

Неприятная, но типичная, - подержал разговор заместитель начальника Мосгорторгинспекции Виталий Алексеевич Андреев, стоящий на страже соблюдения правил торговли. Немало покупателей из-за незнания своих прав попадают в подобные ситуации, после чего вынуждены обращаться к нам. А закон гласит: потребитель имеет право на получение полной и достоверной информации; с другой стороны, продавец обязан предоставить такую информацию.

- Если продавец отвечает: нет инструкции на русском?

- Не связывайтесь с таким продавцом! И хорошо бы сообщить о нем в любой контролирующей орган - сейчас в соответствии с правилами торговли в любом магазине должен быть уголок потребителя, там и найдете нужные телефоны.

- У российского гражданина слово «сообщить» вызывает исторически обусловленное отторжение. Над американцами подсмеиваемся: дескать, доносят друг на друга. А на деле так формируется культура взаимоотношений между покупателем и продавцом.

- Жалоба - на пользу делу: покупателям надо самим наводить порядок в сфере потребительского рынка, помогая тем, кто делает это по долгу службы...

- Такой случай. Пришел человек в магазин за хлебом. Ему нужна половинка. Продавец отрезает, но берет за эту процедуру 5 копеек...

- Обратитесь к руководству магазина, потому что это может быть «инициативой» продавца. Если же и там не встретите поддержки, то опять же можно обратиться в контролирующие органы: в управу, в префектуру, в торговую инспекцию. Но я бы порекомендовал иное: не ходите в магазин, где обманывают и хамят. Сегодня торговая сеть вполне развита, наверняка рядом есть другой магазин, где и продавцы приветливей, и такой же товар не дороже.

- А каковы причины наиболее частых обращений к вам?

- Легкомысленность. Зачастую люди покупают на бегу, мимоходом. А дома посмотрел - не то! Думал, сумочка кожаная, а она - «под кожу». Или покупают шубу на рынке, а дома обнаруживают потертости. Идут к нам жаловаться. А такие приобретения на бегу не делаются - надо более ответственно подходить к покупкам.

- И все же, если купил не то, как исправить ошибку?

- Не подошла новая вещь по фасону, габаритам, расцветке и прочее - покупатель имеет право в течение 14 дней обменять ее на другую. Если нет ничего подобного, тогда может предъявить претензию о возврате денег.

- И все же еще раз хочу подчеркнуть: к покупке надо подходить ответственно. Что же касается бытовой техники - здесь

еще более серьезным нужно быть. В случае разногласия между покупателем и продавцом по поводу дефекта обращаются в экспертизу.

Как-то к нам пришла женщина с новым чайником - течет. В магазине ей заявили, что она его включила без воды,

еще более серьезным нужно быть. В случае разногласия между покупателем и продавцом по поводу дефекта обращаются в экспертизу.

еще более серьезным нужно быть. В случае разногласия между покупателем и продавцом по поводу дефекта обращаются в экспертизу.

Мы, конечно, тоже можем взять объяснение, но нам ответят, что все было в пределах требований правил. А мы не суд, поэтому нам внести ясность трудно. В таких случаях надо обращаться к руководству магазина. Если руководители дорожат репутацией - например, в компаниях

сировать все нарушения правил торговли. Нерадивый же продавец будет постоянно проявлять себя: одному нахамил, другому, третьему. Складывается репутация. Она зафиксирована в книге. И если, допустим, руководитель торговой точки равнодушен к такому положению дел, то рано или поздно он будет за это наказан. Спросите, как? Сегодня не все магазины - собственники помещений. Много арендаторов. Представьте, подходит срок переоформления аренды. Местная власть смотрит: в книге - сплошные жалобы, и никакой реакции. Зачем продлевать срок аренды? Придет другой собственник - будет относиться к покупателям иначе.

- То есть, по сути, механизм разработан и отлажен!

- Конечно! Надо лишь уметь им пользоваться. Префектуры и управы тоже заинтересованы в том, чтобы потребители были довольны сферой обслуживания на их территории. Это единая система.

- На ваш взгляд, произошли ли в ней изменения в последние годы?

- Прежде всего произошло насыщение рынка. Но это у всех на виду. Резко сократились случаи обмана. Ведь еще каких-то лет десять назад количество обманов доходило до 50 процентов. Сейчас в среднем около 10 процентов, причем на рынках обманывают больше, в крупных магазинах - значительно меньше. Должен сказать так: там, где платят нормальную зарплату, продавец держится за место и не опускается до воровства копеек. А когда на рынке хозяин нанимает продавца и дает ему 500 рублей, остальное - что заработаешь, тогда начинается обман и обвес.

Правила регламентируют не все моменты, какие нам бы хотелось видеть. Многие подразумеваются: предприниматель сам должен стремиться привлечь покупателя, создать наилучшие условия. Двигаемся к цивилизованной торговле - этот процесс не одного дня.

