

Наша инспекция создана на рубеже 1945-1946 годов с простой целью: контролировать предприятия торговли и общественного питания - здесь и выполнение правил торговли, и качество товаров. Вместе с тем Госторгинспекция вменялась - я еще застал те времена - контролировать качество продукции промышленных предприятий, выпускающих товары народного потребления. Мы могли прийти на любое такое предприятие, проверить подготовленную к отправке в магазины продукцию и некачественную забраковать на месте. В особых случаях каждая партия продукции на промышленных предприятиях выпускалась в торговлю только с разрешения Госторгинспекции. В те времена у нее были большие и серьезные права: проверяли оптовые предприятия, хладокомбинаты, оптовые базы Минторга России. Так было...

- А как стало?

- Сегодня мы бегаем по палаткам и видим: завезли две банки одного продукта, три банки другого, а куда разошлась вся партия - не знаем.

- Выходит, тогда работать было легче?

- Судите сами: раньше наш документ был обязательен к исполнению, а сегодня права предпринимателя защищает закон № 134, который ограничивает наш контроль: мы можем проверить предприятие только один раз в два года. Но что такое - раз в два года проверить рынок? Или палатку на рынке? Или магазин? Например, я увидел нарушение в каком-то магазине, а его вчера проверили...

- И что же, действительно не можете второй раз проверить?!

- По закону № 134 - не имеем права. Но! Согласно тому же закону мы можем прийти с внеплановой проверкой - по жалобе.

- И как часто?

- Хотя каждый день, если будут жалобы. Нам, кстати, приходит от москвичей порядка 3 тысяч жалоб в год. 90 процентов из них подтверждаются и рассматриваются в пользу населения: мы помогаем людям вернуть деньги, обменять товар, кого-то устраивает уценка...

- А если при проверке жалобы попутно находите другие нарушения?

- Должны проверить только те, что изложены в жалобе. Закон суров - но закон!

- Но ведь вы ходите в магазины не только как контролеры, а и как обычные покупатели. Как поступаете, если в этот момент видите нарушения?

- Такой вопрос задавали и наши соратники. Я собрал инспекторов и говорю: жалобу может написать любой гражданин, не так ли? Допустим, я пришел в магазин как простой гражданин и увидел там нарушение. Значит, согласно закону поступаю так: как простой гражданин пишу заявление-жалобу на имя своего заместителя. Обнаружил нарушение мой инспектор - как простой гражданин пишет заявление-жалобу - теперь уже на мое имя. Все по закону...

- Владимир Владимирович, не боитесь, что вас обвинят в крестовом походе против предпринимателя?

- Мотив у нас простой: защищаем права потребителя. А кто есть потребитель? Каждый москвич! В том числе и предприниматель.

В каждой четвертой семье москвичей есть работник потребительского рынка. С другой стороны, много приезжих, мигрантов, нашедших в Москве работу на рынке или на предприятии торговли. Правил торговли они не знают. Поэтому одна из основных наших задач - учить людей работать по правилам. Многим кажется: я хозяин - мой товар, что хочу, то и ворочу.

Есть и другие сложности. Мы не имеем права проверять предприятия малого бизнеса на протяжении трех лет со дня открытия. Что делают предприимчивые хлопцы? Работают в поте лица два года девять месяцев, затем перерегистрируют свое предприятие. Мы, выждав предписанные законом три года, приходим с проверкой, а там - другая организация, но с теми же лицами. Счастливые хлопцы показывают нам регистрационные документы: только вчера получили. И подмигивают: «Опоздали, ребята!»

- А культура обслуживания входит в систему проверок?

- Увы нам! В Кодексе об административных правонарушениях о культуре обслуживания не сказано ни слова. Вот жалоба покупательницы: женщина пришла в магазин, а ей нахамили. Единственное, что

в этой ситуации мы можем: убеждаем с уважением относиться к покупателям...

- По роду обязанностей вы наверняка знакомы с опытом так называемых цивилизованных стран. Почему там не хамят?

