.

Двухнедельный срок, установленный законом, не истек, и покупательница решила обменять халат на аналогичный товар другой модели. Она обратилась в магазин, но руководитель магазина отказал в замене или возврате стоимости халата, ссылаясь на то, что нижнее белье обмену и возврату не подлежит. Покупательница с таким отказом не согласилась, и, получив консультацию в отделе по защите прав потребителей администрации ГО Заречный повторно обратилась в магазин с претензией, в которой потребовала вернуть стоимость халата. На этот раз покупатель мотивировала свои требования тем, что на халате имеется ярлык изготовителя с указанием состава материала, наименования изготовителя и технической документации. Согласно маркировке изготовителя, халат изготовлен по ГОСТ 25294-03, относится к группе одежды платьево-блузочного ассортимента и не является нижним бельем. Следовательно, на такой товар не распространяется положение Перечня товаров, не подлежащих обмену.

Руководитель магазина вынужден был согласиться с доводами покупателя и вернул ему стоимость товара.

*(заявление вх. №194 от 21.02.2019г)*

## **История вторая**

18 ноября 2017 года в магазине «Девайс» (город Заречный, ул. Алещенкова, д.15) гр. П. приобрела МФУ

«Pantum M6607NK» по цене 9 990 рублей. Гарантийный срок, установленный изготовителем - 2 года. В течение гарантийного срока, в процессе эксплуатации в МФУ был выявлен скрытый недостаток: перестала работать функция копирования.

В соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков товара; уменьшения покупной цены; замены на товар аналогичной марки (модели); расторжения договора купли-продажи и возмещения убытков.

Покупательница обратилась в магазин «Девайс» 22 июня 2019 года, МФУ приняли для гарантийного ремонта, это подтверждено квитанцией №7729. Затем покупательнице сообщили, что она должна оплатить стоимость ремонта 3 900 рублей, поскольку со слов продавца срок гарантии на МФУ установлен магазином на 1 год, а срок гарантии изготовителя для них не имеет значения.

Покупательница обратилась в отдел по защите прав потребителей администрации ГО Заречный, где ей разъяснили, что такие действия сотрудников магазина нарушают права потребителя и противоречат положениям действующего в Российской Федерации законодательства, поскольку в соответствии с п.7 ст.5 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец вправе устанавливать на товар гарантийный срок только в том случае, если срок гарантии не установлен изготовителем. Право отменять гарантийные сроки,

установленные изготовителем или уменьшать продолжительность гарантии Законом не предоставлено ни продавцам, ни импортерам товаров.

Покупательница повторно обратилась в магазин с претензией, в которой изложила все выше приведенные доводы и потребовала устранить недостаток МФУ «Pantum M6607NK» в течение установленного законом срока 45 дней в рамках гарантии и выдать отремонтированное МФУ без взимания платы за его техническое обслуживание.

Ознакомившись с претензией директор магазина принял решение требования покупателя удовлетворить. МФУ отремонтировали бесплатно.

*(заявление вх.№864 от 22.07.2019)*

### **История третья**

В фирменном магазине ООО «ОБУВЬРУС», расположенном в ТРЦ «Галактика» (г. Заречный, ул. Ленинградская, дом 9-а) покупатель Д. приобрел ботинки зимние торговой марки «Westfalika» стоимостью 2995 рублей. В процессе непродолжительной эксплуатации выяснилось, что в приобретенной обуви имеется скрытый недостаток: в верхней части обуви в местах сгибов появились глубокие заломы.

Покупатель обратился по месту покупки товара в магазин ООО «ОБУВЬРУС» изложил вышеуказанные обстоятельства и потребовал заменить обувь с недостатком на аналогичную обувь надлежащего

качества. Сотрудники магазина осмотрели обувь и не обнаружили в ней каких-либо дефектов, на основании этого осмотра в обмене обуви покупателю отказали, но предложили самостоятельно обратиться в независимую экспертную организацию, и если специалисты посчитают, что в обуви имеется производственный недостаток, то магазин добровольно произведет замену обуви.

