

Защита прав потребителей дело рук не самих потребителей

Как часто вы покупали бытовую технику, которая не включалась, стоило только принести ее домой? Или брали в небольшом магазинчике у дома «самые свежие пряники», от черствости которых ломались зубы? Если вы были в подобных ситуациях, знайте – ваши права были нарушены. В такие моменты на помощь приходят специалисты сектора торговли и защиты прав потребителей экономического отдела Администрации города Гуково, которые объясняют обманутым гуковчанам, как вести себя в подобных ситуациях и добиться справедливости.

Мне продали некачественный товар

Жители Гуково жалуются на разные нарушения в сфере потребительского рынка. Так, за 6 месяцев этого года в сектор торговли и защиты прав потребителей поступило 262 заявления от горожан. Из них большинство – в сфере торговли.

– В каких случаях обращаются за помощью в сектор торговли и защиты прав потребителей?

– Когда думают, что нарушены их права, видят проявленную несправедливость в их адрес, – рассказывает заведующий сектором торговли и защиты прав потребителей экономического отдела Администрации города Гуково Наталья Александровна Кондрашкина. Бывает, что гуковчанам продают некачественный товар или хамят, нарушают оговоренные сроки доставки мебели, не предоставляют полную информацию о товаре при покупке. Потребители, конечно, обращаются к нам по подобным вопросам, но не по всем у нас есть полномочия. Если нет компетенции, то после проведения стандартной консультации, направляем их к тем, кто может помочь, например, в Роспотребнадзор или полицию.

Иногда хитрые продавцы выдумывают чуть ли не мошеннические схемы, чтобы продать некачественный товар или услугу. Но, к счастью, это редкое явление не только в нашем городе, но и в целом в стране.

– Как обычно ведут себя те работники, к которым у гуковчан «есть вопросы»?

– В принципе, вполне нормально реагируют. Чаще всего можно решить проблему мирным путем, так что в большинстве случаев происходит досудебное урегулирование. Но иногда, если какой-то сложный каверзный вопрос, допустим, поломка техники, то все решается путем искового заявления через суд.

Клиент всегда прав

Есть одна знаменитая фраза, которая возникает в голове у многих, когда покупателю кажется, что его права нарушили. Звучит она так: «клиент всегда прав». Данное правило придумал основатель английского универмага Selfridge Гарри Гордон Селфридж еще в начале прошлого столетия. Он выступал за то, чтобы к жалобам клиентов относились серьезно, чтобы они не чувствовали себя обманутыми.

– Не злоупотребляют ли покупатели тем, что «они всегда правы»?

– Есть такое понятие как «потребительский рэкет», – объясняет ведущий специалист отдела Татьяна Викторовна Сучкова. Это когда потребители ходят и «кошмарят» тех же самых продавцов, требуя того, чего они не должны выполнять. Например, пытаются отдать поношенную вещь спустя много дней после покупки, обвиняя продавца в том, что она была какая-то некачественная.

Данное понятие еще носит название «потребительский экстремизм».

В Гражданском кодексе РФ для таких случаев есть понятие злоупотребление правом — ст. 10 ГК РФ. Пока робкие потребители молчат, более смелые ищут лазейки в законодательстве не только для отстаивания своих прав, но и пытаются таким способом обогатиться.

– И часто такое в Гуково бывает?

– Редко, но все же бывает, – продолжает Татьяна Викторовна. Еще был случай, что зимой купили санки, а весной, когда они уже не нужны, потребители пытались их сдать. В такие моменты приходится отстаивать уже права продавца, а не потребителя. Но подобные случаи скорее исключение из правил.

Когда дело доходит до разбирательств

За первые полгода 2023 года было составлено 23 претензии и подготовлено 5 исковых заявлений для потребителей в защиту их прав. Это составляет лишь

небольшую часть от всех поступивших обращений. Но бывают случаи, когда без суда нельзя добиться справедливости.

Гуковчанин Дмитрий (имя изменено) приобрел в магазине газовый счетчик. При его установке специалист горгаза выявил, что счетчик не работает. Мужчина обратился к продавцу, но тот отказался возвращать деньги. Тогда после консультации сектора торговли и защиты прав потребителя было решено составить досудебную претензию, но это никак не повлияло на недобросовестного продавца. И только в ходе судебных разбирательств продавец признал свою вину и вернул Дмитрию деньги за некачественный товар.

Подобные истории – редкость для Гуково, ведь все-таки в большинстве случаев удается договориться с продавцом самостоятельно или же с помощью сектора торговли и защиты прав потребителей экономического отдела Администрации города.

– Если человеку нахамили в магазине, то можно идти к вам и смело подавать жалобу?

– Ну, а куда еще обращаться с подобными проблемами? – говорит ведущий специалист Анастасия Ивановна Иванова. Был у нас такой случай, когда гуковчанину нагрубили в аптеке, где он покупал лекарства. Мы провели беседу с руководителем аптеки и пострадавшему были принесены извинения.

На самом деле, проявление хамства по отношению к покупателю чуть ли не самый спорный вопрос, который решают специалисты сектора торговли и защиты прав потребителей. Ведь что для одних – грубость, то для других – обычное общение.

– А когда в деле замешаны не только честь и достоинство человека, но и деньги?

– В магазине на п.ш. «Антрацит» Галине (имя изменено) продавец дала сдачу не с 500 рублей, а как с 50 рублей. Проконсультировав Галину, мы поговорили по телефону с руководителем торговой точки о возможной ошибке при расчете с покупателем. Руководитель торговой точки разобрался в сложившейся ситуации и гуковчанке вернули полную сдачу.

Лучшее решение руководителей, чьи подчиненные нарушили права потребителей, это пойти на контакт с пострадавшей стороной. Ведь никому не нужны лишние затяжные судебные разбирательства. Это уж точно не приносит доход работникам торговли.

– А как насчет обмена или возврата товара, который испортился?

– Ольга (имя изменено) как-то приобрела в продуктовом магазине колбасу, а дома обнаружила, что срок годности уже истек, – продолжает Анастасия Ивановна. Мы побеседовали с руководителем магазина о недопустимости реализации подобных товаров. Деньги за колбасу Ольге вернули, но мы от сектора торговли направили информационное письмо в ТУ Роспотребнадзор г. Гуково о факте продажи товара с истекшим сроком годности.

В нашей стране покупатели защищены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Человек может обратиться с претензией в сектор торговли и защиты прав потребителей, его обращение рассмотрят и в рамках закона примут решение. Главное – не бояться стремиться к справедливости.

М. Качура