- Помните лозунг отцов приватизации: рынок все отрегулирует?! А ведь рынок мало что регулирует. За рубежом тоже бывают случаи хамства, нарушают правила торговли, сроки реализации продукции, продают некачественный товар. Но там есть соответствующая законодательная база, и очень жестко борются с этими явлениями. И там есть госторгинспекция, санитарная инспекция, но едва ли не самую серьезную силу представляют общественные организации. У нас

здесь свои проблемы. Допустим, вы купили добротную обувь. Через месяц подошва отклеилась или кожа треснула. Пришли в магазин, а там вам отказали в обмене - вы с жалобой к нам. Начинаем разбираться. Получаем заключение экспертизы: обувь изготовлена строго по технологии, механических повреждений нет, потребитель не виноват. В заключении читаем: виноват некий химический состав, попавший на обувь...

- Пострадавший решает, что это реагенты, которыми поливают улицы, и он может в судебном порядке предъявить претензии к коммунальным службам...

- Забывая при этом об одном «но»: надо будет доказать, что именно от этих реагентов пострадала обувь. Ведь пред-

жде гарантия, что этот товар не куплен в Новоарбатском гастрономе? И каковы свойства того, который фактически находится на складе? Мы с этой системой «сертификации» серьезно боролись, дошли до председателя бывшего Госстандарта.

- Результаты?

- Собрали совещание, пригласили меня, представителей других контролируемых организаций. В зале - руководители органов по сертификации. Собрание ведет заместитель председателя Госстандарта. Обращается к залу: вот такая информация поступила от Госторгинспекции. Сидящие в зале: «Это поклеп! У нас все по-другому поставлено». Тогда прошу ведущего: можно задать вопрос за-

ем. А взять языковую колбасу. В ГОСТе написано: расположение шпика должно быть таким-то с таким-то рисунком. А здесь рисунок не соответствует ГОСТу. Поэтому бракуем эту партию колбасы. Бракуем колбасные изделия и по другим причинам. Они могут быть незаметны рядовому покупателю, но нашим специалистам бросаются в глаза. И так - по каждому товару продовольственной или промышленной группы товаров.

У нас специалисты опытные и знающие. Такие, например, как Людмила Ивановна Лебедева - специалист высокого класса, долгое время работала на производстве колбасы, разговаривает на равных с любым технологом. Если она забраковала продукцию, то ни у кого вопросов не возникает.

- Выходит, подопечные всегда соглашаются с вашими претензиями?..

- Не всегда.

- Что они в этом случае предпринимают?

- Жалуются в вышестоящую организацию или суд.

- Кто же над вами?

- Сегодня утром подчинялись департаменту Госторгинспекции, входящему в состав Минэкономразвития. Мы с вами разговариваем в буквальном смысле в последний час существования Госторгинспекции.

- И как будете называться через час?

- Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Министерства здравоохранения и социального развития...

- Благополучие человека! Ласкает слух. Приятная новость?

- Для нас, думаю, не очень. По большому счету, за этим названием широкий смысл. До сего дня мы занимались торговлей и бытовым обслуживанием. Слово «потребитель» влечет иные обязанности. Мы с вами вошли в подъезд - там грязь. Нарушены наши права как потребителей - спрашивать теперь мы должны с управляющей компании. Вошли в лифт, а он не работает - нарушены наши права как потребителей - спрашивать мы теперь должны, допустим, с Мослифта, который обслуживает этот лифт. Вошли в квартиру, щелкнули выключателем, а света нет - нарушены наши права как потребителей - спрашивать теперь мы должны с поставщика электроэнергии. Дотронулись до батареи - она еле греет - нарушены наши права как потребителей... Поехали в туристическую поездку, а нас не туда завезли... Банковские услуги, юридические, транспортные, строительные... Надо продолжать? И всем этим мы теперь должны заниматься?!!

- А еще - благополучием человека!