Покупатель получил рекомендации в ОЗПП Заречного и обратился за консультацией в «Корпорацию независимых экспертов», где получил разъяснение, что обувь имеет производственный недостаток. Покупатель обратился в ООО «ОБУВЬРУС» и вручил письменную претензию, подготовленную ОЗПП, в которой были изложены все обстоятельства дела, а также повторно уведомил ООО «ОБУВЬРУС» о том, что он отказывается от обуви с недостатком и потребовал выплатить стоимость этой обуви. Так же покупатель уведомил ООО «ОБУВЬРУС» о том, что он готов провести товароведческую экспертизу обуви за свой счет (ориентировочно 2500 руб) и, если представители ООО «ОБУВЬРУС» желают присутствовать при экспертизе, я сообщу где и когда она будет проведена. Покупателю ответили, что доверяют только определенному эксперту и настаивают, чтобы экспертиза была проведена в конкретной организации.

Поняв, что его не только принуждают в нарушение закона за свой счет проводить экспертизу, да еще и у их эксперта, покупатель сделал вывод, что после экспертизы представители ООО «ОБУВЬРУС» не

поверят никаким экспертам, кроме своего, если заключение будет в пользу покупателя. Покупатель не рискнул самостоятельно выбрать эксперта и оплачивать экспертизу, которую наверняка будут оспаривать и откажутся оплачивать.

Покупатель подал в суд исковое заявление, подготовленное ОЗПП. Была назначена судебно-товароведческая экспертиза, которая подтвердила наличие производственного недостатка в обуви. По решению суда с ООО «ОБУВЬРУС» в пользу покупателя взыскали стоимость обуви, моральный вред и судебный штраф. Кроме того, ООО «ОБУВЬРУС» пришлось еще и экспертизу оплатить.

*(заявление вх. №626 от 28.05.2019 г)*

### **История четвертая**

25 октября 2019 года Р. в магазине «МТС» ЗАО «Русская телефонная компания» (город Заречный, ул. Ленинградска, 14) приобрел сим-карту и внес на нее 800 рублей в качестве стартового пакета. Статьей 32 Закона «О защите прав потребителей» установлено, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Покупатель решил не пользоваться сим-картой, не активировал ее и в этот же день 25 октября обратился по месту покупки сим-карты и изложил вышеуказанные

обстоятельства и возвратил сим-карту. Он попросил перевести денежные средства в сумме 800 рублей на другой номер МТС и получил согласие. Но деньги так и не поступили, а через 14 дней покупателю отказали в переводе или возврате денежных средств. Покупатель обратился в отдел ЗПП администрации ГО Заречный, где получил разъяснение о том, что отказ магазина незаконен и в силу ст. 1102 Гражданского кодекса РФ является неосновательным обогащением и подлежит возврату. Этот порядок применяется независимо от того, являлось ли неосновательное обогащение результатом поведения приобретателя имущества, действий пострадавшего, третьих лиц или произошло помимо их воли. Поскольку никаких расходов по исполнению договора ЗАО «Русская телефонная компания» не понесла, то внесенные покупателем денежные средства должны быть возвращены ему в полном объеме.

Покупатель повторно обратился в магазин «МТС» с претензией, подготовленной в ОЗПП. Ознакомившись с доводами, изложенными в претензии, ЗАО «МТС» с извинениями незамедлительно перевела денежные средства в сумме 800 рублей на счет покупателя.

*(заявление вх. №1353 от 20.11.2019г)*

### **История пятая**

3 января 2019 года в магазине ИП Рыжкиной «Камея» (г. Заречный, ул.Кузнецова,14) гр.Ж приобрел часы «Langar» в комплекте с кожаным браслетом

(производитель «Allied AsiaEnterprise») по цене 1 300 рублей. Сразу в день покупки произошел разрыв ремешка в месте крепления к часам. Покупатель обратился в магазин, но ему отказали и в замене часов или ремешка, объяснив, что гарантия распространяется только на часы, а на комплектующие гарантии нет.

