



ТАВАР З ПАДВОХАМ

(Заканчэнне.

Пачатак на 1-й стар.)

Чалавек купіў абутак, але праз некалькі дзён або тыдняў пачаліся праблемы. Прадавец адмовіўся вяртаць грошы, і спажывец ідзе да нас. Кожны вытворца дае свой гарантыйны тэрмін. Некаторыя абмяжоўваюцца тыднем. Насамрэч гарантыя па абутку на схаваныя дэфекты вытворчага характару — два гады. На працягу гэтага часу спажывец мае права выказаць прэтэнзію прадаўцу.

У арганізацыю шмат хто звяртаецца, каб зрабіць экспертызу. Яна платная, але аплачваць яе можна часткамі. Што датычыцца абутку, то ўжо праз тыдзень (па законе, на гэта адводзіцца два тыдні) кліент забірае заключэнне, дакументы і абутак. З усім гэтым ён ідзе да прадаўца, і звычайна пытанню па вяртанні няяснага тавару не ўзнікае. Але ёсць і іншыя выпадкі. У арганізацыі расказалі, як шмат непрыемнасцяў спажывцам дастаўляе крама кітайскага абутку. Рэкордная колькасць скаргаў на гэтага гандляра паступала ў 2021 годзе.

— Людзей не выслуховалі, не выдавалі па першым патрабаванні Кнігу заўваг і прапаў, — расказвае кіраўнік арганізацыі. — Мы нават РАУС падключалі, каб тыя закон не парушалі. Праводзілі экспертызы, пацвярджалі, што прысутнічае брак, але яны і ў гэтым выпадку не вярталі грошы за абутак. Маўляў, два тыдні насілі, мы не будзем забіраць. Тое, што яны парушаюць заканадаўства, іх не турбуе. І па сёння спажывец працягваюць звяртацца да нас з бракаваным абуткам з гэтай крамы.

У журнале рэгістрацыі спажывцоў можна вывучаць усе дэфекты, якія праўляцца ў абутку падчас яго эксплуатацыі. І чаго толькі тут няма: і ссяданне задніка, і расколіны, і трэснутыя падэшвы, і нават скрып.

— Без браку, па сутнасці, ніводнае прадпрыемства не працуе, — канстатуе эксперт па абутку Іван Русакоў. — Дзесьці бывае схаваны дэфект, які выяўляецца пры носцы. Але імпартны абутак менш якасны, чым айчыны. Шмат трэшчын падэшвы, адклеивання яе ад верху, у ботах са штучнай скуры трэскаецца верх, адслойваецца плёнка.

Скаргі на абутак праходзяць праз увесь журнал чырвонай ніткай. Ёсць прэтэнзіі да дзіцячага абутку і нават да таго, што прызначаны для актыўнага адпачынку. Здавалася б, па гэтых пазіцыях наогул пытанню наконч трываласці не павінна быць. Нічога падобнага, кліент вунь і тыдзень не панасіў спартыўнага ўзору боты, а ўжо адарвалася падэшва.

ДА ГУЗІКАЎ ПРЭТЭНЗІЙ НЯМА...

Памятаеце неўміручы маналог Аркадзя Райкіна пра «Атэльє»? Ён яшчэ там у такім перакошаным касцюме стаіць і пытаецца: «Хто шыў пінажак?» Сатырык пасмяяўся, мы разам з ім, але высновы ніхто не зрабіў. Магілёўская арганізацыя абароны спажывцоў ужо амаль год вырашае праблему ня-



яснага рамонту курткі. Магіляўчанка набыла яе на адным з маркетплейсаў і захацела крыху звуціць. Звярнулася ў майстэрню па рамонтце, але там ёй выраб толькі сапсавалі. Эксперт арганізацыі ўстанавіла, што «асіметрыя полачак вятроўкі ніжняй часткі адбылася пасля таго, як выраб быў завужаны па бакавым швах. Выраб не падлягае аднаўленню». Застаецца выкінуць куртку на сметніцу, але майстрыха, як у таго Райкіна, свае недаробкі не прызнае.

