Несложные правила надо знать

Всемирный день защиты прав потребителей в 2013 году пройдет под девизом «Потребительское правосудие сегодня». Данная тема призвана способствовать привлечению внимания населения к существующим проблемам в данной сфере в целях повышения потребительской грамотности, информирования граждан о важнейших механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав, о широких возможностях населения по защите своих прав.

В настоящее время на потребительском рынке города существует довольно широкий ассортимент товаров и услуг, выбор которых зависит только от нас. Но как порой бывает обидно, если приобретенный товар или услуга не соответствует требуемому качеству. В таких случаях не следует расстраиваться. Существует целая система нормативно–правовых актов, регулирующих права и обязанности продавца (исполнителя, изготовителя) и потребителя. Конечно же нет необходимости заучивать все законы. Главное, что должен помнить потребитель, – его права надежно защищены, а ущерб, причиненный вследствие неудачной покупки или недобросовестно выполненной работы, должен быть возмещен виновной стороной. Еще один немаловажный момент – грамотно потребовать соблюдения своих прав. Для этого потребителю необходимо знать несложные правила, следуя которым можно избежать многих неприятностей до и после покупки.

РЕКЛАМА

Не очень доверяйте рекламе, т.к. она зачастую бывает недостоверной. Но если Вы все же поддались ее чарам и каким–либо образом пострадали от этого, знайте, что к рекламе также предъявляются определенные требования, за нарушения которых рекламодатели, рекламопроизводители и рекламораспространители несут ответственность, определенную законодательством.

ПЕРВОЕ ЗНАКОМСТВО

Каждое предприятие, осуществляющее торговлю либо оказывающее услуги, должно иметь вывеску о наименовании своей организации, режиме работы, а также указанием юридического адреса.

В обязанности же индивидуального предпринимателя входит предоставление потребителям информации о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если данный вид деятельности подлежит лицензированию или обязательной сертификации, копии этих документов должны быть вывешены в доступном для потребителя месте.

Такие же требования предъявляются при осуществлении торговли и оказании услуг на ярмарках, с лотков и в иных случаях, когда торговля или предоставление услуги происходит вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Если вышеперечисленные требования не соблюдаются продавцом (исполнителем) и по первому Вашему требованию такая информация Вам не предоставлена, не советуем заключать договор с этим предприятием.

НЕ ТОРОПИТЕСЬ

Рекомендуем всегда пользоваться правом потребителя на получение своевременной и необходимой информации о товарах и услугах, которая должна быть полной и достоверной, а главное обеспечить Вам возможность правильного выбора.

Требуйте сертификат, инструкцию по пользованию товаром на русском языке. Не доверяйте словам продавца до тех пор, пока он не подтвердит сказанное инструкцией (аннотацией) к товару либо демонстрацией технических возможностей товара.

Сверяйте наименование изготовителя, указанного на ценнике, на товаре и в техническом паспорте. Потребуйте предоставить Вам информацию о юридическом адресе завода–изготовителя. Наконец, поинтересуйтесь о гарантийном сроке, сроках службы и сроках годности.

Если даже Вас все устраивает, не торопитесь делать покупку, т.к. в соседнем предприятии на такой же товар (услугу) цены могут быть ниже, а гарантийный срок больше. Не забывайте, у Вас есть возможность выбора. Не соблазняйтесь дешевизной, помните, что часто бывает так: какова цена - таково и качество.

БУДЬТЕ БДИТЕЛЬНЫ

Не расслабляйтесь преждевременно от внимания и вежливости продавцов (исполнителей), хотя это очень приятно. В момент заключения договора проверьте наличие полного комплекта приобретаемого Вами товара, хорошо его осмотрите – не имеет ли он внешних дефектов. Проверьте наличие технического паспорта и инструкции по эксплуатации (использованию) на русском языке, наличие штампа предприятия в гарантийном талоне. Потребуйте выдачи кассового и товарного чека, т.к. не исключено, что в случае их отсутствия Вы будете доказывать факт покупки в судебном порядке.

Потребитель имеет право обменять качественный товар на аналогичный в течение 14 дней, если он не подошел по размеру, фасону, форме, габаритам, расцветке или комплектации. Однако имеется перечень товаров, утвержденный Постановлением Правительства РФ, которые обмену не подлежат.

При выявлении недостатка в приобретенном товаре составляется претензия в 2-х экземплярах, один из которых вместе с товаром передается продавцу, второй остается у покупателя с отметкой работника магазина о принятии претензии.

Потребитель вправе при выявлении недостатка в товаре потребовать: расторжения договора купли–продажи и возврата уплаченных за товар денег; обмен товара на аналогичную или другую марку; соразмерного уменьшения цены товара; безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их устранение третьим лицом; возмещение понесенных убытков вследствие продажи некачественного товара.

В соответствии с п. 5 статьи 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Вышеуказанные требования предъявляются в течение гарантийного срока, установленного изготовителем (продавцом).

Примечание: некачественные автотранспортные средства, холодильники, стиральные машины автоматические, персональные компьютеры и другие товары, перечисленные в Постановлении Правительства РФ от 13.05.1997 г. № 575, подлежат обмену и возврату в течение 15 дней со дня их передачи потребителю, независимо от недостатка (существенный или несущественный). По истечении этого срока обмен и возврат товара производится только при обнаружении существенного недостатка в товаре; нарушении срока устранения недостатка; невозможность использовать товар в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более тридцати дней.

Для сведения: Существенным недостатком товара является: неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или который выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Проверка качества товара проводится в течение 20 дней, экспертиза в срок от 3 до 10 дней, потребитель вправе участвовать (присутствовать) в их проведении. Проверка качества и экспертиза товара проводятся силами и за счет продавца.