Покупатель обратилась в отдел по защите прав потребителей и получила разъяснения: п.3 ст.470 Гражданского кодекса РФ установлено, что гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (комплектующие изделия). В соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков товара; соразмерного уменьшения цены; замены на товар аналогичной марки (модели); расторжения договора купли-продажи и возмещения убытков. Пунктом 3 статьи 19 указанного закона установлено, что гарантийные сроки на составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие.

Покупатель повторно обратился в магазин и ссылаясь на вышеуказанные нормы права потребовал вернуть стоимость часов с браслетом. Руководитель магазина вынужден был согласиться с аргументами покупателя и решил спор в досудебном порядке, возвратив покупателю полную стоимость часов.

*(заявление вх. №7 от 09.01.2019г)*

## История шестая

Гражданка М. оформила кредит в АО «Альфа банк». Своевременно выплатив всю причитающуюся по договору сумму, М. посчитала свои обязательства исполненными, однако банк стал требовать выплату дополнительных сумм, не предусмотренных договором.

М. обратилась в банк, где ей объяснили, что внесенные ей деньги зачислялись на погашение долга по кредитной карте, а основной долг не погашен и на него начислен штраф. М. заявила банку, что карту не заказывала, не получала и не использовала, но банк продолжал настаивать на оплате и разбираться не стал.

Действия неустановленных лиц, получивших банковскую карту и использовавших ее, причинили М. ущерб, и она посчитала, что стала жертвой мошенников.

М. обратилась с заявлением в отделение полиции №3 УМВД РФ по г. Екатеринбургу. Однако сотрудники полиции проигнорировали факт подделки подписи М., не опросили участников и свидетелей дела. Безосновательно посчитав, что в данном случае отсутствует состав преступления полицейские и отказали М в возбуждении уголовного дела.

М. обратилась к прокурору Кировского района Екатеринбурга с заявлением, в котором указала, что неустановленные лица оформили и получили банковскую карту на её имя, воспользовались картой и сняли со счета банка деньги. Прокуратура провела проверку, по результатам которой было возбуждено уголовное дело, а М. признана потерпевшей.

М. письменно уведомила ОАО «Альфа Банк» об этом процессуальном решении и еще раз указала на то, что все свои обязательства исполнила и долгов не имеет. М. потребовала от Банка прекратить противоправные действия (письма с угрозами, постоянные телефонные звонки и другие действия по вымогательству с М. денежных сумм). Но все официальные документы, подтверждающие внесение М. полной суммы платежа, а также непричастность М. к снятию денежных средств с карты были проигнорированы ОАО «Альфа-Банк» и противоправные действия в отношении М. продолжались. Банк запугивал и присылал М. СМС-сообщения.

М. обратилась в суд. Белоярский районный суд пришел к выводу, что М. полностью исполнены обязательства перед банком, согласился суд и с фактом причинения М. морального вреда действиями ОАО «Альфа-Банк». Все исковые требования М. суд удовлетворил. Претензии, заявления в полицию, прокуратуру и суд были подготовлены отделом ЗПП администрации ГО Заречный.

*(заявление вх. №938 от 21.05.2015г)*

## **История седьмая**

Эта история не редкая и не исключительная. Подобные круговороты происходят довольно часто, но в этой истории есть одна особенность: кроме самого обманутого покупателя не наказан никто, даже люди,

допустившие должностные подлоги не привлечены к ответственности....

А дело было так. В сентябре 2015 года Т. приобрела ванну стоимостью 40 000 рублей в магазине ООО «ГидроУрал» г.Березовский, ул.Орджоникидзе,17-а. В назначенное время оплаченный товар из магазина не привезли, а когда Т. приехала в магазин с претензией, то выяснила, что вывеска магазина сменена, там торгует другая фирма. Однако кроме вывески не изменилось ничего: те же прилавки, те же товары, те же продавцы, и директор тот же. Возвращать деньги или товар покупателю они отказались.

Т. обратилась с заявлением в отделение полиции по г.Березовскому, но ей было отказано в возбуждении уголовного дела за отсутствием состава преступления. При этом проверка была проведена формально и даже не были опрошены причастные к делу лица, за исключением сотрудника магазина Ч., который принимал у Т. денежные средства. Ч. был опрошен только по телефону, дал ложные показания, и сотрудники полиции приняли их на веру, даже не проведя очной ставки с участием Т.

