

СПАСАТИ МИР ОТ БРАКА

Лариса Бахтина, фото автора

Вы наконец-то накопили деньги на дорогостоящую покупку, о которой грезили не один месяц. Может быть, даже взяли на её приобретение кредит в банке. Ваша "розовая" мечта сбылась! Конечно, вы надеетесь на то, что обновка верно прослужит вам не один год. Но вот незадача - совсем скоро понимаете, что приобретённый товар оказался ненадлежащего качества. Ничего приятного в этом нет, но всё же убиваться по этому поводу не стоит, вы имеете полное право восстановить справедливость - вернуть деньги за покупку или обменять её на более качественный товар. Для этого вам понадобится знание своих прав потребителя, а также время, силы и терпение.

НАРОДНАЯ ТРОПА

На страже порядка в сфере торговли и оказания других услуг вот уже более 20 лет стоит Закон "О защите прав потребителей". Когда-то в управлении потребительского рынка администрации города был соответствующий специальный отдел. Сюда спешили за помощью пострадавшие в неудачных торговых сделках или от некачественно оказанных услуг граждане. Три года назад отдел реструктурировали, но по-прежнему не зарастает народная тропа в кабинет к специалисту по вопросам защиты прав потребителей Валентине Котенко. Ведь проблем в торговле и при оказании других услуг населению меньше не становится. Валентина Марковна проконсультирует, как правильно составить претензию к магазину или исковое заявление в суд. И, конечно, специалист ведёт грустную статистику.

"В прошлом году к нам поступило 1401 обращение от граждан, чьи права потребителей были нарушены, - рассказывает Валентина Марковна. - 1062 из них - жалобы на сферу торговли, 118 - жилищно-коммунальные услуги, 70 - услуги в области ремонта и строительства, 66 - сферу бытовых



услуг". Специалистом была оказана помощь в составлении 388 претензий и 43 исковых заявлений в суд. Как показывает практика, до судебного разбирательства дело доходит в 3-5 % от всего количества обращений. Остальные жалобы решаются на стадии подачи претензии - многие предприятия торговли предпочитают не портить свою репутацию негативной оглаской частной ситуации.

НЕВЫДУМАННЫЕ ИСТОРИИ

Да, если бы товары народного потребления делали на века, может быть, не процве-

тали бы многие производители. К тому же, как показывает горький опыт некоторых потребителей, "громкое" имя фирмы и баснословная цена товара - не всегда гарантия его высокого качества. Историй, подтверждающих это, множество.

Николай, отец многодетного семейства, отправив любимую супругу в роддом за четвёртым малышом, решил приобрести большую и удобную комбинированную электрическую плиту (варочная панель + посудомойка). Как же хотел он обрадовать жену подарком! Но уже второй день испытаний бытовая техника не выдержала. Магазин со скрипом, но всё же заменил печку. Когда, не прослужив хозяевам и месяца, "ахнула" вторая плита, торговое предприятие отказало мужчине в замене или возврате денег. Николай, выполнив рекомендации и инструкции Валентины Марковны, обратился в суд и выиграл иск. Теперь в этот магазин бытовой техники он ни ногой, а в вопросах составления претензий стал докой.

Рашид с семьёй проживает в частном доме, поэтому



каждую зиму перед ним остро вставал вопрос заготовки и распиловки дров. Приобрели электропилу, денег не пожалели - не на один год делали покупку. А она возьми и сломайся через неделю. В магазине в замене товара и возврате денег отказали. Пока он не обратился к Валентине Котенко и не составил претензию. Перед новогодними праздниками магазин всё же заменил мужчине электропилу, словно не желая переносить в новый год разногласия со своими покупателями.

Полина и Илья для своей новорожденной дочки купили дорогую красивую кровать с балдахином, на колёсиках. А

зу в торгово-промышленной палате краевой столицы по адресу: Океанский проспект, 13 а. С её результатами (подтверждением фабричного недостатка) она отправилась в суд по месту жительства (можно по месту нахождения ответчика). Магазины было назначено возместить покупательнице не только стоимость платья, но и экспертной оценки, а также морального вреда.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ

Конечно, горько бывает, когда недавно купленная вещь перестаёт выполнять свои функции. Чаще всего потребители, по словам Валентины Котенко, жалуются на выходящие из строя бытовую технику и сотовые телефоны. Специалист управления потребительского рынка администрации АГО обращает внимание граждан на то, что в случае сдачи в ремонт (до 45 дней) или на замену (до 20 дней) некоторых видов товара в магазин, предприятие торговли обязано выдать покупателю во временное безвозмездное пользование аналогичный товар. Это может быть не только сотовый телефон, но и телевизор, холодильник, водонагреватель.

Потребителями товаров и услуг мы становимся каждый день. И правовым потребителем навыкам продолжением учиться не только на чужих, но и на своих ошибках. Немногие сильны в знаниях Закона "О защите прав потребителей". К сожалению, так же как и некоторые представители торговых предприятий.

Но учиться - всегда пригодится. В крайнем случае, двери специалиста по защите прав потребителей администрации АГО Валентины Котенко всегда открыты для нуждающихся в помощи граждан. Обращаются к ней не только жители Артёмовского городского округа, но и Шкотово, Вольно-Надеждинского и других посёлков. Возможно, когда-нибудь население поднаторееет в вопросах защиты своих потребительских прав, но пока, по словам Валентины Марковны, число обращений с каждым годом меньше не становится. Поэтому её помощь для многих граждан - островок спасения в бурном океане, в котором "акулы бизнеса" иной раз так и норовят обидеть потребителя товаров и услуг.



ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ

Директору ООО "Весна"
от Ивановой Н.А.,
проживающей по адресу:

"___" _____ 20__ года мною был приобретен товар -

(наименование товара, модель, артикул, размер, цвет, иные идентификационные данные)

стоимостью _____ руб.

На данный товар установлен гарантийный срок _____ месяцев (лет).

В течение гарантийного срока в товаре был(и) обнаружен(ы) недостаток(ки)

Согласно ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

На основании ст.22 Закона РФ "О защите прав потребителей" требование потребителя о возврате уплаченных за товар денежных средств подлежит удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления требования.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст.18 и 22 Закона РФ "О защите прав потребителей", требую:

- вернуть уплаченную за товар сумму в размере _____ руб. в течение 10 дней.

В случае проведения проверки качества товара, в соответствии с требованиями п.5 ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей", желаю воспользоваться правом на участие в проверке качества и прошу уведомить меня о времени и месте исследования товара. Товар обязуюсь представить специалисту, осуществляющему проверку качества.

Если в удовлетворении заявленного мною требования будет отказано, я обращусь в суд за защитой своих нарушенных прав, где также будут заявлены предусмотренные законом требования по уплате пени, взыскании убытков, компенсации морального вреда, уплате штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

"___" _____ 20__ г. _____ (подпись) _____ (Фамилия, инициалы)

В претензии должна стоять подпись, удостоверяющая получение, продавца или другого представителя магазина (в случае их отказа - двух свидетелей).