

А ПАСЛЯ ПРЭЗЕНТАЦЫЙ...

У Віцебскай вобласці за дзевяць месяцаў бягучага года ў аблвыканкаме, гаррайвыканкамах разгледжана 2252 звароты грамадзян па пытаннях абароны правоў спажывцоў. Сярод іх 157 — у сферы гандлю і грамадскага харчавання, 54 — бытавога абслугоўвання. Для параўнання летась за гэты ж час было 1611 зваротаў (адпаведна — 256 і 73).

Як паведамлілі карэспандэнту «МС» у Галоўным упраўленні гандлю і паслуг Віцебскага аблвыканкама, па выніках разгляду вынесена 10 прадпісанняў аб ліквідацыі парушэнняў заканадаўства, складзена 22 пратаколы аб адміністрацыйных правапарушэннях.

Акрамя таго, у дасудовым парадку кампенсавана матэрыяльнай шкоды амаль на 5,8 тысячы рублёў.

Апошнім часам у Прыдзвінні пачасціліся выпадкі набыцця грамадзянамі на розных прэзентацыях дарагіх тавараў: ад посуду да коўдраў. Людзі пад уражаннем прадэманстраваных спажывецкіх уласцівасцяў, не задумваючыся, заключаюць дагаворы, каб набыць тавары з растэрміноўкай на буйныя сумы. Пасля нярэдка звяртаюцца па дапамогу ў скасаванні дагавора.

Дарэчы, законам «Аб абароне правоў спажывцоў» і Грамадзянскім кодэксам вызначана, што тавары належнай якасці магчыма вярнуць на працягу 14 дзён. Вяртанне ажыццяўляецца ў месцы пакупкі ці іншым, устаноўленым прадаўцом. І тут ёсць «падвох»: дагавор на набыццё могуць заключыць на прэзентацыі ў Віцебску, а вяртанне прадугледжана па месцы знаходжання фірмы. Напрыклад, у Брэсце ці Гродзенскай вобласці. У такім выпадку пакупніку прыйдзецца за свой кошт прывезці тавар на адрас знаходжання фірмы.

Нямала прыкладаў і навязвання фірмамі паслуг па рамонце і прафілактыцы вокнаў, электраабсталявання, дыягностыцы камп'ютарнай тэхнікі і гэтак далей.

Начальнік аддзела арганізацыі гандлю і бытавых паслуг залойнага ўпраўлення гандлю і паслуг Віцебскага аблвыканкама Наталля ЕЛІСЕЕВА параіла спажывцам наступнае. Нягледзячы на настойлівасць супрацоўнікаў фірмаў, неабходна папярэдне уважліва азнаёміцца з дагаворам. Там павінны ўказаць аб'ём работ, кошт матэрыялаў, дэталю і камплектуючых. Усё трэба ўважліва пачытаць і толькі пасля гэтага падпісваць.

Упаўнаважанымі па абароне правоў спажывцоў канстатуецца, што асабліва гэта датычыцца найбольш уразлівай катэгорыі насельніцтва — людзей сталага ўзросту. Бо пасля таго, як паслуга ўжо аказана, позна задумвацца аб яе цане і ўмовах.

Патрабаванні па вяртанні грошай за аказаную паслугу абгрунтавана могуць быць прад'яўленыя спажывцамі толькі ў тых выпадках, калі яна аказана няякасна, не ў поўным аб'ёме або не ў устаноўленыя тэрміны.

Іншыя пытанні, звязаныя з аднабаковым скасаваннем дамовы і вяртаннем грашовых сродкаў, вырашаюцца толькі ў судзе.

Аляксандр ПУКШАНСКІ.

НОВЫЯ ПРАВИЛЫ ГУЛЬНІ

(Заканчэнне.
Пачатак на 1-й «МС».)

Пры звароце пакупніку грошай у яго не павінны будаваць патрабаваць пашпарт ці іншы дакумент, які сведчыць асобу. Спажывец зможа таксама адмовіцца ад дагавора аб выкананні работы (паслугі), але ў такім выпадку яму давядзецца аплаціць выканаўцу фактычна панесеныя расходы.

Улічваліся ў законе і прапановы бізнес-супольнасці. У прыватнасці, вярнуць ці замяніць тэхнічна складаныя і дарагія тавары пасля таго, як прайшло 30 дзён пасля пакупкі, можна будзе толькі ў двух выпадках: калі выявіўся істотны недахоп ці калі прадавец парушыў тэрміны бясплатнага рамонту.