Т. обжаловала это отказ и прокуратура города Березовского изучив материалы пришла к выводу, что постановление об отказе в возбуждении уголовного дела является незаконным, необоснованным и отменено в порядке надзора, а материал направлен для дополнительной проверки в ОМВД РФ по городу Березовскому. Однако никаких дополнительных действий полиция не предприняла, свидетелей и не

опросила, а просто вынесла повторное постановление об отказе в возбуждении уголовного дела.

Т. снова обратилась с жалобой в прокуратуру Березовского, но несмотря на то, что полиция просто не занималась этим делом, прокурор посчитал действия МВД Березовского правомерными и в удовлетворении жалобы отказал. Т. обжаловала этот отказ, но заявление в областную прокуратуру перенаправили в прокуратуру г.Березовский и Т. опять получила отказ.

Т. посчитала, что должностные лица Березовского МВД и прокуратуры допустили волокиту и формализм в работе и обратилась непосредственно к прокурору Свердловской области. Это возымело действие и в ноябре 2016 года Березовской прокуратурой было вынесено постановление об удовлетворении жалобы Т.

В постановлении в частности указано на то, проведенная проверка не только признала доводы Т. обоснованными, но и установила факты нарушения сотрудниками ОМВД России по г.Березовскому положений уголовно-процессуального кодекса РФ. Кроме того, проверкой было установлено, что помощник прокурора г.Березовского Новоселов Н.Д. материалы Т. не изучал, правовой оценки не давал, а просто подделывал подпись заместителя прокурора Новосельцева Д.В. и направлял необоснованные отказы.

Полиция снова приступила к формальной проверке по заявлению Т. Однако и на этот раз ОМВД г.Березовского вынесло постановление об отказе в возбуждении уголовного дела. Как и прежде никаких дополнительных действий сотрудники полиции ОМВД

по г.Березовскому не предприняли, ни Т., ни Ч., ни других фигурантов не опросили, а необоснованное и незаконное решение в очередной раз приняли, опираясь только на ранее полученную недостоверную информацию от гр.Ч. в телефонном разговоре более года назад, о том, что якобы он был готов выплатить Т. деньги, но Т. сама отказывается от их получения.

С 2015 года это дело всё ходит по кругу: полиция выносит постановление об отказе в возбуждении уголовного дела, Т. обжалует его в прокуратуру, постановление отменяется, назначается новая проверка, которая опять проводится формально без учета доводов Т. и без проверки указанных Т. обстоятельств и снова выносится постановление об отказе, которое в последствии отменяется, и всё повторяется опять. Отказ – обжалование – пересмотр – отказ – обжалование - пересмотр ...

Обращение к генералу юстиции в следственный комитет привело к тем же результатам. Генеральная прокуратура также вернула материал на новое рассмотрение, а полиция Березовского тут же вынесла постановление об отказе.

В 2018 году терпение Т. иссякло, и она прекратила переписку с правоохранителями. Справедливость не всегда торжествует. Даже там, где, казалось бы, всё вполне очевидно....

*(заявление вх. № 1797 от 22.09.2015г)*

# Не доверяйте авантюристам

*Стало уже привычным, что периодически в квартиры зареченцев приходят неизвестные люди и предлагают купить сомнительные лечебные таблетки, настойки, приборы для лечения любых болезней. Уже много раз эта тема обсуждалась в городских СМИ, приводились конкретные примеры обмана. Но зареченцы по-прежнему доверчивы и открыты для заезжих авантюристов. В ноябре в горадминистрацию стали обращаться жители заречного, которых обманули, продав им дорогие и совершенно бесполезные приборы. Обстоятельства и схема обмана людей позволяют сделать вывод, что в городе работает одна и та же «бизнес-группа». У заезжих дельцов везде применяется один и тот же сценарий, все роли участников четко распределены: кто зазывает, кто агитирует, кто идет по квартирам. Сценарий довольно нелепый, примитивный, но безотказно работающий: жителей приглашали на «собрание», они слушали откровенное вранье и почему-то верили совершенно незнакомым людям. Всё это повторяется из раза в раз и в Заречном, и в Екатеринбурге, и в десятках других городов.*