- Есть ли проблемы в этом движении?

- Одна из основных: продавцы слабо знают требования, которые предъявляют на потребительском рынке к организации их сферы деятельности, отсюда - нарушения. В Швейцарии, например, предприниматель не откроет предприятие общественного питания, если он два года не проработал в этой сфере. Ему не надо объяснять, что такое санитарные правила, что такое товарное соседство - он все это знает. А у нас, имея деньги, можно откупить предприятие, не зная, что есть обязательные требования, которые нужно соблюдать...

- А какой бы совет вы дали нашим читателям?

- Совет простой: иметь дома «Закон о защите прав потребителя», а еще лучше - комментарий к нему. Покупайте, читайте, пользуйтесь...

Василий ДВОРЫКИН

В ПОИСКАХ РУССКОГО...

Пришел человек на рынок, увидел замечательную кофеварку, услышал от продавца о том, как славна она варит, купил, принес домой, решил на радостях сварить себе кофе, а что продавец рассказывал - забыл. Полез в инструкцию: букв там и иероглифов иностранных множество, а по-русски - ни слова. Махнул человек на книжку рукой, включил прибор, внутри щелкнуло, загудело, и вместо кофе дым пошел. Захотел человек кофеварку вернуть, а ему говорят: сам, мол, виноват. Вот такая неприятная история...



РИСУНОК ВИКТОРА ФЕДОРОВА

позтому потек. В законе предусмотрено: магазин принимает вещь, отправляет на экспертизу. На основании акта решается вопрос: или - или. Производственный дефект - меняют на аналогичную вещь либо на вещь меньшей или большей стоимости, но с доплатой в ту или иную сторону. Если установлена вина потребителя - здесь уже вы ответственны. В этом случае магазин может требовать возме-

Консультирование - обязанность продавца, а потребитель должен зафиксировать факт такого «нестандартного» поведения. Для этого есть Книга отзывов и предложений - та же Книга жалоб, но только сменившая название. Она находится у администрации и выдается по первому требованию покупателя. Надо зафиксировать свое заявление в отношении продавца: указать его фамилию, как вел себя...

«М-видео», «Партия», «Техносила», - то с нерадивыми продавцами разбираются быстро и жестко. Если и администрация не реагирует, все равно факт нужно зафиксировать в Книге отзывов. Без этого трудно что-либо предпринять.

Давайте на минуту представим себе идеальную ситуацию: все наши покупатели заинтересованы в улучшении этой сферы обслуживания, значит, будут фик-

БОЙ «ИСТОРИКА» С ВЕТЕРАНАМИ

59-й мирный апрель выдался холодным, и на каштанах, посаженных сорок лет назад дважды Героем Советского Союза Виталием Попковым, едва обозначились почки. Деревья замерли в ожидании майской теплоты в Аллее Героев Великой Отечественной войны перед Институтом военной истории на Университетском проспекте.

Э то даже и не аллея, а целый парк, посаженный заботливыми руками ветеранов, живущих неподалеку, на Мосфильмовской улице. Еще в 1960-е годы Министерство обороны построило на ней несколько жилых домов для защитников Отечества. Время взяло свое: поредели ряды участников той великой битвы, выросли и возмужали посаженные ими деревья. Вот и нынешней весной 300 ветеранов, среди которых 16 Героев Советского Союза, собрались прийти сюда 9 Мая, чтобы помянуть павших и ушедших с прошлой весны. Фронтовики - люди по преимуществу скромные, мечтали о том лишь, чтобы посаженный ими парк был уютным и обиходным, чтобы здесь могли радоваться жизни их дети и внуки. Но...

В начале апреля ветеранский парк окружили строительным забором. Появились здесь рабочие бытов-

ки, застучал топор дровосека. Здесь, на Университетском проспекте, началось строительство дома ЖСК «Историк» Института военной истории Министерства обороны РФ. Как говорится, сам факт красноречивее всех слов: историки ради собственного благополучия готовы пойти на уничтожение самой истории - Аллеи Героев, которых они славили в своих трудах. «Великая Победа», «подвиг народа» - перья не просыхали от этих слов. Но когда жизнь потребовала защиты исторической памяти, они сами же дали по ней залп.

Пусть застрельщики этого дела посмотрят в глаза генерал-полковнику, почетному гражданину Москвы Виталию Ивановичу Попкову, который сорок лет назад, будучи генерал-лейтенантом и командиром авиационной дивизии, привез саженцы из Монголии, где служил. Была у него надежда, что приживутся теплолюбивые зеленые друзья на холодной московской земле. И саженцы, всем на удивление, принялись - сумели сбереечь и выпестовать их ветеранские руки...