— Экспертыза, якая пацвердзіла няясную работу, была праведзена яшчэ летась, а справа не заканчваецца, — расказвае Вольга Баранова. — Адзін суд мы выйгралі, цяпер чакаем наступны. Адказчыца ўпарта адмаўляецца вяртаць грошы за сапсаваную куртку і пагашаць судовыя выдаткі. Суддзя прапанавала адказчыцы зрабіць экспертызу за свой кошт, калі яна не згодная з той, якая праводзілася, і яна пагадзілася. Куртку запакавалі, апячаталі, але на экспертызу яна адпраўлена так і не была. Спажывец — жанчына паважанага ўзросту — нервеца, перажывае, а індывідуальная прадпрымальніца пагражае, што зацягне судовыя працэдур.

НА ДРУГІМ МЕСЦЫ — ПОМНІКІ

У арганізацыі працуюць эксперты па абутку, адзённі, помніках, бытавой тэхніцы, вокнах, дзвярах, ювелірных вырабах. Паслугі ўсіх запатрабаваныя.

Арганізацыя абароны спажывцоў гарадская, але людзі звяртаюцца нават з Гомеля, Полацка, раёнаў Магілёўскай вобласці. Камусьці парадай дапамагаюць, кагосьці накіроўваюць у іншыя інстанцыі. З пачатку года ў арганізацыю ўжо паступіла 60 зваротаў. За мінулы год звярнуліся 3100 чалавек, у пазамінулы — 3900. Пакуль арганізацыя працуе раз на тыдзень, а з 1 сакавіка будзе чатыры разы на тыдзень.

— Упраўленне гандлю таксама абараняе інтарэсы пакупнікоў, але часцей за ўсё яны накіроўваюць людзей да нас, — кажа суразмоўніца. — І на судовых пасяджэннях, дзе разбіраюцца

прэтэнзіі спажывцоў, прысутнічаем толькі мы.

Наогул, палітра няяснага тавару і паслуг вельмі шырокая. Прадпрымальныя людзі зарабляюць на ўсім. Бывае, што звяртаюцца з прэтэнзіяй нават на прадукты харчавання. У журнале рэгістрацыі спажывцоў скаргі на дэфектныя вокны, дзверы, мабільнікі, тэлевізары, з адзінкавых тавараў — на тату-машынку, матрац, нават швабру коштам амаль тысячу рублёў фірмы Кёрхер. Крамы апошняга вытворцы пазачыняліся, а звароты дагэтуль паступаюць. У памяшканні арганізацыі стаіць невялічкі культыватар, які кліентка набыла летась. Эксперт арганізацыі ўстанавіла там завадскі брак. У краме, дзе яго прадалі, адмовіліся ісці насустрач спажывцу і вярнуць грошы. Так што хутка справа будзе разглядацца ў судзе.

Вольга Баранова ўспомніла майстра зрабіць рамонт у прыватным доме. Грошы адразу ж аддала, мужчына ёй узамен — распіскі. А вось абавязальствы свае не выканаў. Дэмантаж правёў, люстру пры гэтым разбіў і — прапаў. Калі справа дайшла да суда, высветлілася, што на «майстра» маецца стос скаргаў. А з падманутых ім спажывцоў утварылася чарга.

Па помніках прэтэнзіяй не менш, чым па абутку. Ёсць індывідуальная прадпрымальніца, на якую, напэўна, кожны з яе кліентаў скардзіцца.

— Гэта наша гераіня з 2019 года, — кажа Вольга Баранова. — Шквал зваротаў на яе паслугі. Прадпрымальніца працуе то пад адным прозвішчам, то пад іншым. Набярэ грошай, назаклучае дагаворы і нічога не робіць. А грошы немаленькія — фігуруюць сумы ад трох тысяч і вышэй. У асноўным на яе скардзяцца пенсіянеры. Яна добры мастак, але дагаворы не выконвае. Ужо за студзень пяць зваротаў па гэтай прадпрымальніцы. У снежны мы перадалі па ёй у суд чатыры іскавыя заявы. Летась на яе была заведзена крымінальная справа, але яна працягвае заключаць дагаворы.

ЗАСТАЛІСЯ БЕЗ АДПАЧЫНКУ

Калі нехта вырашыць, што ва ўсіх беддах вінаватыя толькі прадпрымальнікі, ён памыляецца. У журнале рэгістрацыі спажывцоў зафіксаваны факт, калі пенсіянеры адчулі сябе падманутымі... санаторыем.

