

## Горячая линия

Людмила КАШАПОВА.

Такой напряженной горячей линии с начальником отдела Госкомитета РБ по торговле и защите прав потребителей Натальей Николаевой я не припомню за последние много лет. Ее телефон не смолкал ни на минуту. И даже после завершения заявленного часа продолжал звонить, не переставая, еще часа полтора. Это, на мой взгляд, свидетельствует об одном. Наши люди стали более продвинутыми потребителями и уже не готовы мириться с теми нарушениями в сфере торговли и обслуживания, на которые раньше не обращали внимания.



**?** – Меня зовут Ольга. Недавно я купила платье. Примерив наряд дома и приглядевшись к нему более внимательно, я решила его вернуть обратно – разонравилось. Не мой размер и фасон, цвет платья мне совсем не идет. Отнесла его продавцу. Наряд у меня обратно взяли, повесили вновь на плечики, а за деньгами сказали подоить через несколько дней, когда продается товар. Имею ли я право на обмен товара или возврат денег?

– Конечно. Только почему вы оставили платье продавцу без всяких документов? Напишите претензию, в которой, сославшись на 25-ю статью Закона «О защите прав потребителей», попросите обменять платье на другое. Если вы ничего подходящего себе не подберете, можете настаивать на расторжении договора купли-продажи и возврате денег. Запомните главное – ваше требование должно быть удовлетворено в течение трех дней. Если продавцы откажутся идти вам навстречу, звоните нам, мы подскажем, что делать дальше.

**?** – Меня зовут Валентина. Хочу пожаловаться на ближайший магазин. Вчера взяла там молоко. На ценнике одна цена, а на кассе выясняется, что продукт стоит на 50 копеек дороже. Вроде бы мелочь, но неприятно...

– Я поняла вас, диктуйте адрес магазина. Мы обязательно туда съездим и все проверим на месте. На языке закона это называется «введение в заблуждение». Если факт подтвердится, к руководству супермаркета будут приняты строгие меры.

**?** – Я еще вас кое о чем хотела спросить. На днях получила квитанцию за коммунальные услуги. Дополнительно к квартплате там указана графа «перерасчет по тепловой энергии». Судя по ней, я должна заплатить управляющей компании еще 5,5 тысячи рублей. За что – не понимаю. Это ведь не общедомовые нужды, которые мы обязаны теперь оплачивать с сентября месяца или все-таки ОДН?

– Приходите к нам вместе со своей квитанцией, будем разбираться



# Покупая, защищайся!

О чём болит голова у жителей республики?

с вашей управляющей организацией. Для полноты картины можете прихватить с собой ксерокопии квитанций ваших соседей. Нам и самим интересно, что за платежи вам начислили.

К слову, жалоб на большие платежи по ОДН в ходе горячей линии поступало много. Если потребление по горячей и холодной воде по ОДН превышает ваши собственные расходы, это может говорить вот о чем: где-то произошла крупная утечка воды; жильцы воруют воду, сидя на магнитах; либо в доме есть квартиры без счетчиков, где мало прописанных, но много жильцов. В таких случаях специалисты рекомендуют активнее работать местным домкомом. Они могут организовывать рейды по проверке счетчиков, по учету живущих в квартирах. Дело это, конечно, хлопотное и даже неприятное для всех сторон. Но, к сожалению, последние изменения в законодательстве, связанные с ОДН, не оставляют нам другого выхода. Спасение утопающих – дело рук самих утопающих. Однако для начала не мешает сделать простой запрос коммунальщикам, почему такой большой ОДН. А уж их ответ может подтолкнуть жильцов к конкретным действиям.

**?** – Меня зовут Дамир. Я автолюбитель со стажем. Недавно заправился на автозаправке и мне налили бензина меньше оплаченного. Я уверен, что оборудование бензозаправки настроено на недолив. Когда я стал возмущаться, мастер мне предложил провести контрольную заправку. Разумеется, я отказался. Что мешает ему настроить прибор как надо? Но и дело просто так оставлять не хочу. Что мне предпринять, чтобы вывести мошенников на чистую воду?

– Обратиться с заявлением в Приволжское межрегиональное Управление Росстандарта, которое находится по адресу: г.Уфа, б.Иб-

**“ Большие расходы по ОДН могут говорить вот о чем: где-то произошла крупная утечка воды; жильцы воруют воду, сидя на магнитах; либо в доме есть квартиры без счетчиков, где мало прописанных, но много жильцов.**

рагимова, 82, телефон 2-76-57-80. Они проведут внеплановую проверку, к которой те не смогут подготовиться. А мы, к сожалению, бензозаправки не проверяем.

**?** – Посоветуйте, что мне делать, – позабыв представиться, сразу начал выкладывать суть своих проблем пожилой мужчина. – Я купил в магазине кухонный комбайн. Продавец уверял, что у него железный редуктор. Я его об этом дважды переспрашивал, ведь мне нужен был именно такой. Прочитать надпись на коробке не смог – забыл очки. Каково же было мое удивление, когда я дома обнаружил, что редуктор у комбайна пластмассовый! Об этом крупными буквами на коробке написано. Скажите, я смогу технику теперь обменять?