Примечание: Если экспертизой будет установлено, что в недостатке товара отсутствует вина изготовителя и продавца, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы, связанные с проведением экспертизы.

• по требованию потребителя, в течение 3-х дней, выдается на период ремонта (замены) товара длительного пользования аналогичный товар, доставка производится за счет предприятия;

• требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы, возмещении убытков, соразмерном уменьшении цены товара подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления требования;

• требования об обмене товара – в течение 7 дней;

• требование о гарантийном ремонте в срок по письменному соглашению сторон, но не более 45 дней или незамедлительно. После ремонта потребителю предоставляется письменная информация о проделанной работе (вид недостатка, наименование работ, перечень замененных деталей).

При обмене товара гарантийные сроки на новый товар исчисляются заново.

При устранении недостатков в товаре гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался.

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, предприниматель уплачивает покупателю неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый просроченный день.

Согласно ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», если изготовитель не установил на товар срок службы, вред, причиненный вследствие недостатков, подлежит возмещению в течение десяти лет со дня передачи товара, а если день передачи установить невозможно – с даты изготовления товара.

Если знать и соблюдать эти несложные правила, то злободневная проблема «Верните мои деньги» отпадет сама собой. Но уж если вы оказались в суде, то сотрудники территориального отдела Роспотребнадзора готовы дать заключение по делу в целях защиты прав потребителей.

А. СТЕКОЛЬЩИКОВА,
главный специалист–эксперт ТО
в Петушинском
и Собинском районах.

Пить или... не пить? Так что же нам пить?

Конечно, человек должен пить. Но что и какого качества. Согласитесь, что и вопрос не праздный, и ответ на него должен быть очень серьезный!

А разговор вновь пойдет о качестве... питьевой воды, точнее воды колодезной.

Напомню, что год назад эту тему затронул Игорь Князев, теперь уже выпускник нашей школы. В ходе ученического исследования семи проб водопроводной воды (с. Рождествено) был установлен факт ее непригодности для использования в качестве питьевой. А исследование проб воды в условиях аналитической лаборатории ЗАО «Мембраны» (г. Владимир) подтвердили выводы школьников о превышении показателей: мутность, общая жесткость, содержание ионов железа в 10, 1,5, 8 раз соответственно.

Обращение Игоря в администрацию МО Рождественское сельское поселение, Интернет-приемную администрации Собинского района, статья в газете «Доверие» не остались без внимания. На публикацию откликнулся К. И. Николаев, житель Петрушина, рассказав об аналогичной проблеме дефицита чистой питьевой воды в его деревне. Представители администрации района порекомендовали жителям использовать колодезную воду и воду, пропущенную через фильтр.

Безусловно, это хороший совет. Но у меня возникли вопросы: а какая вода в колодцах и пригодна ли она для питья. Тем более что по результатам проведенного нами опроса 82% семей с. Рождествено и с. Ельтесуново активно используют колодезную воду в качестве питьевой.

Ирина исследует прозрачность проб воды

Как известно, у исследователей принцип: «Ничего не принимай на веру». Поэтому в 2012 году я с группой одноклассников и учителем И. А. Прохоровой решили исследовать качество колодезной воды. На территории МО Рождественское сельское поселение определили 12 колодцев (с. Рождествено, с. Ельтесуново, с. Алепино, д. Степаниха, д. Мещера, д. Елховка) и оценили качество воды по следующим показателям:

- органолептическим (запах, цветность, мутность)
- общим (pH среды, общая жесткость)
- индивидуальным (наличие ионов железа и меди).

Результаты наших исследований подтвердили и сотрудники испытательного лабораторного центра ФБУЗ «ЦГиЭ во Владимирской области».

Вот какие результаты мы получили. Проводя исследование и определяя степень чистоты воды из двенадцати колодцев Рождественского сельского поселения, выявлено содержание ионов железа Fe3+, водородный показатель pH ниже предельно допустимого уровня.

С учетом всех указанных показателей нормам СанПина отвечает только один колодец – в д. Мещера.

Без учета показателя «жесткость», по остальным: органолептическим (запаху, мутности), общим (показателю кислотности среды), индивидуальным (наличию катионов) требованиям СанПина отвечают из 12-ти только 7 проб воды из колодцев с. Рождествено (ул. Лесная, ул. Дружбы), с. Ельтесуново (ул. Нагорная), с. Алепино (ул. Победы, д. 23), д. Степаниха, д. Мещера, д. Елховка. Мы также отметили удовлетворительное гигиеническое состояние частных колодцев в селах Алепино и Рождествено, общественного колодца в д. Мещера.

Частный колодец в селе Рождествено, ул. Лесная

Так получается, что не всякая колодезная вода правильная и чистая, а значит, здоровая.

А что же наша водопроводная «железная» вода? В 2012 году произведена замена водопроводной системы по ул. Окружная (с. Рождествено) протяженностью 100 м. Однако, это не решило проблему чистой воды. По-прежнему показатели мутности, цветности, содержания ионов железа, запаха выше предельно допустимой нормы. По-прежнему наша вода ржавая. Необходимо срочно осуществлять замену старых изношенных водопроводных труб!

С публичной презентацией результатов своего исследования я выступила на районном и на XX областном конкурсе юных исследователей окружающей среды. Члены жюри областного конкурса были потрясены внешним видом нашей питьевой воды. Результаты и выводы исследования качества колодезной воды я также предоставила в администрацию МО Рождественского сельского поселения. За поддержкой и помощью в решении проблемы обратилась к старосте нашего поселения (программа «Наказы старост»).

Мы пытаемся решать проблему чистой воды! Надеемся на положительный исход решения этой проблемы.

Я живу один раз! А ВЫ?!

Здоровье мое мне дано однажды! А ВАМ?!

И. БАСОВА,
ученица 9-го класса
Рождественской школы.