Даваляецца таксама з пільмовага згоды спажывца павялічваць тэрмін гарантыйнага рамонту з 14 да 30 дзён. «Папраўка абумоўлена выпадкамі аб'ектыўнай неабходнасці, напрыклад у сувязі з дазаказам камплектуючых, запасных частак, патрабаваннямі аб правядзенні рамонту на абсталяванні вытворцы ці яго ўпаўнаважаных асоб, якія знаходзяцца далёка», — тлумачыць у міністэрстве.

Рамонтныя арганізацыі абавязуць правяраць якасць дастаўленага ім прадаўцамі тавару ў трохдзённы тэрмін. Калі спажывец не забірае тавар пасля двух месяцаў з моманту экспертызы ці бясплатнага рамонту без уважлівай прычыны, з яго маюць права спagnaць выдаткі за захаванне рэчы. А вяртаць якасны тавар трэба будзе ва ўпакоўцы, у якой яго прадалі.

Сертыфікат можна будзе вярнуць

Некаторыя моманты дагэтуль абмяркоўваюцца. Напрыклад, правілы дзеяння падарункавых сертыфікатаў — сёння яны выклікаюць шмат спрэчак. У практыцы пастанова Савета Міністраў «Аб некаторых мерах па абароне правоў спажывцоў» прадугледжваецца, што сертыфікат можна будзе вярнуць на працягу 14 дзён з моманту яго пакупкі. Калі за яго разлічваліся ў безнаяўнай форме, то спажывцу, які прад'явіць падарункавы дакумент, вернуць грошы на яго рахунак.

Прадавец не будзе мець права ўстанаўліваць умовы рэалізацыі тавараў ці аказання паслуг, якія абмяжоўваюць тэрмін дзеяння сертыфіката, а таксама патрабаваць ад спажывца нейкіх дадатковых дзеянняў для атрымання падарунка. Пры продажы такога дакумента абавязаны будаць выдаваць чэк.

Ніякіх даплат за паслугі і тавары, прапісаных у сертыфікаце, з вас патрабаваць не змогуць.

Толькі лічбы

Летась упаўнаважаныя па абароне правоў спажывцоў пры раённых адміністрацыях Мінска разгледзелі 3880 пісьмовых зваротаў. З іх 1120 прыпадала на гандаль (а 37 працэнтаў ад гэтай колькасці — на інтэрнэт-гандаль). Плюс былі дадзены кансультацыі па больш чым 12 тысячам зваротаў. Часцей за ўсё (у 50 працэнтах выпадкаў) у пакупнікоў узніклі пытанні па рэалізацыі няякасных тавараў. 40 працэнтаў зваротаў датычыліся дрэнна аказаных паслуг. У выніку спажывцам кампенсавалі матэрыяльную шкоду на суму 22 тысячы рублёў.

Некаторыя спрэчкі вырашаліся праз суд — так, летась было пададзена 65 іскаў. Пасля разгляду спраў грамадзянам вярнулі грошы за няякасныя тавары і паслугі ў памеры 81 тысячы рублёў. Таксама з адказчыкаў спаганілі штрафы ў мясцовы бюджэт — усяго 68 тысяч рублёў.

А калі кошт гэтых паслуг і тавараў на момант атрымання спажывцом знізіўся, яму павінны будаць даць рэшту. Тое ж самае і з сертыфікатамі на пэўную суму: можна будзе патрабаваць рэшту, калі не патраціў гэту суму цалкам.

Прадаўцу дазваляць працяваць тэрмін дзеяння падарункавага дакумента.

Пераглядаецца таксама пералік непродуктовых тавараў належнай

не прынята. Яна не прайшла з-за ціску бізнесу.

На думку Ганны Сушы, варта было б яшчэ дапрацаваць артыкул 12 Закона «Аб абароне правоў спажывцоў». А менавіта пункт пра тавары, якія наносяць шкоду маёмасці, здароўю і навакольнаму асяроддзю. Закон прадпісвае, што вытворца павінен зняць такую прадукцыю з рэалізацыі і адклікаць ад спа-

Пашыраецца спіс тэхнічна складаных тавараў бытавога прызначэння, якія нельга вярнуць, калі яны не маюць дэфектаў. У расійскім законе ёсць «перыяд ахалоджвання»: калі спажывец набыў халадзільнік ці пліту, ён пяць-сем дзён прызвычайнае да рэчы, глядзіць, ці падыходзіць гэта яму ці не. На жаль, такая норма ў беларускім законе не прынята. Яна не прайшла з-за ціску бізнесу.



ФОТА АНАТОЛЯ КІШЧУКА

якасці, якія не падлягаюць абмену і звароту ў 14-дзённы тэрмін. Яго прапануюць пашырыць: уключыць туды ветэрынарныя сродкі, тавары для прафілактыкі і лячэння захворванняў у хатніх умовах (медыцынскія прылады і інструменты, кантактныя лінзы, прадметы падоглядзе за дзэемі), вадкасць для электронных парагенератараў.