– Если у вас нет диктофонной записи с продавцом, то вряд ли это удастся. Как вы собираетесь доказывать, что работник торговли неверно вас проконсультировал, тем более, что на коробке все и так написано? Прибор ведь исправен.

Другое дело, если бы он у вас вышел из строя. Но попытаться обменять комбайн все-таки стоит. Некоторые продавцы, дорожа своей репутацией и, не желая терять клиентов, идут навстречу.

**?** – Галина Петровна вас беспокоит. У меня такая ситуация. Я купила матрас, а он оказался с сильным запахом. Сдала его обратно в магазин. Фирма-изготовитель составила акт, что матрас действительно сильно пахнет. Я точно такой же брать уже не хочу, попросила его обменять на другой. А других в торговой точке до сих пор нет. Уже четыре месяца жду. Продавец предлагает просто поменять на матрасники, меня же такой вариант не устраивает. Что делать дальше, уже не представляю...

– Напишите в двух экземплярах претензию, в которой потребуйте расторжения договора купли-продажи и возврата денег. Один, заверенный продавцом, оставьте себе, другой вручите ему. У вас все положенные сроки для мирного решения конфликтной ситуации уже прошли. Если вам откажут в удовлетворении претензии, идите с иском в мировой суд. Не сможете сами написать исковое заявление, обращайтесь к нам по адресу: г.Уфа, ул.Цюрупы, 13, мы всегда поможем.

**?** – Я вам с утра уже звонила, вот опять решила связаться. Рабочие ко мне так и не пришли. Сколько мне еще придется сидеть в дерьме?

Ситуацию прояснили специалисты Госкомитета. Уфимка Гузель Краснова – инвалид, несколько дней назад у нее в квартире прорвало канализацию, и все это время она тщетно пытается вызвать к себе сантехников для устранения причин аварии. Никто на ее сигналы не реагирует. После ее утренне-

го звонка сотрудникам отдела по защите прав потребителей удалось связаться с мастером участка ЖЭУ № 65 Калининского УЖХ Уфы. Тот клятвенно пообещал отправить к Красновой людей, да видно слов своих не сдержал. Специалисты Госкомитета вновь безуспешно пытаются дозвониться до диспетчерской, однако их упорно переключают на факс. Ну что тут скажешь!

**?** – Я из Дюртюлей звоню. У нас судебный спор. Купили две тонны цемента, залили фундамент, потом еще цемент докупили. Да только цемент взяли двух разных производителей. Где заливали раствор с первой партии, фундамент получился совершенно нормальный, в другом месте он пошел трещинами. Мирно урегулировать конфликт с продавцом не удалось. Обратились с иском в суд, благо у нас сохранилась упаковка от цемента. Провели экспертизу, которая подтвердила наши худшие предположения – строительный материал не соответствует требованиям ГОСТа. А продавец на процессе озадачил судью вопросом, а тот ли цемент отправили на исследование. Мы ведь брали два вида цемента. Служитель Фемиды, кажется, тоже засомневался и назначил провести экспертизу самого фундамента. Скажите, мы можем пригласить ваших сотрудников для участия в суде?

– Конечно, это ваше законное право. Вы можете заявить ходатайство в суде, чтобы нас привлекли в качестве специалистов для дачи заключения по вашему гражданскому делу.

**?** – Можно у вас проконсультироваться? Я заказал пошив штор в ателье. Их мне шили поэтапно, вначале на кухню, потом в гостиную, затем в спальню. Рассчитывался я тоже частями. На руках у меня лишь квитанции об оплате, договор мы не составляли, так как меня в мастерской поняли буквально с полуслова. Работу мастера выполнили как надо, претензий по качеству никаких. Вот только когда мы повесили в доме все шторы, оказалось, что они абсолютно не смотрятся с нашим интерьером. Визуально не подходят ни к мебели, ни к обстановке. Могу ли я отдать товар обратно и потребовать возврата денег?

– Нет, не можете. В данной ситуации вы не правы. У вас была возможность отказаться от заказа в самом начале, однако вас все устроило в работе мастеров и вы продолжили шить шторы дальше. Ведь претензий по качеству у вас нет. Вы можете лишь попытаться полюбовно договориться с представителем ателье, но пойдут ли они вам навстречу – большой вопрос. Ваши шторы – определенной ширины и высоты, куда они потом должны их девать?

**?** – Вы знаете, на самом деле я хозяин этого ателье, а ситуация, о которой вам рассказывал, у нас случилась с одним клиентом. Мне показалось, что он консультируется с кем-то из специалистов по правам потребителей. Вот я и решил таким необычным образом сделать вылазку в стан «врага».

– Не волнуйтесь. Закон на вашей стороне, а случаи потребительского экстремизма сейчас далеко не редкость. На будущее могу вам посоветовать только одно – составляйте письменный договор с подробным описанием заказа, а также с эскизом штор, нарисованным рукой клиента. Тогда вам будет легче доказывать свою правоту. ■