*Давайте попробуем вместе, со стороны рассмотрим эту ситуацию, попробуем что-то понять и сделать выводы на будущее. Я просто полностью перескажу этот нелепый спектакль, на котором мне случайно удалось поприблизиться*

...Сосредоточенные и деловитые молодые люди с бумагами, папками и списками активно созывают жителей дома на якобы очень важное собрание. Жители собираются в условленном месте на 2 этаже третьего подъезда, уточняют друг у друга, о чем пойдет речь. Одни говорят, что это по капремонтам, другие предполагают, что вроде бы про кабельное телевидение. Уточняют у главного приезжего начальника. Тот авторитетно заявляет, что еще не все собрались, что вот сейчас начнется собрание, он всё расскажет и ответит на все вопросы сразу. Это чтобы зря не повторяться. Все с ним соглашаются.



Собрание начинается с сообщения о том, что эти важные люди прибыли в Заречный из Екатеринбурга по заданию Федеральной информационной группы «Статус», сотрудниками которой все они являются. В задачу этих «сотрудников» входит доведение до граждан информации, которую от них скрывают нерадивые чиновники на местах.

На протяжении всего собрания жителям многократно дают понять, что это, мол, не простое собрание, а важное событие в жизни маленького города Заречного, что приехавшие люди наделены властью или еще чем-то и смогут не только ответить на вопросы, но и реально помочь. «Сценарий» собрания прописан четко, все попытки жителей уклониться от темы или задать «неправильный» вопрос пресекаются.

Главный из приехавших начальников громко, отчетливо проговаривая слова, сообщает жителям о махинациях чиновников с народными пенсиями: занижается стаж, скрываются обязательные доплаты, идет повсеместное обворовывание пенсионеров. Затем оратор плавно переходит к страховым полисам и плохому медицинскому обслуживанию. Сообщает людям о том, что, имея на руках полис каждый человек вправе получить ежегодно выплату 27 000 рублей, но это якобы скрыто от народа, а деньги украдены. Народ обворован, государство озабочено и пытается вот такими собраниями донести до народа правду, что бы люди знали, куда пойти и с кого сколько потребовать.

Оратор рассказывает жителям о безграмотности врачей, об их сговоре с аптеками, о том, что с лекарствами в стране просто беда. Для убедительности он по секрету о том, что *«...буквально на днях по дороге на Асбест полиция задержала два грузовика, заполненных лекарствами. Сопроводительных документов не было, лекарства конфисковали. Экспертиза показала. Что в таблетках вместо лекарства 25% минеральной крошки, остальное вообще неизвестно что. А женщина с улицы Клары Цеткин купила в аптеке капли «Тауфон», закапала*

*их в глаза и ослепла. Экспертиза показала. Что в ампулах не лекарство, а ортофосфорная кислота, которая выжигает глаза».* Жители потрясены услышанным, соглашаются с выводом о том, что идет настоящее вредительство: в аптеках только таблетки из мела и толченого мрамора, жить становится опасно. Выхода нет? Оказывается, есть!!! Для того и существует Федеральная информационная сеть «Статус».

Оратор делает небольшое лирическое отступление о том, как год назад они уже приезжали в Заречный и в ДК при скоплении народа почти даром раздавали по федеральным спискам лечебные приборы «Доктор ТЭС», которые способны заменить и врача, и лекарство. Кому приборов не хватило. Были записаны в очередь, но случилась беда. Сотрудник «Статуса», работавший на нашем участке, оказался нечестным, приборы продал через сеть коммерческих аптек по 35 000 рублей за штуку, хотя цена изготовителя 15 800 рублей, а «Статус» продает приборы и вовсе по 7890 рублей. Сотрудника за махинации уволили, но приборы-то недополучены...