Заклапочанасць выклікае, што пашыраецца спіс тэхнічна складаных тавараў бытавога прызначэння, якія нельга вярнуць, калі яны не маюць дэфектаў, — дзеліцца **старшыня Беларускага таварыства абароны спажывцоў Ганна СУША**.

У расійскім законе ёсць «перыяд ахалоджвання»: калі спажывец набыў халадзільнік ці пліту, ён пяць-сем дзён прызвычайнае да рэчы, глядзіць, ці падыходзіць гэта яму ці не. На жаль, такая норма ў беларускім законе

жыўца, але сам механізм, як гэта будзе адбывацца, пакуль не вызначаны. З-за гэтага і ўзнікнуць праблемы.

Падчас нашага грамадскага нагляду мы убачылі, што тавары з рээстра небяспечнай прадукцыі працягваюць рэалізоўвацца ў гандлёвай сетцы, — адзначае старшыня таварыства.

Навязлівы сервіс і сумнеўныя вытворцы

Самай частай праблемай, з якой сутыкаюцца спажывцы, застаецца навязванне тавараў і паслуг — запрашэнні праз званкі на прэзентацыі посуду, пасцельнай бялізны.

Там мастацтва прадаваць наладжана вельмі добра, і людзі не задумваючыся, заключаюць дагаворы растэрміноўкі і набываюць рэчы. І толькі потым пачынаюць разумець, што зрабілі. Асабліва ў такіх сітуацыях трапляюць пенсіянеры і інваліды — ААН вылучае іх як групу ўразлівых спажывцоў, — дзеліцца Ганна Суша.

Яна расказвае, што цяпер, акрамя фільтраў і новых акон, дакучліва прапануюць абслугоўванне камп'ютараў. Абыходзіць кватэры ў гаворваюць хатніх гаспадынь пагджацца на гэту паслугу, якая каштуе 600 рублёў.

Як змагацца з такім сэрвісам? Варыянт адзін — спажывец павінен навучыцца казаць «не».

Бо тыя ж мыйныя пыласосы, набытыя на прэзентацыі ў растэрміноўку, не ўдасца вярнуць прадаўцу, таму што гэта тэхнічна складаны тавар.

У выпадку калі прадукцыя бракаваная, а ў краме адмаўляюцца гэта прызнаваць, праводзіцца экспертыза. Па законе яе мусіць аплачваць прадавец. Але на практыцы адбываецца інакш. Калі пакупнік зацікаўлены ў экспертызе, ён робіць яе за свой кошт, і калі выявіцца вытворчы дэфект, то прадавец кампенсуе кошт тавару і іншыя выдаткі (у тым ліку транспартныя).

Праводзяць экспертызу тэхнолагі і таваразнаўцы. Пры ацэнцы таго ж аб'екта яны могуць дакладна сказаць, праваў ён з-за няякаснага матэрыялу ці з-за асаблівасцяў ступні і няправільна падабранага памеру. Працэдура

гэта каштуе ад 118 рублёў. Але на яе прыносяць і танныя тавары.

Звяртаюцца, як правіла, тыя пакупнікі, каго вельмі пакрыўдзілі. У нас была жанчына, якой прадавец сказала: «Вы ў гэтым паліто спалі, таму яно і мае такі выгляд». Часта звяртаюцца па мэблі, устаноўцы дзвярэй, абутку, адзенні, — пералічвае **эксперт Беларускага таварыства абароны спажывцоў Наталля КУПРЭВІЧ**.

Людзі сталі больш ведаць пра свае правы, мяркую Ганна Суша. Яшчэ ў 2000 годзе таварыства распрацавала вучэбны дапаможнік «Асновы спажывецкіх ведаў» — такі прадмет у выглядзе факультатыву выкладаецца ў школах. Але не ўсе адносіны куплі-продажу падпадаюць пад закон «Аб абароне правоў спажывцоў». Напрыклад, калі вы набылі рэч на інтэрнэт-пляцоўцы ў фізічнай асобы, то тут гэты дакумент не працуе.

Вельмі асцярожна трэба ставіцца да пакупак. Варта паглядзець спачатку, як даўно вытворца прысутнічае на рынку. Бо бывае так: прадпрымальнік атрымаў пасведчанне аб рэгістрацыі, прывёз тавар, распрадаў і прыпыніў сваю дзейнасць. Тады прад'явіць прэтэнзію па якасці няма каму, — перасцерагае старшыня таварыства. — Перш чым даставаць кашалёк, палічыце хоць бы да пяці і падумайце: а ці патрэбны вам гэты тавар?

Наталля ЛУБНЕЎСКАЯ.