— Муж з жонкай аплацілі пуцёўку за поўны кошт на 14 дзён у адзін з вядомых і вельмі дарагіх беларускіх санаторыяў, — расказвае Вольга Баранова. — Пералічылі ўстанове грошы на разліковы рахунак. Дабіраліся туды і на цягніку, і на маршрутках. Прыехалі, а ім кажуць: прабачце, нумары вашы не гатовыя. Сужэнцы разгубіліся: як так? Паслуга ўжо цалкам аплачана, а іх, як той казаў, не чакалі. Пенсіянерам прапанавалі прыйсці праз дзень, бо ў нумары беспарадак. Мужчына паказаў фота: ніякіх перабольшанняў. У нумары поўны вэрхал. Чакаць суткі пенсіянеры не сталі, бо яны не мясцовыя, а значыць, спатрэбіліся б дадатковыя выдаткі. Паспрабавалі дабіцца выканання паслуг ад адміністрацыі ўстановы, а ім казалі, што іх не трымаюць. Толькі грошы вяртаць адмовіліся. Мы займаліся гэтым санаторыем месяцаў дзевяць, пісалі прэтэнзіі, размаўлялі па тэлефоне. Але грошы яны вярнулі толькі тады, калі мы напісалі іскавую заяву ў суд. На першым пасяджэнні мы дамовіліся мірна вырашыць пытанне. А на другім заключылі міравую. Грошы былі пераведзены на працягу пяці дзён. Кампенсавалі, у тым ліку сродкі за білеты і за маральную шкоду.

Нэлі ЗІГУЛЯ,
фота аўтара.

Інтэграцыя

«СЛАВЯНСКАЯ КУЛЬТУРА — ГЭТА НЕШТА НЕДАСЯЖНАЕ»

Якія мерапрыемствы

Саюзнай дзяржавы гэта дакажуць?

У 2024 годзе мерапрыемстваў культурнага і адукацыйнага характару на прасторы Саюзнай дзяржавы будзе больш. Іх каляндар і асаблівасці правядзення абмеркавалі падчас пасяджэння Камісіі Парламенцкага сходу па культуры, навуцы і адукацыі. У размове з журналістамі старшыня камісіі, першы намеснік старшыні Камітэта Дзярждумы Федэральнага Сходу РФ па развіцці грамадзянскай супольнасці, пытаннях грамадскіх і рэлігійных аб'яднанняў Мікалай БУРЛЯЕУ падкрэсліў, што камісія маладая, таму планы ў яе грандыёзныя. «Калі мы прыйшлі ў гэтую камісію, то ўбачылі ўсяго 11-12 праектаў у галіне культуры, навуцы і адукацыі. І мы палічылі гэта недастатковым для таго, каб развіваць і культуру, і навуку, і адукацыю Саюзнай дзяржавы.

Мы прапанавалі каля 40 новых праектаў, але яны вельмі цяжка праходзяць, паколькі тая дакументацыя, якая патрабуецца ад аўтараў праектаў, вельмі грувасткая, усе гэтыя патрабаванні цяжка прайсці творчым людзям, гэта такі больш рыначны падыход, а асабіста для мяне, які ўсё жыццё аддаў культуры, паняцці «культура» і «рынак» несумяшчальныя, тут трэба мераць іншымі катэгорыямі. Таму ў мяне вельмі шмат пытанняў, але ў нас яшчэ ёсць час папрацаваць, падумаць усім разам. Бо я ўпэўнены, што ўсе мы хочам добра для культуры, для навуцы і для адукацыі. Работы шмат, але дарогу адолее той, хто ідзе», — расказаў ён.

Мікалай Бурляеў распаўсюд пра некаторыя новыя праекты, прапанаваныя камісіяй. Сярод іх, напрыклад, маладзёжны хор прафесіяналаў экстра-класа, сабраны з 30 выпускнікоў Маскоўскай дзяржаўнай кансерваторыі і 20 выпускнікоў Беларускай дзяржаўнай кансерваторыі. Аркестр прапануецца стварыць па мадэлі ўжо створанага саюзнага аркестра пад кіраўніцтвам Юрыя Башмета. «У нашых краінах ёсць вельмі таленавітыя галасы, каб стварыць малады хор, які будзе спяваць усё: і беларускія, і рускія песні, і духоўную музыку, і класіку», — падкрэсліў Мікалай Бурляеў. Па яго словах, плануецца стварыць аналагічны знакамітаму «Славянскаму базару» славянскі форум.