- Не сыпьте соль на рану! Нарушение благополучия - это, например, не выданная вовремя пенсия. Отсутствие нужного лекарства для льготника - вопрос благополучия? И почему только для льготника? Обычного человека разве не касается? А медицинские услуги? Сколько нас обслуживают специалистов в районной поликлинике? Не менее трех десятков. А если каких-то нет - вопрос благополучия?

- Владимир Владимирович, к чему клоните? Непосильный груз свалили?..

- Конечно! Ведь у меня сегодня в строю только 134 человека. Они, конечно, специалисты высочайшего класса, контролируют около 100 тысяч предприятий потребительского рынка! И эта работа остается за нами.

- А чтобы защитить права потребителей-москвичей и отстоять его же благополучие, нужна дивизия специалистов...

- В этом-то все и дело! А нам говорят: вы можете принимать на работу только специалистов с юридическим, товароведческим и экономическим образованием. Поэтому, боюсь, мы как Госторгинспекция не сможем теперь в полном объеме заниматься вопросами потребительского рынка. Заниматься всем - значит, не заниматься ничем...

- И вновь: хотели как лучше, а получились как всегда...

- Может быть, я слишком мрачную картину нарисовал. Но, думаю, что скорее всего так и будет...

- Утешает одно - такое долго не продолжится...

- Наглядный пример тому - последствия ликвидации хлебной инспекции. Эта инспекция контролировала изготовление хлебных изделий начиная с производства зерна - сбор, хранение, помол, выпечка. Хлеб - продукт, без которого не обойтись ни одному человеку. Но хлебную инспекцию ликвидировали. Результат был плачевным. Поэтому сегодня ее восстанавливают!

Василий ДВОРЫКИН

Владимир НИКИТИН:

МЫ ПОМОГАЕМ ЛЮДЯМ ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ

Владимир Владимирович НИКИТИН - руководитель Мосгортгоринспекции. Родился в 1946 году в Коломне. Окончил Институт народного хозяйства им. Плеханова. В торговле работает 35 лет. В 1993 году возглавил Мосгортгоринспекцию. Женат. Имеет двух дочерей.

ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА



они тоже есть, но слышим ли мы их голоса? Кстати говоря, в 134-м законе и в законе о защите прав потребителей сказано, что общественная организация может сколько угодно раз проверять предприятия - хоть каждый день.

- Вы правы, голоса их неслышны не только в фигуральном смысле этого слова: несколько раз я пытался дозвониться по предложенным этим организациям телефонам - тишина!

- В Москве зарегистрировано свыше 50 общественных организаций по защите прав потребителей. Это и городские общества, и районные, и так называемые межрегиональные, которые могут быть зарегистрированы на Колыме, а проверять, допустим, магазины в Москве, Тамбове и Урюпинске.

- А результаты?

- Похоже, отдельные общественники нашли себе выгодное занятие. Приглядевшись к их деятельности, можно обнаружить, что с проверками они идут в коммерческие структуры, которые отказались вступать в их общество, платить какие-то деньги, допустим, за членство. Пример: общество по защите прав потребителей «Столица». «Защитники» имели большое количество машин, на которых развозили так называемых общественников для проверки предприятий торговли и общественного питания. К счастью, об этом узнали мы. «Столицей» занялись органы. Оказалось, криминальная структура. Были возбуждены уголовные дела. Это, конечно, крайний случай. Но сказать, что общественные организации бесполезны, нельзя. Определенную задачу они выполняют, но задача эта очень узкая. Не знаю ни одного случая, чтобы общественники проверяли крупные организации продовольственной торговли, допустим, системы «Седьмой континент», «Перекресток», «Рамстор» и т.д. Не знаю ни одного случая, чтобы общественные организации проверяли промтоварные магазины. Почему они их обходят стороной? Мне не очень понятно, хотя в принципе догадываюсь...

- На качество каких товаров чаще всего жалуются москвичи?