Возникает вопрос: а как отнеслась к действиям «историков» местная власть? В том-то и беда, действовал кооператив на основе документов. Еще в первой половине 1990-х ЖСК «Историк» был выделен земельный участок по Университетскому проспекту, вл. 16. Но лишь через четыре года был заключен договор аренды на 49 лет. Инвестором-застройщиком выступил ПК «Жилищно-строительный кооператив «Историк», техническим заказчиком строительства дома - ООО «КСК РОСТ».

Кроме того, своих планов они не скрывали от жителей, тех же ветеранов. Последние обратились в управу района Раменки с просьбой организовать консультативный опрос москвичей по поводу дальнейшей судьбы парка. Он состоялся в декабре 2002 года.

94,03 процента опрошенных жителей района Раменки высказались против строительства. Строители появились в мемориальном парке через полтора года...

Раменки - молодой район, можно было подыскать и другое место для возведения одного дома, пусть даже четырнадцатизэтажного, с подземным гаражом. Что помешало это сделать? Почему наплевали на результаты опроса? Полагаю, что собрать в очередной раз пакет документации на строительство дома в другом месте - не поле перейти. И без того история «исторического» ЖСК насчитывает почти десятилетие. Ведь за его организаторами стоят вполне нормальные люди - пайщики, вложившие свои деньги и жаждавшие побыстрее решить бытовые проблемы. Как известно, квартирный вопрос многих испортил, многим отравил жизнь. До ветеранского ли парка тут?

Но пока живы ветераны, которые способны постоять за себя, за память боевых товарищей, в нашей общественной жизни сохраняется тот моральный стержень, который дает надежду на выживание. Вопреки времени и обстоятельствам. И ветераны дали бой - быть может, последний в жизни. Они пришли на стройплощадку...

7 мая к ним приехал префект Западного округа Юрий АЛПАТОВ, недавно назначенный на эту должность. Конфликт в Раменках, вызвавший бурю страстей, не оставил его равнодушным.

- Я буду отстаивать интересы жителей и не уеду отсюда, пока мы вместе не найдем решения. То, что здесь произошло, я расцениваю не иначе как безобразие, как неуважение к жителям района, ветеранам, - подчеркнул префект.

Инициативная группа жителей заявила, что исходно-разрешительная документация на строительство подготовлена с нарушениями, что до сих пор не проведена экологическая экспертиза и жителям не предоставлены все документы на застройку. А грунт на месте стройки - насыпной, и возводить 14-этажный дом с подземным гаражом небезопасно.

- Начав знакомиться с материалами, - продолжил Алпатов, - я принял решение остановить на месяц все действия на этой строительной площадке. Немедленно даю команду застройщику убрать все бытовки, забор, строительные материалы. В течение трех недель мы создадим комиссию, которая будет исследовать

подлинность и правильность оформления разрешительной документации на строительство. Она выяснит, действительно ли в число членов ЖСК включены жители микрорайона, участники войны и пенсионеры. Все документы, которые жители считают нужным предоставить для изучения комиссии, прошу передать в установленном порядке в префектуру или сейчас лично мне. Мы постараемся найти какое-то компромиссное решение.

Голос из толпы: «Может быть, найдете другое место для строительства?»

Юрий АЛПАТОВ: «Если застройщик документально подтвердит, что он действовал на законном основании, мы будем просить мэра предоставить альтернативный земельный участок под строительство. Ведь есть в Раменках участки, строительство на которых не помешает вашей жизни, вашему микрорайону, где не придется уничтожать зеленые насаждения. Я прошу вас поверить мне...»

Кто-то из группы ветеранов: «Что будет с парком? Его вырубят?»

Юрий АЛПАТОВ: «Вместе с вами мы вновь посадим здесь деревья и восстановим парк. Более того, я думаю, что мы найдем инвестора, который профинансирует и привезет из Монголии аналогичные саженцы».

Голоса: «Надо наказать виновных!»

Юрий АЛПАТОВ: «Я не имею права голосовно кого-либо обвинять. Но если будет доказана вина кого-то из должностных лиц, мы предадим эту информацию гласности, и вы будете об этом в первую очередь оповещены. Я хочу извиниться от имени администрации, от имени всех должностных лиц за принесенный вам моральный ущерб, за эмоциональные потери».

Вот так, комиссия рассудит...
Что ж, хотелось бы на это надеяться - благо есть и соответствующее распоряжение префекта.

А что касается ветеранов, то их мнение выразил Виталий Иванович Попков: «Мы обращались к мэру столицы, и он нас поддержал - так же, как и префект. Я уверен, что разумное решение будет найдено»...

Илья АНДРОСОВ

Р. С. Редакция благодарит пресс-центр Западного административного округа и журналиста Вадима Оноприюка за помощь в подготовке этой публикации.