«Мы не займаемся эстрадай, шоу-бізнесам, таму што не лічым шоу-бізнес культурай. Я ўжо ў нашым парламенце гаварыў аб тым, што ў Мінікультуры павінны задумацца аб тым, каб вывесці шоу-бізнес з паняцця «культура», таму што гэта не культура, гэта бізнес, прыбытковы промысел, які паніжае духоўны ўзровень нашага народа і нашай Саюзнай дзяржавы. Таму Славянскі форум мастацтваў, які будзе створаны ў Маскве, гэта будзе дадатак да «Славянскага базару». Вось толькі форум будзе займацца высокай музыкай, будуць запрашаныя найлепшыя аркестры, у нас ёсць Валерыя Гергіеў, Юрый Башмет, Уладзімір Федасееў, будзем запрашаць з Сербіі, з нашых брацкіх краін, каб паказаць усю вышыню славянскай культуры. А гэтая вышыня не ў шоу-бінесе. Славянская культура — гэта нешта недасяжнае ў галіне музыкі, літаратуры, жывапісу, тэатра, кіно, гэта асабліва культура. Вось гэтым і будзе займацца Славянскі форум мастацтваў. Ёсць яшчэ вельмі шмат праектаў, якія давядзецца адстойваць, даказваць і расказваць выканаўчай уладзе, наколькі гэта важна для таго, каб Саюзная дзяржава прадставіла ўсяму свету мадэль новай дзяржавы, цывілізацыі абсалютна новай, прасветленай, гарманічнай, высокай па памкненнях, таленавітай, на якую ўвесь свет будзе глядзець. І Уладзімір Пуцін, і Аляксандр Лукашэнка амаль адначасова прынялі свае ўказы аб дзяржаўнай культурнай палітыцы, якія і ў Расіі, і ў Беларусі аналагічна грунтуюцца на традыцыйных духоўна-маральных катэгорыях. Вось гэта мы будзем праводзіць у жыццё», — адзначыў Мікалай Бурляеў.

Сёлета пройдучы і ўжо знаёмыя мерапрыемствы. Сярод іх — алімпіяды школьнікаў Саюзнай дзяржавы, з'езд юных экалагаў, форум «Расія і Беларусь. Агульная гісторыя, агульны лёс», конкурс навукова-тэхнічнай творчасці, грамадзянска-патрыятычная кадэцкая змена, форум ВУ Саюзнай дзяржавы. Мноства мерапрыемстваў будзе прысвечана 80-годдзю вызвалення Беларусі ад нямецка-фашысцкіх захопнікаў і святкаванню перамогі ў Вялікай Айчыннай вайне. Самае знакавае — акцыя «Цягнік Памяці». Сёлета арганізатары плануюць пашырыць колькасць удзельнікаў акцыі, запрасіць маладых людзей з іншых краін. Таксама на прасторы Саюзнай дзяржавы будуць праходзіць мерапрыемствы сацыяльнага блока, накіраваныя на захаванне культурна-гістарычных каштоўнасцяў Беларусі і Расіі.

Падчас пасяджэння члены камісіі падвялі папярэднія вынікі выканання бюджэту Саюзнай дзяржавы за 2023 год па кірунках дзейнасці Камісіі Парламенцкага сходу па культуры, навуцы і адукацыі.

Валерыя СЦЯЦКО.

ПАРАДЫ АД СПЕЦЫЯЛІСТА

1. Перад тым як звяртацца па паслугі або рабіць пакупку, азнаёмцеся з водгукамі.
2. Калі заказваеце паслугі праз сайт, паглядзіце, які статус мае майстар. Сёння шмат хто выступае як фізічная асоба. Спрэчныя пытанні можна высвятляць праз выканкам.
3. Захоўвайце чэк, засведчце сведку або іншае, што можа пацвердзіць тавар набываўся менавіта ў гэтай краме.
4. Уважліва вывучайце на сайце інфармацыю аб прадаўцы, паглядзіце, які орган яго рэгістраваў.
5. Вельмі карысна ведаць, што адносіны паміж прадаўцамі і спажывцамі рэгулюе Закон Рэспублікі Беларусь «Аб абароне праў спажывцоў» ад 9 студзеня 2022 года.