- Много жалоб на окна из ПВХ: нарушаются сроки поставки, поставляют некачественные окна. Одно время было много жалоб на кухонные гарнитуры, причем не только российские, но и импортные, даже итальянские - ведь собирают-то их здесь, и не всегда качественно. Много жалоб на отказ обменять то-

ставитель коммунальных служб предъявить заключение другой экспертизы, где будет сказано, что реагенты, которые они употребляют, безвредны и не оказывают разрушительного воздействия на обувь. И выскажет свой резон: обувь истца пострадала, допустим, от снега, который принесла кислотная туча из Гренландии...

- А где нужно быть особенно осторожным?

- На рынках. Именно здесь много контрафактной и низкокачественной продукции. Здесь в основе торговли - идеология дикого рынка. Допустим, некая фирма «Рога и копыта» произвела 1000 единиц контрафактного товара. Если сдаст эту тысячу в один магазин, то при обнаружении мы забракуем всю партию. А если раздать по две единицы в каждую палатку, то при обнаружении изымем лишь две единицы. Остальные 998 можем не увидеть, потому что 500 палаток не проверишь.

- Воображение рисует монбланы папок с актами проверок...

- Мы разработали специальную систему контроля: всю информацию, которая проходит через нашу инспекцию, вводим в компьютерную базу данных. Есть досье по каждому предприятию торговли: когда, сколько раз и что нарушил каждый продавец или юридическое лицо.

- Есть еще понятие безопасности товара...

- Знаете, какой самый безопасный товар?.. Неработающий телевизор! А ведь мы еще не коснулись системы сертификации. О ней можно писать поэму. Ныне у нас в государстве созданы и аккредитованы организации, которые выдают эти сертификаты. Но все они... коммерческие! Когда производитель приходит в такую коммерческую организацию за сертификатом, ему говорят: подписывай договор, что только с нами будешь работать. Покажите мне хотя бы одного руководителя органа по сертификации, который после подписания такого договора не выдал бы этот сертификат! А как отбираются образцы для сертификации?! Их в авоськах приносят коммерсанты!

Можно. Спрашиваю: «Кто из вас выдает сертификаты на колбасные изделия?» Поднялось несколько рук. Задаю второй вопрос: «Какой процент от всей партии колбасных изделий вы должны взять для отбора проб по ГОСТу?» Молчание. Задаю другой вопрос, более конкретный: «Пришла фура в 10 тонн колбасы. Сколько вы должны взять колбасы для проведения лабораторных исследований и как?» Молчание. Задал несколько вопросов тем, кто занимается сертификацией винно-водочной продукции. Тоже ни на один вопрос не ответили. И, наконец, задаю последний вопрос этим господам: сколько они не выдали сертификатов соответствия? Ни одного! Почти вся продукция, предъявляемая коммерческими структурами этим органам, сертифицируется!

Поворачиваюсь к ведущему: какие еще нужны доказательства? Вот к чему приводит такая «сертификация», и вы как Госстандарт, отвечающий за эту работу, должны знать о реальном положении дел.

- Представляю, как они вас не любят!

- Назовите мне хотя бы одного контролера, которого бы любили! В конечном итоге мы защищаем интересы москвичей. У нас работают высококлассные специалисты, которые знают свое дело. Обращается ко мне предприниматель: Владимир Владимирович, я продаю колбасу, которая имеет сертификат соответствия. Вот колбаса - вот сертификат. Почему забраковали?

- Действительно, почему?

- Сертификат соответствия, как я уже сказал, выдается на безопасность продукта. А мы еще проверяем и потребительские свойства товара, в данном случае - органолептические свойства колбасы. Например, по ГОСТу, батон должен быть плотный. А я взял в руки - он как студень, дальше смотреть не будем - бракуем уже только по такому показателю. Но, допустим, этот показатель в норме. Разрезаем батон поперек. Смотрим срез. По ГОСТу, должен быть мелкоизмельченный фарш. А здесь - хрящи, неравномерность промеса фарша. Браку-