Далее оратор доверительно сообщает жителям, что их группа приехала не только для собрания и информирования жителей, но и для проверки по поручению федерального руководства. Тогда, год назад, приборы по назначению не дошли. За этот год кто-нибудь из жителей узнал о федеральных программах по оздоровлению? Нет?! А кому-то доставили приборы? Тоже нет?! Оратор возмущен, он негодует и, подводя итог, говорит жителям о том, что, к сожалению, всё подтвердилось, факт недораспределения установлен...

Спектакль подходит к концу. Длился он недолго, минут 15-20 и все это время взрослые мужчины и женщины внимательно слушали, соглашались, сокрушались вместе с оратором. Степень доверия народа была столь высока, что досрочно собрание не покинул никто!

В заключение оратор интересуется у жителей, получили ли они полезную информацию для себя? Жители дружно отвечают, что да, получили. Нужны ли такие собрания – спрашивает оратор? Да, отвечают жители, обязательно! В этот момент оратор как бы невзначай показывает жителям образец того самого прибора, упоминает. Что прибор одобрен *«...Красным крестом, имеет защитную голограмму, а также рисунок чаши со змеей...»* - это якобы указывает на то, что прибор рекомендован Минздравом.

Оратор прощается, сказав напоследок. Что собрание необходимо оформить протоколом, в котором нужно будет указать и тот факт, что лечебные приборы не дошли до страждущих. Подписать протокол должны люди, присутствовавшие на собрании. Оратор говорит, что беспокоиться не надо и предлагает разойтись по квартирам, а специалисты, мол через несколько минут придут прямо к жильцам домой, номера квартир уже взяты на карандаш.

Через несколько минут на квартиры действительно приходят представители, а дальше работа ведется уже индивидуально с каждым клиентом. Аргументы могут быть разными, но во всех случаях представитель сообщает, что этому жителю несказанно повезло, и в наличии оказался только один прибор, который может быть передан счастливому клиенту за полцены. Клиент не

радуется и покупать не хочет, его убеждают, уговаривают, находят нужные слова, передают товар, получают 7 980 рублей и быстро уходят.

Вывод из рассказа напрашивается однозначный: дело нечисто. Много грубого вранья, нестыковок и явный умысел что-то проверить должны насторожить жителей. Но все эти подозрительные моменты зареченцы не замечают. Никому ненужный протокол, бессмысленное собрание как повод для разговора, лечебные приборы, не прошедшие клинических испытаний и не имеющие разрешения на применение их в медицинских целях, всё враньё и разговоры ни о чем – ничто не настораживает людей. Привыкли доверять? Но не до такой же степени! В Заречном обмануты десятки людей. Им продали приборы «Мобильный спасатель», «Ангел Z», «Доктор ТЭС» Вернуть деньги вряд ли удастся.

Как выяснилось позже, никакого Федерального информационного центра «Статус» в Екатеринбурге нет. Есть торговая группа ООО «Статус», зарегистрированная в Краснодаре и работающая с ИП Черным из Нижнего Тагила. В Тагиле на их деятельность было много жалоб, Роспотребнадзор даже оштрафовал ИП, но никому из покупателей деньги за приборы так и не вернули.

Конечно, всем зареченцам, которые обратятся в Администрацию, мы окажем содействие, попытаемся помочь, но шансов вернуть деньги практически нет. Поэтому лучше не ходить на сомнительные собрания, не пускать к себе домой бродячих торговцев и не покупать дорогой бесполезный хлам.

«Понемногу обо всем. Газетный дайджест для потребителей 2» под общей редакцией Леднева М.Ю. 2020 – 80с

**Понемногу обо всем.  
Газетный дайджест для потребителей.**

Подписано в печать 29.07.2020. Набор компьютерный. Гарнитура «Times»  
Печать офсетная. Формат 60x19 1/16 Печ. л. 5,0.  
Тираж 50 экз. Заказ №108

Администрация городского округа Заречный  
624250, Свердловская область, г. Заречный, ул. Невского,3  
Телефон 8 (343 77) 3-25-39  
Факс 8 (343 77) 3-45-77  
Email: zarzpp@mail.ru